

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่า องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างงดงามนั้นจะต้องมีหลักการบริหารและการจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ไม่ว่าองค์กรนั้นจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรในส่วนธุรกิจเอกชนก็ตาม ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องมีความรู้ มีความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีหลักการ และมีแนวทางในการบริหารเป็นอย่างดี เพื่อนำพาองค์กรของตนให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จอย่างพร้อมเพียงและเทียบพร้อมในทุก ๆ ด้าน ซึ่งในการบริหารงานนั้น นอกจากที่จะต้องมีความรู้เรื่องการบริหารและการจัดการเป็นอย่างดีแล้ว ยังต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงองค์กร งาน คน และการเปลี่ยนแปลงของโลกภายนอกองค์กร พร้อมทั้งความสามารถในการปรับตัว ปรับปรุง และรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดีด้วย ทั้งนี้ทั้งนั้น สิ่งหนึ่งที่จะขาดเสียไม่ได้ในการบริหารจัดการก็คือเรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีตามมา องค์กรที่มีประสิทธิผลก็ย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กรอันส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรนั้น ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 โดยให้มีการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท และต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัตินี้มาจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ 9 ประการ ดังนี้ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล

และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย

ในการจัดแบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบล ขึ้นอยู่กับระดับชั้นขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดขึ้นเพื่อความเหมาะสมกับภารกิจ โดยได้แบ่งส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างน้อยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีตำแหน่งปลัด อบต. ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าสำนักงาน อบต. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มาตรา 60/1 ได้บัญญัติให้มีปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคนหนึ่ง เป็นผู้บังคับบัญชาบุคลากรส่วนตำบล และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายและส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตั้งขึ้น แต่อย่างน้อยต้องมีประกอบด้วยส่วนการคลัง ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนการคลัง หรือเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและการบัญชี การจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย ฯลฯ งานจัดหางบประมาณ งานผลประโยชน์และส่วนโยธา ซึ่งจะต้องมีหัวหน้าส่วนโยธา หรือนายช่างโยชามีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงินขององค์การบริหารส่วนตำบล การอนุมัติเพื่อดำเนินการตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนในเขตพื้นที่ซึ่งการปฏิบัติราชการจะต้องอาศัยบุคลากรในการที่จะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ เปรียบเสมือนเครื่องจักรกลสำคัญที่สร้างแรงขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การพัฒนาบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จึงนับได้ว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพ เป็นเสมือนสิ่งหล่อลื่นทางสังคมในองค์กรทำให้เกิดความยืดหยุ่น เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์กร ลดความแตกแยก และเพิ่มประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้บริหารขององค์กร จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรในองค์กร และหาวิธีการที่จะสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กร

มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลดีให้กับองค์กร นอกจากปัจจัยด้านบุคลากรแล้ว ปัจจัยด้านองค์กรต่าง ๆ เช่น โครงสร้างองค์กรรูปแบบการบริหารองค์กร นโยบายองค์กร และบรรยากาศองค์กร เป็นต้น ก็มีส่วนในความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร บรรยากาศขององค์กรเป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากร องค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะทำให้บุคลากรมีความรัก และความสามัคคีมีความเข้าใจกัน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี มีความคิดริเริ่มในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในองค์กรได้

ด้วยเหตุนี้การศึกษาในครั้งนี้งานศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาปัญหา ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม

### คำถามการศึกษา

1. ความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคามต่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิผลอยู่ในระดับใด
2. ความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่มีตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันหรือไม่
3. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอลำปำ จังหวัดมหาสารคาม

## ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้นำชุมชน ประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 105 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย มี 7 ด้าน คือ ด้านเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ด้านเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้านประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ด้านประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

3. ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา

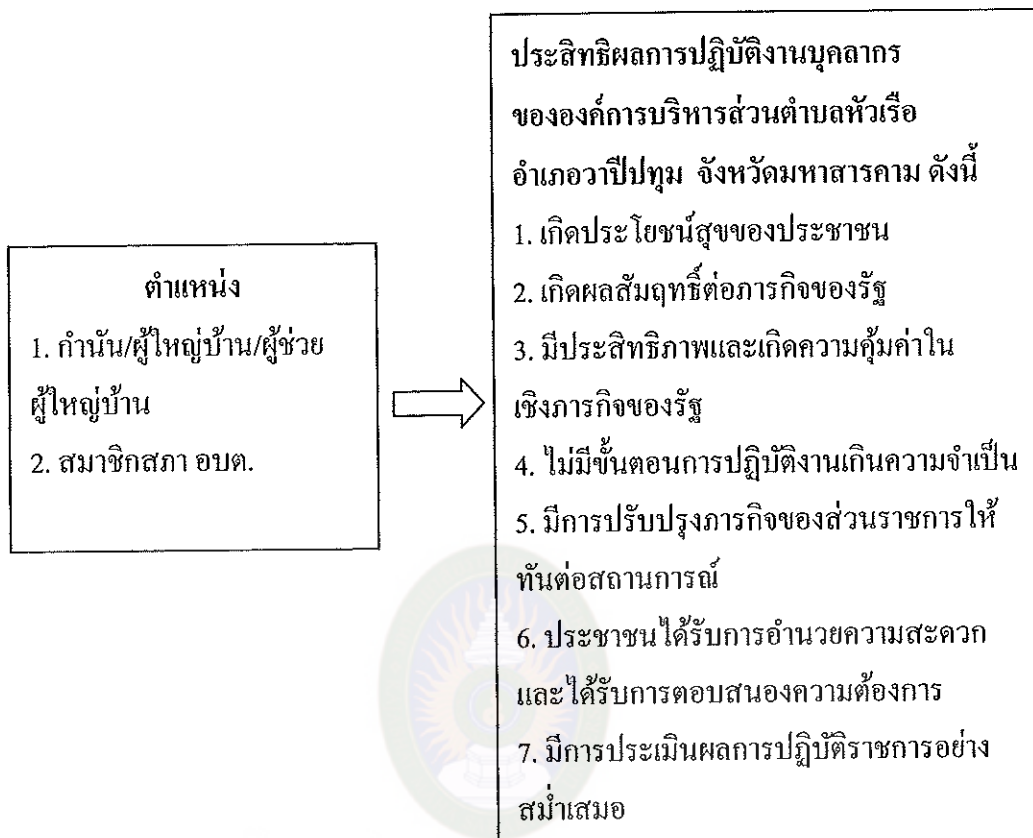
มกราคม – มีนาคม 2556

## กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดโดยยึดพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย มี 7 ด้าน จากนั้นผู้ศึกษานำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลสำเร็จของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านประโยชน์สุขของประชาชน** หมายถึง การที่ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับ อบต. หัวเรือ ความเป็นมิตรภาพ ความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่อประชาชน ระยะเวลาในการยื่นคำร้องดำเนินการต่างมีความเหมาะสม ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และการพัฒนาท้องถิ่นมีการพัฒนาในทุกด้านและทำให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี

2. **เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ** หมายถึง การที่ อบต. หัวเรือ ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา มีการประชุมเพื่อการจัดทำแผนพัฒนาสามปี การกำหนดวิสัยทัศน์เกิดจากการระดมความคิดจากชุมชน การจัดทำโครงการเป็นไปตามแผนงาน

ที่วางไว้ การจัดทำโครงการเป็นไปตามความต้องการของประชาชน การพัฒนาท้องถิ่นอยู่ภายใต้ อำนาจหน้าที่ของ อบต.

3. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การที่ อบต.

หัวเรือ มีการบริการที่ได้มาตรฐาน สะดวก และรวดเร็ว ความเต็มใจและความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการประชาชน การให้คำปรึกษาและแนะนำภายหลังบริการ ความสม่ำเสมอในการให้ คำปรึกษาและแนะนำ ผลลัพธ์จากการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ อบต. หัวเรือ ความคุ้มค่าของ การให้บริการเมื่อเทียบกับค่าธรรมเนียม การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ความพร้อมของ เอกสารและสื่อ ในการติดต่อสื่อสาร อบต. มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ อบต.มีแผนการ รongรับสถานการณ์วิกฤติที่ไม่คาดคิด ในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน อบต.มีการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

4. ด้านลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ประชาชนได้รับความสะดวกใน

การกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ ความชัดเจนเข้าใจ ได้ของข้อความในแบบฟอร์ม จำนวนแบบฟอร์มที่ ต้องใช้ในการติดต่อกันแต่ละเรื่อง จำนวนลำดับขั้นตอนที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่อง จำนวน ผู้รับผิดชอบที่ต้องลงความเห็นในการดำเนินการแต่ละเรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละ เรื่อง ความสะดวกในการติดต่อราชการ ความเป็นระเบียบของระบบทางเดินเอกสาร ความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ระดับตัดสินใจอนุญาตในเรื่องราวที่เสนอขอและ ความสามารถในการให้บริการ การดำเนินเรื่องราวโดยให้วางจุดเดียว (One Stop Service) และประชาชนได้รับบริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว

5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการทันต่อสถานการณ์ หมายถึง การที่ อบต.

หัวเรือ ได้มีการประกาศปรับปรุงภารกิจงานให้ประชาชนทราบ ภารกิจงานของ อบต.สอดคล้อง กับปัญหาและความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ อบต. สามารถ ปฏิบัติงานตามภารกิจงานได้อย่างครบถ้วน

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

หมายถึง การที่ อบต. ความชัดเจนของเอกสารต่างๆที่ใช้ประกอบคำร้องในการดำเนินการ ความสะอาดและบรรยากาศของสถานที่ อบต. หัวเรือ ระยะเวลาที่ตอบสนองต่อคำร้องต่าง ๆ มีความเหมาะสม สถานที่ตั้งของ อบต. หัวเรือ มีความเหมาะสมและเกิดความประทับใจในการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร อบต. หัวเรือ

7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การที่ อบต.

หัวเรือ ได้มีการเสนอผลการปฏิบัติงานให้สภา อบต. รับทราบและประกาศให้ประชาชนทราบ มีการประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอและมีการเผยแพร่



ประชาสัมพันธ์ผลงาน อบต. ให้เป็นที่แพร่หลาย ประชาชนได้รับประโยชน์จากการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ของ อบต.

ผู้นำชุมชน หมายถึง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 105 คน

### ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงปรับปรุง แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริการแก่ประชาชนให้เกิดความประทับใจ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY