

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีรายละเอียดสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ ประกอบด้วย 10 ด้าน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง การวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านความสำเร็จของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหูลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับมาก คือ งานที่ปฏิบัติประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ในระดับปานกลางคือท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับและเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน และเพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ คือ ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รองลงมาคือ ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

1.4 ด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่อ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านได้รับผิดชอบงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด รองลงมาคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม และท่านได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

1.5 ด้านลักษณะงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ งานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติอยู่ ทำท่ายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และลักษณะของงานที่รับผิดชอบอยู่มีการแบ่งมอบหมายงานที่ชัดเจน

1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่ออยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ นโยบายบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ รองลงมาคือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติของหน่วยงานมีความชัดเจน และมีการสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจน

1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับมาก 1 ชื่อ
ระดับปานกลาง 4 ชื่อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บังคับบัญชากล้า
ตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถในการบริหาร
เป็นอย่างดี และผู้บังคับบัญชามีภริยาสุภาพนุ่มนวลต่อท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน

1.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับ
ปานกลางทุกชื่อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ สัมพันธภาพระหว่าง
ผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาวางตัวเป็น
กันเองและเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน

1.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับ
ปานกลางทุกชื่อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการจัด
ห้องทำงานเป็นสัดส่วน รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอต่อ
การปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

1.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับ
มาก 1 ชื่อ ระดับปานกลาง 4 ชื่อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ เงินเดือนที่
ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ รองลงมาคือ หลักเกณฑ์การคัดเลือก
บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ มีความยุติธรรม และเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม
กับปริมาณงานและความรับผิดชอบ

2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ปัจจัยจูงใจ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนหรือแผนงานที่วางไว้ จำนวนความถี่ 17

3.2 ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวนความถี่ 21

3.3 ควรมีการจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง จำนวนความถี่ 26 และควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้ามากขึ้น จำนวนความถี่ 23

3.4 การรับผิดชอบมากกว่าหน้าที่ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งทำให้ต้องปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น จำนวนความถี่ 12

3.5 ควรแบ่งแยกหน้าที่และขอบข่ายงานอย่างชัดเจน จำนวนความถี่ 18

ปัจจัยก้ำกุ้น มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.6 ผู้บังคับบัญชาควรมีความชัดเจนในการสั่งการและมอบหมายงานเพื่อจะได้นำไปปฏิบัติและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จำนวนความถี่ 11

3.7 ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปรึกษาหารือได้มากขึ้น จำนวนความถี่ 14

3.8 ควรส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จำนวนความถี่ 24

3.9 ควรจัดสถานที่ทั้งภายในห้องทำงานและบริเวณรอบนอกให้เหมาะสมและสวยงามเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน จำนวนความถี่ 18

3.10 ควรตั้งงบประมาณด้านสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสมต่อจำนวนบุคลากร จำนวนความถี่ 28 และการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษหรือเงินโบนัสควรตั้งงบประมาณจ่ายทุกปีงบประมาณ จำนวนความถี่ 36

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากเพียง 1 ด้านเท่านั้น คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนด้านอื่นๆ ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในการบริหารงานและกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เพราะถือว่าระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับปานกลางยังไม่ดีถือว่าอยู่ในเชิงลบหรือบวก อันจะก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหุบในอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จะได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนธิดา คิชฌนุตร (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารเรือ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการทหารเรือ กรมวิทยาศาสตร์ทหารเรือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ พรรณเทพย์ กาลธินานันท์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ ชุนิศา ปีตธานี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 10 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจสูงสุดด้านความสำเร็จของงานและด้านการปกครองบังคับบัญชา

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 จำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าแม้จะมีเพศ แตกต่างกัน แต่ในทางปฏิบัติแล้วมีการกระจายงานในการรับผิดชอบในทุก ๆ เพศ ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ตามความสามารถของแต่ละบุคคล เช่น งานประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริวรรณ หมื่นหัส (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ ศรีธรรมมา (2551 : 194-197) ได้วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า เพศต่างกันแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบุคลากรในทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน มีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมความรู้ เช่น กรณีที่บุคลากรที่ยังไม่จบปริญญาตรี องค์กรบริหารส่วนตำบลก็มีการตั้งงบประมาณและสนับสนุนให้ทุนการศึกษาให้เรียนต่อจนจบปริญญาตรี ส่วนที่จบปริญญาตรีแล้วก็มีการสนับสนุนให้ทุนศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ชัญญริดา ประโยชริต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 จำแนกตามประเภทพนักงาน โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้ เพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกประเภทพนักงาน มีการกระจายงานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามแต่ละสายงานความรับผิดชอบอย่างชัดเจนตามมาตรฐานประเภทพนักงานที่กำหนดไว้ ผู้บริหารท้องถิ่นมีการกระตุ้นการทำงานของแต่ละคนได้ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อสร้างผลงานในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนและความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเท่าเทียมกัน เช่น กรณีที่พนักงานราชการในสายงานระดับ 1 เมื่อมีคุณวุฒิที่เพิ่มขึ้นตรงสายงาน ก็สามารถเปลี่ยนตำแหน่งเป็นระดับ 2 ได้ คือ เจ้าหน้าที่ เป็นเจ้าพนักงาน หรือกรณีพนักงานจ้าง ก็มีสิทธิได้รับ โบนัส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ หมั่นหัส (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดขอนแก่น พบว่า ตำแหน่งงาน และระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัญญริดา ประโยชริต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หลูป อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรมีความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ผู้บังคับบัญชาควรมีความชัดเจนในการสั่งการและมอบหมายงานเพื่อที่จะได้นำไปปฏิบัติและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.2 ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาลเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับพนักงานส่วนตำบล

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการนำคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาไว้มาพิจารณา เช่น สถานภาพการสมรส การแยกประเภทสายงาน (สายงานผู้บริหาร สายงานผู้ปฏิบัติ สายงานวิชาการ ฯลฯ) เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาถึงความต้องการของบุคลากร และการตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ในสิ่งที่สามารถดำเนินการได้ เพื่อให้บุคลากรท้องถิ่นมีขวัญ กำลังใจ เพื่อให้เกิดการทุ่มเทและเสียสละ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถในการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป