

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุดสำหรับทุกหน่วยงาน และทุกองค์กร เพราะเป็นผู้สร้างสรรค์ทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการแล้วแต่ประเภทขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (พะยอม วงศ์สารศรี. 2542 : 151) ดังนั้น ความสำเร็จในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น จึงมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีบทบาทแตกต่างกัน แต่ละคนช่วยกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรใดก็ตามถ้าบุคลากรส่วนใหญ่ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารงานทุกด้าน ซึ่งจะทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์

การทำงานให้เต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุดคือการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็ว และมีความผิดพลาดน้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จึงเป็นหัวใจหลักขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเสียใหม่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน ดังนั้นองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพราะการปฏิบัติงานที่เกิดจากความเต็มใจ และต้องการที่จะปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงย่อมจะได้คุณภาพและประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานที่เกิดจากการบังคับหรือเกิดจากการใช้อำนาจสั่งการ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม (อบต.น้ำอ้อม) อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบุคลากรจำนวนค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานด้วยกระตือรือร้น มีการอำนวยความสะดวก เป็นผู้ให้บริการที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน และประชาชนที่มาติดต่อราชการ ปฏิบัติงานเต็มเวลาที่ทางราชการกำหนด ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก มีการทำงานเป็นทีม มีความตั้งใจจริงทุ่มเทในการที่

จะปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด และมีมีปัจจัย
อะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรของตน

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นข้าราชการสังกัด อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัด
ร้อยเอ็ด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรใน อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำการศึกษาระดับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง และ
ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ข้อมูลที่ได้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพื่อที่จะทำให้บุคลากรในองค์กร
มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลจากการปฏิบัติงานสูงสุด และก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพใน
การปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และองค์กรต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย
จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีอะไรบ้าง
3. มีข้อเสนอแนะอะไรบ้างในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอ
เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอ
เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอ
เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาจากประชากรซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งหมด 50 คน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จำนวน 19 คน ลูกจ้างประจำจำนวน 1 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 17 คน และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 13 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม. 2556 : 1-2)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาเลือกที่จะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอ (อูษณีย์ จิตตะปาโล และนุศประวีณ์ เดิศกาญจนวัตติ. 2546 : 133 - 136) และลักษณะคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสมพิศ สุขแสน (2546 : 1) ซึ่งแบ่งออกเป็น

3.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

3.1.1 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.1.2 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3.1.3 การปกครองบังคับบัญชา

3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3.1.5 รายได้ และสวัสดิการ

3.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ความฉับไว

3.2.2 ความถูกต้องแม่นยำ

3.2.3 ความรู้

3.2.4 ประสิทธิภาพ

3.2.5 ความคิดสร้างสรรค์

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน มิถุนายน 2556 ถึง เดือน มกราคม 2557

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสาร ผู้ศึกษาเลือกที่จะนำทฤษฎีสองปัจจัยของเซอร์ชเบอร์ก (อูธนี จิตตะปาโล และนุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ. 2546 : 133 – 136) และ ลักษณะคนที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสมพิศ สุขแสน (2546 : 1) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. ด้านรายได้ และสวัสดิการ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านความฉับไว
2. ด้านความถูกต้องแม่นยำ
3. ด้านความรู้
4. ด้านประสพการณ์
5. ด้านความคิดสร้างสรรค์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเกิดกระตุ้นให้บุคคลมีพลังในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้นำมาศึกษา 5 ด้าน ดังนี้

1.1 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจในความสามารถ ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี

1.2 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการศึกษาเล่าเรียน เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ในการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และยังรวมถึงพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

1.3 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีกิริยาสุภาพ นุ่มนวลเมื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน มีโอกาสพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชากล้าตัดสินใจ และยอมรับในการตัดสินใจของตนเอง และสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเอง เป็นที่พึงของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยดี เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจต่อกัน มีความรัก ความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทำงานเป็นทีม ผู้บังคับบัญชาวางตัวนำเต็มใสศรัทธา เป็นกันเองและเป็นผู้อื่น

1.5 รายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ เพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การมีจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวก รวดเร็ว

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผล การที่เราจะพิจารณาถึงลักษณะคนที่มีประสิทธิภาพนั้น เราควรพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

2.1 ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้าแบบเข้าขามเย็นขาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุด

2.2 ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เดินเล่จนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชาเสมอ

2.3 ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องที่กำลังอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น

เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

2.4 ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคณมานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

2.5 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ นุ่มนองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” มาใช้ในองค์กร เช่น คิระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิระบบผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิววิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิวปรับปรุงอาคารสถานแบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองข้ามหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องทำงานประจำวันเหมือนหุ่นยนต์

3. บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานใน อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

3.1 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ หมวดเงินเดือนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณ หมวดค่าจ้างประจำจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.3 พนักงานจ้างตามภารกิจ หมายถึง ลูกจ้างที่มีลักษณะงานเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น หรืองานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะของงาน มีระยะเวลาการจ้างคราวละ 4 ปี

3.4 พนักงานจ้างทั่วไป หมายถึง ลูกจ้างที่จ้างคราวละ 1 ปี โดยจ่ายค่าจ้างจากเงินงบประมาณของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

4. องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นไทยรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างการบริหารงานเป็นฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์การศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน และปรับปรุงการบริหารงานของ อบต. น้ำอ้อม อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY