ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

พัฒนศักดิ์ บรรดาตั้ง

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มีนาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ นายพัฒนศักดิ์ บรรดาตั้ง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

.....

(ดร.จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานงานนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

..... กรรมการ

(ดร.จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์)

..... กรรมการและเลขานุการ

(ดร.ชิตพล ชัยมะดัน)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม พ.ศ.2559

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดี โดยเฉพาะ ดร.จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสำเร็จด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ชิตพล ชัยมะดัน นางสาวสุภรัชต์ อินทรเทพ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล นายชยภัทฒ์ เทสินทโชติ หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ ที่กรุณาพิจารณาแบบประเมินผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำข้อคำถาม ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ทางวิชาการที่มีคุณค่ายิ่ง ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความความมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง จนทำให้งานนิพนธ์นี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษา จะนำเอาวิชาความรู้ที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ให้เกิดประโยชน์เกิดคุณค่าต่อสังคม และต่อประเทศชาติ เพื่อเป็นเครื่องหมายแสดงถึงความเคารพ และตอบแทนพระคุณทุกท่านที่ให้การแนะนำช่วยเหลือและส่งเสริมจนทำให้ผู้ศึกษาประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

พัฒนศักดิ์ บรรดาตั้ง

57930208: กลุ่มวิชา: การบริหารทั่วไป: รป.ม. (การบริหารทั่วไป)
คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน/ เทศบาลเมืองสระแก้ว

พัฒนศักดิ์ บรรดาตั้ง: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว (WORK EFFICIENCY AMONG EMPOLYEES WORKING FOR SA KAEO MUNICIPALITY) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรชัย สื่อประเสริฐสิทธิ์, ร.ด. 120 หน้า ปี พ.ศ. 2559.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วและ (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำนวนทั้งสิ้น 132 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการศึกษา พบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ประสิทธิภาพด้านเวลา ด้านปริมาณของงาน, ด้านคุณภาพ และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมพบว่า พนักงานเทศบาลที่อายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกัน ที่จบปริญญาตรี ที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี และ 2 ครั้งต่อปี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานเทศบาลกลุ่มอื่น ๆ

57930208: MAJOR: GERNERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GERNERAL ADMINISTRATION)
KEYWORDS: WORK EFFICIENCY / SA KAEO MUNICIPALITY

PHATTHANASAK BANDATANG: WORK EFFICIENCY AMONG EMPOLYEES WORKING FOR SA KAEO MUNICIPALITY. ADVISOR: CHAKCHAI SUEPRASERTSITTHI, Ph.D. 120 P. 2016.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining work efficiency among employees working for Sa Kaeo Municipality. Also, this study intended to compare the level of work efficiency among employees working for Sa Kaeo Municipality as classified by age, marital status, education, monthly income, work length, and numbers of trainings. The data were collected by a questionnaire. The subjects participating in this study were 132 employees working for Sa Kaeo Municipality. The statistical test used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, and standard deviation. The results were as follows:

It was found that the level of work efficiency among employees working for Sa Kaeo Municipality was found at a high level. Specifically, the efficiency in relation to time was rated the highest, followed by quantity of work, quality of work, and cost of work, respectively.

In addition, based on the comparisons, it was shown that the subjects, aged 20-30, being divorced or separated, holding a bachelor's degree with an amount of income of 20,001-25,000 baht, having a work length of 2-5 years with one and two training a year demonstrated a higher level of work efficiency than other groups.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ซ

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร 9

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 15

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 27

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองสระแก้ว 31

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 43

3 วิธีดำเนินการวิจัย 51

แหล่งข้อมูลที่ใช้ 51

ประชากรที่ใช้ศึกษา 52

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 52

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 53

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 54

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	59
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	65
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก	94
ภาคผนวก ข	101
ภาคผนวก ค	109
ภาคผนวก ง	114
ประวัติย่อของผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2556-2558	3
2	การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2556-2558	40
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านคุณภาพของงาน	59
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านปริมาณของงาน	60
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านเวลาของงาน	61
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านค่าใช้จ่าย	62
8	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ทั้ง 4 ด้าน	64
9	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามกลุ่มอายุ	65
10	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส	66
11	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามการศึกษา	67
12	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
13	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	70
14	การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามการฝึกอบรม	72
15	รายละเอียดของกรอบแนวคิดของ Peterson and Plowman	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

16 รายละเอียดของกรอบแนวคิดสำหรับตัวแปรอิสระ 97

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลในประเทศไทย ได้ถือกำเนิดขึ้นมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองของประเทศไทย โดยนำเอาแนวคิดและรูปแบบโครงสร้างของเทศบาลมาจากประเทศตะวันตกมาจัดตั้งเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเป็นชุมชนเล็ก เพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบลเป็นเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลเมืองเป็นเทศบาลขนาดกลาง และเทศบาลนครเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยที่เทศบาลมีสถานภาพเป็นองค์การที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล แยกออกจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นองค์การที่มีงบประมาณ ทรัพย์สิน บุคลากรที่มีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างอิสระ มีอำนาจในการกำหนดนโยบายการปกครอง และตัดสินในปัญหาต่าง ๆ โดยอยู่ในกรอบของกฎหมายและไม่กระทบกระเทือนต่อเอกภาพและอธิปไตยของประเทศ ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง การมีส่วนร่วมของประชาชนอาจมีหลายระดับแล้วแต่ความสนใจและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อีกทั้งทำให้ การดำเนินงานของเทศบาลได้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลเป็นการปกครองที่มีประสิทธิภาพที่ดีวิธีหนึ่งเนื่องจากเทศบาลมีงบประมาณ มีทรัพย์สิน มีบุคลากร มีอำนาจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของประชาชนได้ เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเองหรือเรียกว่าเป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่น แนวความคิดให้มีการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่า รัฐบาลไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดบริการต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมาย และเพียงพอกับความต้องการของราษฎรที่อยู่ตามท้องถิ่น จึงสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจในการจัดทำบริการบางอย่างให้เป็นผู้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นตนเอง

นอกจากนั้น การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหาร ยังเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะจะเป็นการสอนให้ประชาชนรู้สึกว่า ตนเองมีส่วนได้เสียในการปกครอง และเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเจริญของประเทศ

เทศบาลเมืองสระแก้ว ได้รับการจัดตั้งด้วยการยกฐานะจากสุขาภิบาลสระแก้ว ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พ.ศ. 2537 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 111 ตอนที่ 54 ก. ลงวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2537 เป็นต้นไป มีพื้นที่เขตความรับผิดชอบ 28 ตารางกิโลเมตร การดำเนินการของเทศบาลเมืองสระแก้วมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ตามสายงานบริหาร ตามโครงสร้างของเทศบาลและการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นไปเพื่อการให้บริการแก่ประชาชน อำนวยความสะดวกสบายทั้งด้านสาธารณสุข ด้านสวัสดิการสังคม การดูแลความสะอาด การให้การศึกษากับบุตรหลานของประชาชน ด้านการชำระภาษีอากร การกีฬา การดูแลสาธารณภัย การส่งเสริมอาชีพ และส่งอื่น ๆ อีกมากมาย หรือกล่าวได้ว่าเทศบาลเข้ามามีส่วนสำคัญต่อความสุขในการดำเนินชีวิตของประชาชนทุกคนในเขตเทศบาลซึ่งการบริหารงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับบุคลากรที่มีความพร้อมสูง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานออกมาทางที่ดีก็จะถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานออกมาในทางที่ไม่ดีก็จะถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ งานด้านการบริหารงานบุคคลจึงได้เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน หรือการได้มาซึ่งบุคลากรซึ่งหน่วยงานพยายาม ที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้าอาจจะหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานกับผลผลิตของงาน ถ้าผลผลิตออกมาสูงกว่าปัจจัยนำเข้า ก็หมายถึงการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และนักวิชาการบางท่านมีแนวคิดที่น่าสนใจอีกแนวหนึ่ง กล่าวคือการปฏิบัติกิจกรรม การงานอย่างราบรื่นครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลัง และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเปล่าน้อยที่สุด บุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นบุคคล ที่พึงปรารถนาในสังคมที่เขาเป็นสมาชิก และองค์การที่เขาปฏิบัติหน้าที่ (สมใจ ลักษณะ, 2542)

เทศบาลเมืองสระแก้วเป็นองค์การหนึ่งซึ่งต้องการความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และที่ผ่านมาเทศบาลเมืองสระแก้วได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการจากคณะกรรมการ

ตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ซึ่งคณะกรรมการมาจากการแต่งตั้งของคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว และมาตรฐานในตรวจการปฏิบัติราชการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารบุคคล ด้านที่ 3 ด้านการบริหารการเงินและการคลัง และด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ จากที่ได้รับการตรวจรับรองมาตรฐาน 3 ปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2556-2558 (เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2558)

ปี	มาตรฐานการตรวจการปฏิบัติราชการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้รับ	คิดเป็น (%)
พ.ศ. 2556	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	665	531	79.85 %
พ.ศ. 2557	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	745	579	77.72 %
พ.ศ. 2558	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	820	656	80.00 %

จากตารางที่ 1 สถิติการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการจากคณะกรรมการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี จะพบว่าในปี พ.ศ. 2557 มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าปี พ.ศ. 2556 และปี พ.ศ. 2558 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว มีประสิทธิภาพต่ำกว่าปี พ.ศ. 2556 จะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรขององค์การให้มีประสิทธิภาพให้มากขึ้นและควรมีการศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ในฐานะที่ ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งบุคลากร อยากจะทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วว่าอยู่ระดับใด ปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จึงได้ทำการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว เพื่อนำผลจากการศึกษาวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

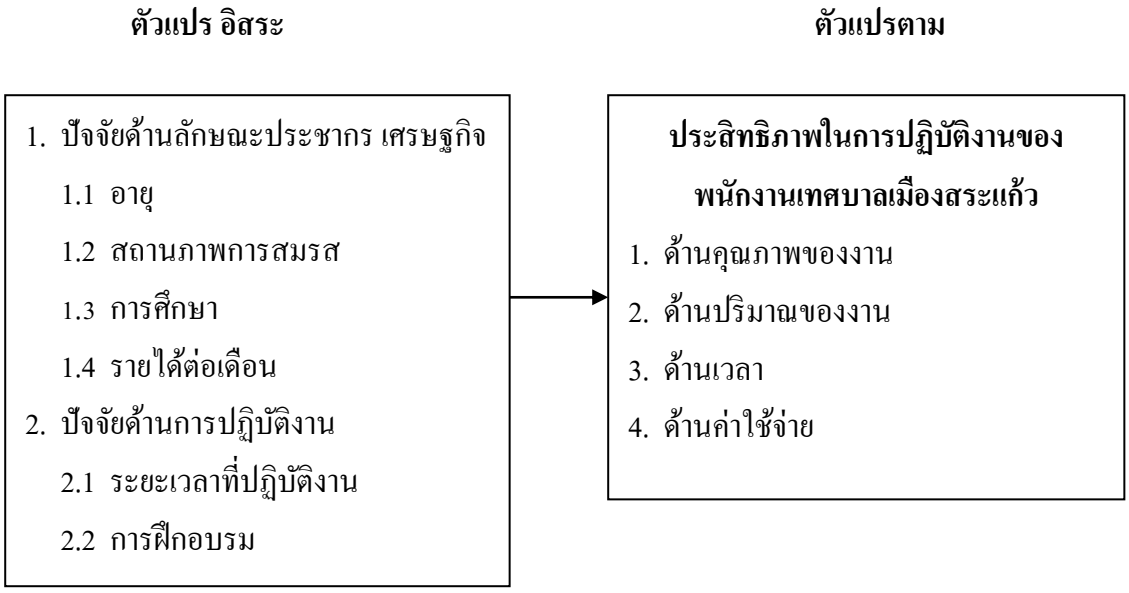
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตาม อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ และได้นำเอาแนวคิดของแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ครั้งนี้ (ดูรายละเอียดกรอบแนวคิดในการวิจัยในภาคผนวกท้ายเล่ม)

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
   - 1.1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ
     - 1.1.1 อายุ
     - 1.1.2 สถานภาพการสมรส
     - 1.1.3 การศึกษา
     - 1.1.4 รายได้ต่อเดือน
   - 1.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
     - 1.2.1 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
     - 1.2.2 การฝึกอบรม
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ได้แก่
   - 2.1 ด้านคุณภาพของงาน
   - 2.2 ด้านปริมาณของงาน
   - 2.3 ด้านเวลา
   - 2.4 ด้านค่าใช้จ่าย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว” ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วจำแนกตาม อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างของสำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 132 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาอยู่ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2559 โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 ตามลำดับ

นิยามศัพท์

1. ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงาน มีคุณภาพ ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย ใช้กำลังและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และเกิดประโยชน์มากที่สุด

1.1 ประสิทธิภาพในด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ได้มาตรฐาน เกิดความคุ้มค่า เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้มาใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ

1.2 ประสิทธิภาพในด้านปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ประสิทธิภาพในด้านเวลา หมายถึง การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานอย่างเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

1.4 ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับงาน มีการใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และวิธีการ ที่ลงทุนน้อยที่ได้ผลกำไรมากที่สุด

2. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองสระแก้ว ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พ.ศ. 2537

3. พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว

3.1 พนักงานเทศบาล หมายถึง ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในเทศบาลเมืองสระแก้ว

3.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการในเทศบาลเมืองสระแก้ว

3.3 พนักงานจ้าง หมายถึง พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานทั่วไปที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว

4. อายุ หมายถึง อายุเต็มปีของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว

5. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานะ การครองคู่ในปัจจุบันของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้วแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ โสด สมรส หย่าร้างหรือแยกกันอยู่

6. การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกระดับการศึกษาออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ, ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

7. รายได้ต่อเงินเดือน หมายถึง รายได้จากเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือเงินรายได้จากแหล่งอื่นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกรายได้ต่อเงินเดือนออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,000-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท, 25,001-30,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป

8. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หมายถึง อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งของพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกระยะเวลาที่ปฏิบัติงานออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี, 2-5 ปี, 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

9. การฝึกอบรม หมายถึง ความถี่ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้วผ่านการฝึกอบรม โดยจำแนกความถี่ในการฝึกอบรมออกเป็น 6 ระดับ ได้แก่ 1 ครั้งต่อปี, 2 ครั้งต่อปี, 3 ครั้งต่อปี, 4 ครั้งต่อปี, 5 ครั้งต่อปี และไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
   1.1 ความหมายการบริหาร
   1.2 ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
   1.3 องค์ประกอบของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน
   1.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
   2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
   2.2 หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพ
   2.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
   2.4 ลักษณะของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
   2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
   2.6 กรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ
   2.7 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
   2.8 กฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองสระแก้ว
   4.1 พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล
   4.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
   4.3 การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล
   4.4 การบริหารงานของเทศบาลเมืองสระแก้ว
   4.5 ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสระแก้ว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

1. ความหมายการบริหาร

คำว่า “การบริหาร” (Administration) ใช้ในความหมายกว้าง ๆ เช่น การบริหารราชการ อีกคำหนึ่ง คือ “การจัดการ” (Management) ใช้แทนกันได้ กับคำว่า การบริหาร ส่วนมากหมายถึง การจัดการทางธุรกิจมากกว่าโดยมีหลายท่านได้ระบุ ดังนี้

Simon (1971) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่าง ๆ ได้รับการปฏิบัติจนเป็นผลสำเร็จโดยที่ผู้บริหารมักจะไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติ แต่ผู้บริหารเป็นผู้ใช้ศิลปะเพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ผู้บริหารตัดสินใจเลือกไว้แล้ว นอกจากนี้ยังได้กล่าวย้ำเพิ่มเติมว่า นัยแห่งการขยายความของการบริหารอันสามารถที่จะทำให้ชัดเจนขึ้นอีกนั่นก็คือ กิจกรรมความร่วมมือของกลุ่มที่ต้องการประสบผลสำเร็จต่อส่วนรวม

พิทยา บวรวัฒนา (2546, หน้า 2) กล่าวว่า การบริหารเป็นเรื่องของการนำเอากฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้เกิดผล ซึ่งเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะทำงานด้วยความเต็มใจด้วยความเที่ยงธรรมและอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Yoder (1956) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การนำไปสู่กระบวนการของการทำกิจกรรมที่มีการวางแผน (Planning) การอำนวยการ (Directing) และความร่วมมือ (Coordinating) โดยเฉพาะกิจกรรมด้านเศรษฐกิจ

สมศักดิ์ คงเที่ยง (2542, หน้า 1) การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดหรือหลาย ๆ อย่างที่บุคคลร่วมกันกำหนดโดยใช้กระบวนอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) กล่าวถึง ลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์การ 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์การ และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน 3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

สรุป การบริหาร หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่และทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยบุคคลอื่นดำเนินการแทนอย่างเป็นกระบวนการอย่างมีระบบและให้ทรัพยากรตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

2. ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง (2-Way communication) ภายใต้ความเชื่อในลักษณะความเท่าเทียมกันของหุ้นส่วน (Partnership) โดยแสดงให้เห็นถึงข้อตกลงร่วมกันระหว่างงานและความคาดหวัง อันจะนำไปสู่วิธีการที่จะทำให้พนักงานบรรลุเป้าหมายการทำงาน มีวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในการที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการกำหนดตัวชี้วัด ผลการปฏิบัติงานและค้นหาวิธีการแก้ไขอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และเมื่อกระบวนการข้างต้นได้เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และอยู่บนพื้นฐานของการบริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่องค์การมีอยู่อย่างคุ้มค่า และพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอันอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้เป็นอย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558 ก)

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management: PM) หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยการเชื่อมโยงเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับบุคคลเข้าด้วยกัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558 ก)

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547) ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องว่า การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กลยุทธ์หรือกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอและมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานอย่างเข้มข้น ทั้งนี้ องค์การจะต้องมีภารกิจในการสร้างหรือผสมผสานมิติในการปฏิบัติงานของพนักงานที่สำคัญ 2 ประการ คือ

ประการแรก มิติแนวดิ่ง แสดงถึงความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ภารกิจ เป้าหมายขององค์การ หน่วยงาน และพนักงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน

ประการที่สอง มิติแนวราบ แสดงผลของการนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิการพัฒนาและการฝึกอบรม การให้ผลประโยชน์ตอบแทน การวางแผนอาชีพ และการปรับย้ายตำแหน่ง เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558 ก)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2558 ค) ได้พัฒนาระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management) หรือที่เรียกกันติดปากว่าระบบ PM ขึ้นเพื่อให้ระบบนี้

เป็นเครื่องมือในการบริหารผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร คำถามที่เกิดขึ้นก็คือ การปรับปรุงพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานไปเกี่ยวกับระบบ PM อย่างไร คำตอบสั้น ๆ ง่าย ๆ ก็คือ ระบบประเมินผลเป็นส่วนหนึ่งของระบบ PM ดังนั้น เวลาที่เราได้ยินคำว่า ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน หรือระบบ PM นี้ เรามักตีความว่าระบบ PM คือ ระบบประเมินใหม่ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จะนำมาให้ใช้ ความคิดนี้ก็ถูกต้องแต่ก็ไม่ทั้งหมด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553 ข) ระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance management: PM) หมายถึง การบริหารแบบบูรณาการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้สามารถสรุปได้ว่า ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการวางแผน (Planning) เพื่อทำข้อตกลงร่วมกันในเรื่องการปฏิบัติงาน ความคาดหวังการกำหนดเป้าหมาย การวัดผล และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สนับสนุนเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับ โดยการใช้กระบวนการบริหารจัดการ (Managing) เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานผ่านการฝึกสอน (Coaching) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่พนักงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีการทบทวนผลการปฏิบัติงาน (Reviewing) อย่างเป็นทางการและรวมถึงการอภิปรายและทำข้อตกลงเพื่อการพัฒนา อันจะนำไปสู่การพัฒนา (Development) เพื่อยกระดับผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นและมีศักยภาพในการทำงานที่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันอันเป็นผลจากความเชื่องโยงของเป้าหมายและมาตรฐานขององค์การที่กำหนดไว้ โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การวางแผนผลการดำเนินงาน (Planning performance) การบริหารผลการดำเนินงาน (Managing performance) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Apprising performance) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2558 ก)

แนวคิดที่สำคัญของการบริหารผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและหลักการสำคัญด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลจากการพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) มีดังต่อไปนี้

Armstrong (2000, pp. 16-18) ได้ให้แนวคิดด้านการบริหารผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. จะต้องเกิดความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันระหว่างกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์กับกลยุทธ์ขององค์การ จึงจะเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Strategic fit)

2. ให้มองคนเป็นสินทรัพย์ (Asset) อย่างหนึ่งที่ควรค่าแก่การลงทุนเพื่อมูลค่าเพิ่ม (Value added) ของคนให้กับองค์การ โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ของการบริหารจัดการหรือการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. ระบบการให้รางวัลจะต้องให้ตามความสามารถ ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

4. มุ่งให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ (Commitment) และเกิดความไว้วางใจ เพราะผลลัพธ์หรือเป้าหมายของการบริหารผลการปฏิบัติงานในงานทรัพยากรมนุษย์ขององค์การคือ เพื่อเกิดผลิตภาพ (Productivity) กำไร (Profit) และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

ชัยทวี เสนาะวงศ์ (2547, หน้า 39-44) ได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงานว่า องค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน จนมีผลการปฏิบัติงานในอนาคตบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการบูรณาการเป้าหมายขององค์การมาสู่เป้าหมายของหน่วยงานและพนักงาน

2. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการทำงานที่มุ่งมองไปข้างหน้าโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการสร้างความร่วมมือ การยอมรับและเห็นพ้องต้องกันมากกว่าการควบคุม

4. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

5. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการสร้างให้เกิดการยอมรับในสาเหตุของความบกพร่องในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนแล้วยังสามารถบ่งชี้ได้ว่าจะแก้ไขความบกพร่องนั้นด้วยวิธีการอย่างไร

6. การบริหารผลการปฏิบัติงานจะกระตุ้นให้พนักงานรู้จักการบริหารผลการปฏิบัติงานของตนเอง

7. การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการวิธีการบริหารงานแบบการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง

8. การบริหารผลการปฏิบัติงานต้องการข้อมูลย้อนกลับระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

9. การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อเป้าหมายที่ได้ตกลงไว้

10. การบริหารผลการปฏิบัติงานจะไม่ใช้เป็นวัตถุประสงค์หลักในการขึ้นค่าจ้างประจำปี

นอกจากนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 55-69) ได้ให้แนวคิดการบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นที่การพิจารณาการบริหารจัดการเชิงระบบ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรต่าง ๆ (Resources) ที่จะต้องนำมาใช้ในการดำเนินงาน อาทิ งบประมาณ บุคลากร เป็นต้น

2. กระบวนการดำเนินงาน (Process) หรือกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) ขององค์การ อาทิ การวิเคราะห์โครงการ การให้สิทธิประโยชน์ การตรวจสอบการศึกษาภาวะอุตสาหกรรมรายสาขา เป็นต้น

3. ผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) ในรูปของสินค้าและบริการ ผลงานที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การโดยตรง เช่น จำนวนโครงการที่ได้รับการอนุมัติและเปิดดำเนินการรายการศึกษาและวิจัยอุตสาหกรรมรายสาขา เป็นต้น

4. ผลลัพธ์ (Outcome) เป็นความคาดหวังที่ต้องการจะบรรลุผลขององค์การหรือผลรวมที่ได้รับติดตามมาจากผลผลิต อาทิ จำนวนการจ้างงาน มูลค่าการผลิตและการส่งออก ความเติบโตและความเข้มแข็งของอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. องค์ประกอบของระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน

3.1 การกำหนดเป้าหมาย/ ข้อตกลง/ ตัวชี้วัด การกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติงาน (Identifying performance goals) กิจกรรม ในขั้นตอนนี้ เริ่มด้วยการวางแผนและกำหนดเป้าหมายที่องค์การคาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานและจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยเป้าหมายในงานแต่ละงานต้อง สอดคล้องหรือสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์การ (Strategic alignment) จึงจำเป็นต้องถ่ายทอดกลยุทธ์ ขององค์การมาสู่หน่วยงาน และสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานและบุคคล ดังนั้น ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key performance indicators: KPIs) ของบุคคลที่ถูกกำหนดขึ้นจึงต้องสอดคล้องกับ KPIs ของหน่วยงานและองค์การ และการจะได้มาซึ่ง KPIs ซึ่งเป็นตัววัดเป้าหมายในงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารหน่วยงานต้องร่วมแรงร่วมใจและ ปรึกษาหารือกัน ตลอดจนช่วยกันกำหนดขึ้นโดยให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ การกำหนดเป้าหมายในงานนี้ยังต้องสอดคล้องกับมิติของผลงาน (Performance dimension) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของงานหรือกิจกรรมที่พนักงานรับผิดชอบด้วย

กล่าวคือ งานแต่ละงาน หรือ กิจกรรมแต่ละกิจกรรมอาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไป จากงานและกิจกรรมโดยทั่วไป หรือแตกต่างจากงานอื่น ๆ เป้าหมายเฉพาะในงานจึงต้องแตกต่างกันไปตามมิติที่แตกต่างกัน ของแต่ละงาน (นราธิป ศรีราม, 2556)

แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าแต่ละงานอาจมีมิติที่ แตกต่างกันแต่ก็จะมีงานหรือกิจกรรมอีกจำนวนมากที่ต้องกระทำร่วมกันหรืออยู่ในมิติเดียวกัน โดยเฉพาะในมิติที่ ต้องปฏิบัติงานทั่วไป หรืองานในภาพรวมให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์หรือกลยุทธ์ขององค์การ การที่จะกำหนดเป้าหมายเพื่อวัดว่างานนั้นปฏิบัติได้ดีหรอไม่ดีจึงต้องมีการวัดผลงานในภาพรวมที่ใช้เกณฑ์และระดับเดียวกันในการวัดผลงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อผู้บริหารและพนักงาน สามารถร่วมกันกำหนดเป้าหมายและมิติในการปฏิบัติงาน ได้แล้ว ก็ต้องมีการจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ (Action plan) ตลอดจนข้อตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance agreement) เพื่อแสดงให้เห็นรายละเอียดและเป้าหมายในงานที่แต่ละตำแหน่งงานหรือพนักงานแต่ละคนต้องปฏิบัติ ให้บรรลุผล (นราธิป ศรีราม, 2556)

3.2 การติดตามผลการปฏิบัติงาน หลังจากที่มีการวางแผนการปฏิบัติงานแล้ว ผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้เวลาตลอดรอบการประเมินเป็นโอกาสในการติดตาม ดูแล ให้คำชมเชย คำปรึกษา การสอนงานการสังเกตปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไข รวมถึงการติดตามดูผลงาน ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้วย โดยทั้งหมดนี้จะมีการบันทึกการติดตามดูแลเอาไว้ การติดตามดูแลการปฏิบัติงานนี้ เมื่อกระทำอย่างใกล้ชิด ต่อเนื่อง เหมาะสม การสื่อสารที่มีประสิทธิผลก็จะเกิดขึ้นทั้ง 2 ทาง ทั้งจากหัวหน้าสู่ลูกน้องและลูกน้องสู่หัวหน้า หัวหน้าและลูกน้องได้มีโอกาสพูดคุยกันมากขึ้น สร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานและสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันอยู่ตลอดเวลาผลการปฏิบัติงานที่ได้ก็เป็นที่น่าพอใจทั้ง 2 ฝ่าย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553 ค)

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาด้านต่าง ๆ เช่นการให้รางวัลหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุซึ่งอาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะและความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น

ผลการประเมินสมรรถนะ หากทำอย่างถูกต้อง และมีการกระจายของข้อมูลที่ได้รับอย่างเพียงพอแล้ว จะนำมาซึ่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ โดยสามารถบ่งชี้ถึงชุดพฤติกรรมพึงประสงค์

หรือสมรรถนะที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ ทั้งนี้เพื่อนำไปกำหนดวิธีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานและกำหนดเป้าหมายการทำงานได้อย่างเหมาะสมสำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงานในรอบต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553 ค)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพไว้หลายท่าน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, หน้า 504) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

Ryan and Smith (1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่นกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2541, หน้า 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว ธงชัยสันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์การ” (Organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์การ” (Organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547, หน้า 130) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพคือ การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตและทำให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้ได้ดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้และเพื่อผลกำไรขององค์กร

ณัฐธัญ ถนัดรบ (2545, หน้า 13-16) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีเกณฑ์ปฏิบัติงานให้ทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร

Simon (1971) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้ จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการรบริหารราชการองค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E	=	(O-I)+ S	
E	=	Efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
0	=	Output	คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา
I	=	Input	คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
S	=	Satisfaction	คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิทยากร เชียงกูล (2540, หน้า 173) ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของคนงาน (ปฏิบัติงาน) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานเหมาะสมเพียงไร

สมใจ ลักษณะ (2543, หน้า 7-8) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าใดยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็นรวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ

ของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุดค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคมคือการทำงานได้เร็ว และได้งานดีบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอและ 2) ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์การมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงานมีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดีมีความสุขความพอใจในการทำงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

สรุป ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์การระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย

2. หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

การบริหารเป็นกระบวนการที่เป็นระบบงาน ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ คือ ต้องมีหลักการดำเนินงาน มีหลักเกณฑ์การปฏิบัติที่แต่ละองค์การสามารถใช้หลักเกณฑ์ โดยมีลักษณะของการบริหารงาน (Morphet, Jesser, & Ryan, 1967) ดังนี้

1. การบริหารที่มีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ (Division of labor)

2. มีการกำหนดมาตรฐานทำงานที่ชัดเจน (Srandardization)

3. มีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Untity of Command)

4. มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน (Delegation of authority and responsibility)

5. มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงานให้เฉพาะเจาะจงขึ้น (Division of labor)

6. มีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ที่ชัดเจน (Span of control)

7. มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม (Stability)

8. เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การได้ (Flexibility)

9. สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย (Security)

10. มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ (Personnel policy)

11. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งส่วนบุคคลและองค์การ (Evaluation)

การบริหารงานเป็นหัวใจขององค์การ ผู้บริหารต้องมีความรู้ ความสามารถทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานเพื่อให้แต่ละองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมพงศ์ เกษมสิน (2521 อ้างถึงใน จรัล บางประเสริฐ, 2544) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The twelve principles of efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานตองเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่งถึง

8. งานเสร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผล ความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริหารมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ, 2546, หน้า 11-12)

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องมือใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาวะการซื้อขาย ส่งของในตลาดโลก คู้แข่งทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การ เป็นองค์ประกอบ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนา

องค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Katz and Kahn (1978, pp. 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (Open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

4. ลักษณะของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2546, หน้า 43-44) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์การ การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนาโดยทั่วไป บุคลากรที่พึงปรารถนาควรมีคุณสมบัติ 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ความสามารถด้านความรู้ความคิด

1.1 ความรู้ความสามารถจากการศึกษา ที่จะเป็นพื้นฐานการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาที่ตรงกับงานในองค์การ

1.2 ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียนได้อย่างมีมาตรฐาน

1.3 ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ วิจารณ์

1.4 ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ

1.5 ความสามารถในการศึกษาวิจัย และค้นหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง

1.6 ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.7 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

2. ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติงาน

2.1 ความสามารถทางการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวกับหน้าที่ที่จะทำงานในองค์การ

2.2 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

2.4 ความสามารถในการประสานงาน

2.6 ความสามารถในการวางแผน

2.7 ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

3. คุณลักษณะทางด้านจิตใจ

3.1 มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีความเป็นระเบียบ และมีวินัย

3.4 มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

3.5 รักการทำงาน สนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ (สมใจ ลักษณะ, 2546, หน้า 7)

นักธุรกิจที่มีชื่อเสียงท่านหนึ่งกล่าวว่า ประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วยสิ่งสำคัญอย่างน้อย 5 ส่วน เพราะฉะนั้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงควรผ่านข้อทดสอบ 5 อย่าง (นันทนา ธรรมบุศย์, 2537, หน้า 202-203) คือ

1. ความฉับไว ประสิทธิภาพหมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพ จึงต้องทำงานที่ควรใช้เวลา 10 นาที ให้เสร็จภายใน 10 นาทีได้ ไม่ควรใช้เวลา

ถึงครึ่งชั่วโมง

2. ความถูกต้องแม่นยำ คนที่มีประสิทธิภาพจะทำงานด้วยความถูกต้อง ไม่ผิดพลาดและเลินเล่อ

3. ความรู้ คำว่า ความรู้ ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงต้องมีการศึกษาสูง แต่หมายถึงการรู้จักศึกษาหาความรู้เรื่องงานที่กำลังทำอยู่ ตามทัศนของศาสตราจารย์ในมหาวิทยาลัย ยิ่งคนเรารู้เรื่องทางวิชาน้อยเท่าไร เขาก็ยิ่งจะมีสมองมากสำหรับความรู้ที่มีประโยชน์มากเท่านั้น เพราะไม่มีใครที่จะมีสมองที่ยิ่งใหญ่พอที่เรียนรู้ทุกสิ่งอย่างได้ด้วยตัวเอง แต่บางอย่างต้องเรียนรู้จากผู้อื่น

4. ประสบการณ์ คนที่มีแต่ความรู้เพียงอย่างเดียวย่อมได้เป็นแค่นักวิชาการที่ดี แต่คนที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยประสบการณ์ด้วย

5. ความคิดสร้างสรรค์ คนที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ใช้สมองคิด ไม่ใช่ใช้แต่ความทรงจำเท่านั้น และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างถึงใน คฑาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนะ คติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขนจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากกัน

5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ลักษณะองค์การที่มีประสิทธิภาพตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) สามารถสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

มาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

“การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน”

“ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (Customer driven)
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (Result based management)
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (Efficiency and value for money)
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (Business process reengineering)
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (Strategic vision management)
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (Quality service)
7. มีการการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (Result oriented)

ซึ่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 นี้ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 และเป็นกฎหมายที่วางระเบียบเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเกิดผลผลสัมฤทธิ์

ต่อภารกิจของรัฐ โดยมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบหลักเกณฑ์แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งเชื่อมโยงกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาให้แรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป โดยแนวทางการบริหารหรือจัดสรรสิ่งจูงใจที่จะได้รับประกอบด้วยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและมุ่งสู่เป้าหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจทั้งระดับองค์การและระดับบุคคล และมีการนำมาตรการเชิงลบมาใช้กับผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการ เพื่อผลักดันให้ผู้บริหารรับผิดชอบต่อผลงานและบริหารราชการแบบมืออาชีพ ประกาศให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับข้อตกลงผลการปฏิบัติราชการผลการประเมินตามข้อตกลงและสิ่งจูงใจที่ส่วนราชการได้รับ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและประชาชนสามารถตรวจสอบได้

6. กรอบการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ

ส่วนราชการต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อรับสิ่งจูงใจตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิติ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ตามแนวทางการประเมินผลของ ก.พ.ร. เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สามารถสรุปได้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ จะวัดผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านความสำเร็จตามเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ และความสำเร็จของการแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบ โดยการประเมินผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นการผลักดันให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บรรลุตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรัฐบาลกำหนดให้ความสำเร็จของเรื่องที่แก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบที่ไม่จำเป็น ล้าสมัยเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เป็นผลสำเร็จเรื่องหนึ่งในการพัฒนาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขหรือยกเลิกกฎระเบียบที่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนราชการและภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายรัฐบาล ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ เช่น ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายการให้บริการประชาชนสะดวกรวดเร็วขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้นหรือเพิ่มผลผลิต

ในการทำงานสูงขึ้น เป็นต้น

มิติที่ 2 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ จะวัดผลในด้านการลดค่าใช้จ่ายของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ โดยหน่วยงานที่สามารถใช้งบประมาณต่ำกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร และยังได้ผลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน จึงเป็นแนงทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป้นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการลดระยะเวลาการให้บริการ

มิติ 3 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จะวัดผลในด้านคุณภาพการให้บริการด้วยการประเมินผลตามความสำเร็จในการจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไขบริการ และความสำเร็จในการนำแผนไปปฏิบัติ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์การ จะวัดผลในด้านหน่วยงานสามารถปรับลดบุคลากรหรือจัดสรรบุคลากรเดิมให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้นหรือเพิ่มรายได้ได้มากขึ้น รวมถึงปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้น แสดงว่าเป็นหน่วยที่มีประสิทธิภาพในการบริหาร รวมทั้งการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร

สรุปแนวทางที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพของส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีลักษณะ ดังนี้

1. ส่วนราชการที่สามารถแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณที่ได้รับเพื่อมาดำเนินการให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนผู้รับบริการ

2. ความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

4. ความสามารถในการเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การลดอัตรากำลังหรือการจัดสรรอัตรากำลังให้คุ้มค่า รวมทั้งการบริหารอัตรากำลังและค่าใช้จ่ายบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร

7. การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวัดผลการปฏิบัติงาน (Developing performance measures) เป็นขั้นของการออกแบบและสร้างเครื่องมือการวัดหรือการประเมินผลให้สอดคล้องกับเป้าหมายและมิติของงาน โดยการประเมินผลงานจะมีประสิทธิผลได้ต้องมีการใช้ เครื่องมือหรือมาตรวัดที่มีความตรง

(Validity) สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัดหรือวัดได้ตรงกับเป้าหมายของงาน และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) คือเมื่อวัดซ้ำแล้วยัง ได้ผลที่ใกล้เคียงกับของเดิม ในการสร้างเครื่องมือยังต้อง คำนึงถึงมาตรฐานของผลงาน (Performance standard) ที่เป็นระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงานประกอบด้วย โดยเครื่องมือที่ สร้างขึ้นจะต้องสามารถวัดระดับของผลงานที่คาดหวังออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรมได้โดยระดับของผลงานที่คาดหวังนี้ ก็ต้องมีความจำเพาะเจาะจง (Specificity) เพื่อช่วยให้เกิดการวัดผลได้อย่างชัดเจน ในการสร้างเกณฑ์การวัดอาจออกมาในรูประดับของพฤติกรรมที่แสดงให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกระหว่างผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี กับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ได้ระดับดังกล่าวอาจมีจำแนกเป็น ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน เป็นไปตามมาตรฐาน และ สูงกว่ามาตรฐาน หรืออาจมีค่าเป็นตัวเลข 1 2 3 4 5 หรือ เป็นตัวอักษร A B C D ก็ได้

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ จะทำให้ได้มาซึ่ง เครื่องมือหรือแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal forms) ซึ่งหัวหน้างานหรือ ผู้บริหารต้องใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป โดยภายในเครื่องมือดังกล่าว โดยปกติก็จะประกอบไปด้วยประเด็นการวัดที่เกี่ยวกับปัจจัย (Factors) และพฤติกรรม (Behavior) ในการปฏิบัติงาน และมีระดับของค่าคะแนนการประเมิน (Score level) ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงาน และอาจจะมีช่องว่างให้ผู้ประเมินกรอกรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับผลสำเร็จและความล้มเหลวในงานประกอบการ ประเมินด้วยก็ได้ซึ่งในการดำเนินการจัดทำเครื่องมือ ดังกล่าวนี้ ไม่ใช่เป็นแค่ความรับผิดชอบของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น ผู้บริหารและหัวหน้างาน ตลอดจน ผู้ปฏิบัติงานก็ต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเครื่องมือด้วย เพื่อให้ได้มาซึ่งเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ

เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย (จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์, 2530, หน้า 70)

วิโรจน์ พุทธวิถี (2553, หน้า 71) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพการจัดเก็บในคลังสินค้า ขั้นตอนการดำเนินงานถ้าจะทำให้ได้ผลอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการเปรียบเทียบการดำเนินงานจะทำได้ จำเป็นต้องอาศัยการบันทึกผลในด้านต่าง ๆ จะต้องจัดทำและวางระบบให้การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีแนวทางการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. ระดับการบริการ (Service level) เช่น ความมีพร้อมของวัสดุ (Stock availability) เมื่อความต้องการ เวลานำการสั่ง สัดส่วนการจัดส่งตามกำหนด สัดส่วนความถูกต้องในการรับและการส่ง จำนวนคำสั่งค้างส่ง (Order remaining at completed due date) และคำร้องเรียนของลูกค้า

2. ประสิทธิผลทางด้านต้นทุน (Cost effectiveness) เช่น อัตราการทำงานล่วงเวลา ค่าใช้จ่ายบำรุงรักษาทรัพยากร อัตราความเสียหายของทรัพยากร ค่าวัสดุสิ้นเปลือง การซื้อบริการพิเศษนอกเหนือจากแผนงาน

3. อัตราการใช้ทรัพยากร เช่นเนื้อที่อุปกรณ์จัดเก็บ อุปกรณ์ขนถ่าย แรงงานค่าขนถ่าย (Docks) ที่ต้องการให้มีอัตราการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงที่สุด จะสามารถช่วยให้ได้ผลตอบแทนต่อเงินลงทุนจัดหาทรัพยากรเกิดขึ้นสูงที่สุด

4. ความปลอดภัย เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดโดยบันทึกผลเป็น จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ มูลค่าความเสียหาย ทั้งที่เกิดขึ้นกับพนักงานและทรัพยากรทั้งหมด

5. อัตราการหมุนเวียนของวัสดุ บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งการจัดเก็บ การผลิตการขาย การสั่งซื้อ โดยการบริหารงานที่ดีจะมีต้องเกิดอัตราการหมุนเวียนสูงที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็น

ปัจจัยสำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สามารถแบ่งได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ

1.1 อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มีความแตกต่างในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากคนในวัยต่าง ๆ กันย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528) ได้กล่าวว่าในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ในกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวอีกว่าอายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย

1.2 สถานภาพ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่ายและนำอารมณ์หงุดหงิดนั้นมาใช้ในที่ทำงานสถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่สถานภาพโสดทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า สมรส (วันเพ็ญ ตั้งสะสม, 2535, หน้า 118)

1.3 วุฒิการศึกษา การศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

1.4 ฐานะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำ จากข้อมูลดังกล่าวพอที่จะสรุปได้ว่าฐานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (ไพเราะ ไตรตลานันท์, 2541, หน้า 43)

2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ

2.1 การได้รับการสนับสนุนงบประมาณ งบประมาณเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญประการหนึ่งต่อการบริหารเพื่อเป็นค่าจ้างแก่กำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ และยังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นที่ช่วยให้กลไกอื่น ๆ ในระบบบริหารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

2.2 การได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารเพื่อให้เป็นไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เนื่องจากการดำเนินงานทุกประเภทถึงแม้จะมีคนและเงินพร้อมแต่ถ้าขาดวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ก็ไม่สามารถดำเนินไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ได้

3. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

3.1 อายุราชการและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

3.2 การฝึกอบรมและการศึกษา การอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลและเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงหลักวิทยาการ และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องทันสมัย และเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจบทบาท ของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องคอยปฏิบัติ ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ความจำเป็นที่บุคลากรทุกระดับจะต้องมีการเพิ่มพูนวิชาการและหาความชำนาญอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การฝึกอบรม และการศึกษาต่อจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา (อุทัย หิรัญโต, 2523)

มาโนช สุขฤกษ์ (2523 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่
   1.1 เพศ
   1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
   1.3 อายุ
   1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
   1.5 สติปัญญา
   1.6 ระดับการศึกษา
   1.7 บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
   2.1 ชนิดของงาน
   2.2 ทักษะความชำนาญ
   2.3 สถานภาพทางอาชีพ
   2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
   2.5 ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
   3.1 ความมั่นคง
   3.2 รายได้
   3.3 สวัสดิการ
   3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
   3.5 สภาพการทำงาน
   3.6 ผู้ร่วมงาน
   3.7 ความรับผิดชอบ
   3.8 การจัดการ

สรุป ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานหรือทัศนคติของพนักงานไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้บุคลิกภาพ ความมั่นคง โอกาสก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจ หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลเมืองสระแก้ว

1. พัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีความคิดว่าประเทศไทยควรได้มีการกระจายอำนาจให้ประชาชนปกครองตนเองเช่นเดียวกับในประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งมีระบบการปกครองท้องถิ่นแบบ Municipality ซึ่งหมายถึง การให้ประชาชนเลือกตั้งบุคคลหรือคณะบุคคลขึ้นมาบริหารกิจการของประชาชนในท้องถิ่น ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นขั้นพื้นฐานและสาธารณูปโภคต่าง ๆ (วิชชุกร นาคธน, 2550)

เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2470 จึงได้ตั้งคณะทำงานขึ้นศึกษาความเหมาะสมของการใช้ระบบการปกครองรูปแบบ Municipality หรือประชาภิบาล คณะทำงานชุดนี้ได้เดินทางไปศึกษาดูงาน ในประเทศที่มีการจัดการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบนี้ ในประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง เช่น สิงคโปร์ ชวา ฮ่องกงและฟิลิปปินส์ ซึ่งผลการศึกษาได้ข้อเสนอว่า

1. จัดตั้งเทศบาลนั้นทำได้ง่าย เพราะราษฎรต้องการความก้าวหน้าอยู่แล้วแต่การจะแก้ไขให้เทศบาล พ้นจากการควบคุมเสียเลยนั้นไม่สมควร

2. ควรแก้ไขการควบคุมการเงินให้สมุห์บัญชีอยู่ในความควบคุมและเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลเช่นเดียวกับในประเทศฟิลิปปินส์ ของไทยก็ควรอยู่ในความควบคุมดูแลและตรวจตราของคลังมณฑล

3. ควรจะจัดตั้งกรมควบคุมเทศบาล ให้อยู่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ไม่ควรให้อยู่ในการควบคุมของกรมสาธารณสุข

4. ควรให้กรมที่ควบคุมเทศบาล ติดต่อกับเทศบาลอย่างใกล้ชิดตรวจดูความเป็นไปของเทศบาลเสมอ ๆ และเมื่อได้รับมอบหน้าที่ตามบัญชีให้กับรัฐบาลแล้ว ก็ไม่จำเป็นต้องอยู่ในกรมนี้

5. ให้รัฐบาลเข้าควบคุม โดยให้เทศบัญญัติและงบประมาณต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยก่อนกรมต้องแนะนาการสาธารณูปโภคและผังเมืองโดยด่วน

6. ควรแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ชั้นโดยอาศัยหลักรายได้และ จำนวนของราษฎร ให้มีบทบัญญัติยกฐานะหรือลดฐานะของเทศบาลได้ในเมื่อรายได้และราษฎรของเทศบาลนั้นมากขึ้นหรือลดลง

7. ควรให้มีการเลือกตั้งสมาชิกที่ไม่ได้เป็นข้าราชการกำหนดคุณสมบัติสาหรับผู้ที่มีสิทธิ์ออกเสียง โดยจะต้องอยู่ในเขตเทศบาลไม่น้อยกว่า 1 ปี และเสียภาษีถึงจานวนที่กำหนดไว้

8. ประเภทของเทศบาล แบ่งเป็น 3 ชั้นคือ

8.1 เทศบาลชั้นที่ 1 ต้องมีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป และมีราษฎร 8,000 คน

8.2 เทศบาลชั้นที่ 2 ต้องมีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป และมีราษฎร 4,000 คน

8.3 เทศบาลชั้นที่ 3 ต้องมีรายได้ 5,000 บาทขึ้นไป และมีราษฎร 2,000 คน

ส่วนท้องถิ่นที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท เห็นสมควรให้การบริหารส่วนท้องถิ่นอยู่ภายใต้การบริหารของราชการเช่นเดิม

9. ให้สภาเทศบาลประกอบด้วยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ปลัดจังหวัด สาธารณสุขจังหวัด นายอำเภอและสมาชิกอีก 4 คนซึ่งเลือกตั้งขึ้นเป็นกรรมการ เทศบาลชั้น 2 และ 3 ให้มีสมาชิกเลือกตั้งร่วมด้วยเพียง 1-2 คน

จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการศึกษาความเป็นไปได้ ได้นำไปสู่การร่างพระราชบัญญัติเทศบาลซึ่งมีหม่อมเจ้าสกลวรรณากร วรวรรณ เป็นประธานซึ่งที่ประชุมเสนาบดีได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2473 หลังจากนั้นได้ส่งไปให้กรมร่างกฎหมายพิจารณาอีกครั้งหนึ่งแต่ยังไม่ได้ประกาศใช้ก็เกิดการปฏิวัติ พ.ศ. 2475 โดยคณะราษฎรเสียก่อน

หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 คณะราษฎรมีนโยบายกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน และเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีความเหมาะสมและเป็นรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นิยมกันโดยแพร่หลายในยุโรป และประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าในตะวันตก จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงรูปแบบเดียวที่ปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรสยาม พุทธศักราช 2476

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 ได้กำหนดให้มีเทศบาล 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยเรียงลำดับจากท้องที่ที่มีความเจริญน้อยไปสู่ท้องที่ที่มีความเจริญมากขึ้นตามลำดับ โดยกำหนดให้เทศบาลทุกประเภทมีฐานะเป็นนิติบุคคลและรัฐบาลมีนโยบายเบื้องต้นที่จะจัดตั้งเทศบาลให้ครบทุกตำบลในราชอาณาจักรซึ่งมีอยู่ 4,800 ตำบล แต่ในที่สุดก็ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย คงมีท้องที่ต่าง ๆ ที่ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลไม่มากนัก กล่าวคือช่วงปี พ.ศ. 2478-2480 จัดตั้งได้เพียง 95 แห่งเท่านั้น สาเหตุเนื่องมาจากเทศบาลแต่ละแห่งมีสภาพสังคม เศรษฐกิจแตกต่างกันอย่างมากบางเทศบาลมีรายได้น้อยมากไม่พอกับการบริหารกิจการของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนั้นประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ จึงทำให้การบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้คาดหมายไว้ต่อมาใน พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2486 ได้มีการยกเลิกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2481 ตามลำดับ

เมื่อจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติเทศบาลที่ยังคงใช้มาจนถึงปัจจุบันแต่ก็ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปจนถึงพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พุทธศักราช 2552

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของเทศบาลคือ ใน พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่มีอยู่เดิม 149 แห่งเพิ่มขึ้นเป็น 1,162 แห่ง ในขณะนี้ (พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พุทธศักราช 2542, 2542)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลนับว่ามีความสำคัญมากเนื่องจากครอบคลุมพื้นที่ที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจของประเทศ (เขตเมือง) เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลจึงควรได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพทางการบริหารเพื่อให้สามารถตอบสนองกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและระบบการบริหารจัดการเมืองต่าง ๆ ให้น่าอยู่เช่นเดียวกับนานาอารยประเทศ

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดให้เทศบาลเมืองมีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหรือหน้าที่บังคับให้ปฏิบัติ และอำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ นอกจากนั้นยังมีอำนาจตามที่กฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด ไว้ ดังนี้

หน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ที่จะเลือกปฏิบัติ

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน

3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล

6. ให้มีการสาธารณูปการ

7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

12. เทศพาณิชย์

3. การแบ่งส่วนราชการของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 48 อัฏฐารส เทศบาลแบ่งส่วนราชการ ดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล

2. ส่วนราชการอื่นตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

การกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลและส่วนราชการอื่นตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่นายกเทศมนตรีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของกระทรวงมหาดไทย

เทศบาลเมืองสระแก้ว ได้ประกาศกำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสระแก้ว ตามประกาศเทศบาลเมืองสระแก้ว เรื่องกำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองสระแก้ว ลงวันที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2554 ประกอบด้วย

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
5. กองวิชาการและแผนงาน
6. กองการศึกษา
7. กองสวัสดิการสังคม
8. หน่วยตรวจสอบภายใน
9. สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองสระแก้ว

โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล กอง หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หมวด 12 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ข้อ 255 ข้อ 256 ข้อ 257 และข้อ 263 ดังนี้

สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาลและราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนัก กอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไป) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักปลัดเทศบาล

กองคลัง มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

และที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองคลัง (นักบริหารงานการคลัง) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองคลัง

กองช่าง มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบการก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการ ก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะงานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองช่าง (นักบริหารงานช่าง) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองช่าง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาล ในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุขและงานทันตสาธารณสุขและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (นักบริหารงานสาธารณสุข) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะ เพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาลหรือเมืองพัทยาและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัด แล้วแต่กรณี และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน (นักบริหารงานทั่วไป) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองวิชาการและแผนงาน

กองการศึกษา มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษาและการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษา ปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศก์ งานกิจการนักเรียน

งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษางานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานกีฬา และนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองการศึกษา (นักบริหารการศึกษา) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองการศึกษา

กองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็ก และเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่ และชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม (นักบริหารงานสวัสดิการสังคม) เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของกองสวัสดิการสังคม

หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน รับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของหน่วยตรวจสอบภายใน

สถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองสระแก้ว มีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองสระแก้ว และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีนายสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองสระแก้วที่นายกเทศมนตรีแต่งตั้ง เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสถานีขนส่งผู้โดยสารเทศบาลเมืองสระแก้ว

4. การบริหารงานของเทศบาลเมืองสระแก้ว

เทศบาลเมืองสระแก้ว แบ่งการบริหารออกเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) สภาเทศบาลเมืองสระแก้ว (ฝ่ายนิติบัญญัติ) 2) นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว (ฝ่ายบริหาร) ซึ่งแต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไปดังนี้

สภาเทศบาลเมืองสระแก้ว ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามจำนวน 18 คน มีประธานสภาคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้ง

จากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

สภาเทศบาล มีอำนาจหน้าที่ตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ

เทศบัญญัติ คือ กฎข้อบังคับของท้องถิ่น ซึ่งมีผลใช้บังคับได้เฉพาะในเขตเทศบาลนั้น ๆ เท่านั้น โดยสภาเทศบาลเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อตัวบทกฎหมาย ในกรณีต่อไปนี้

1.1 เพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาลที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล

1.2 เมื่อมีกฎหมายบัญญัติให้เทศบาลตราเทศบัญญัติ หรือให้อำนาจตราเทศบัญญัติเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามกฎหมายฉบับนั้น ๆ

สำหรับการพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี ถือว่าเป็นการใช้อำนาจสูงสุดในการควบคุม ถ้าหากร่างดังกล่าวไม่ได้รับการเห็นชอบจากสภาเทศบาลแล้ว นั่นหมายถึงว่าคณะเทศมนตรีสิ้นสุดในหน้าที่ (เพราะการไม่เห็นด้วยของเทศบาลมีความหมายถึงการไม่ยอมรับของประชาชนในท้องถิ่นด้วย) โดยมีเงื่อนไขที่น่าสังเกตว่า ผู้ว่าราชการจังหวัดจะต้องเห็นชอบด้วย และในกรณีที่ผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วยนั้น การตัดสินใจขั้นสุดท้ายจะขึ้นอยู่กับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยว่าจะดำเนินการอย่างไร

ส่วนในการตราข้อบัญญัติทั่วไปจะมีหลักการคล้ายกัน แต่ต่างกันตรงที่ว่าร่างดังกล่าวจะได้รับการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ถ้าผู้ว่าราชการจังหวัดไม่เห็นด้วย

1. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมนายกเทศมนตรีซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ

1.1 การตั้งกระทู้ถาม สมาชิกสภาเทศบาลมีสิทธิที่จะตั้งกระทู้ถามนายกเทศมนตรีในข้อความใด ๆ ที่เกี่ยวกับการงานในหน้าที่ได้ ถ้าหากสมาชิกสภาเกิดสงสัยหรือมีข้อข้องใจเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของนายกมนตรีหรือเมื่อเล็งเห็นว่าการกระทำใด ๆ ของฝ่ายบริหารอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อท้องถิ่นหรือประชาชนในท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้นายกเทศมนตรีนั้น ๆ จะต้องตอบกระทู้ถามให้สมาชิกสภาหายข้องใจ แต่ฝ่ายบริหารมีสิทธิที่จะไม่ตอบกระทู้ถามก็ได้ ถ้าเห็นว่ายังไม่สมควรตอบเพราะถ้าหากตอบไปแล้วจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเสียประโยชน์ที่สำคัญของเทศบาล

1.2 การเปิดอภิปราย กฎหมายว่าด้วยเทศบาลได้ให้สิทธิแก่สมาชิกสภาเทศบาล ขอเปิดอภิปรายต่อ นายกเทศมนตรีได้ ซึ่งต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการที่กำหนดไว้ เช่น มีข้อกล่าวหานายกเทศมนตรีว่าปฏิบัติงานไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ ละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ และมีความประพฤติเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ตำแหน่ง ฯลฯ

1.3 การอนุมัติงบประมาณประจำปี ก่อนที่จะมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในรอบปีต่อไป นายกเทศมนตรีจะต้องเสนองบประมาณประจำปีเพื่อขออนุมัติต่อสภาเทศบาลเสียก่อน และเมื่อสภาได้อนุมัติแล้ว จึงจะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ การที่กำหนดให้ต้องเสนอขออนุมัติงบประมาณก่อนนั้น เพื่อที่สภาเทศบาล ซึ่งถือว่าเป็นตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นนั้น สามารถควบคุมการจัดหารายได้ และการใช้จ่ายเงินของฝ่ายบริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

3. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาเทศบาล

เพื่อที่จะให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของสภาเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สภาเทศบาลมีอำนาจที่จะตั้งคณะกรรมการเพื่อให้ปฏิบัติภารกิจที่มอบหมายให้ทำ ซึ่งคณะกรรมการที่สภาเทศบาลจะแต่งตั้งนี้สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 คณะกรรมการสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล และกระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบให้มีคณะกรรมการสามัญประจำสภาเทศบาลได้ไม่เกิน 2 คณะ โดยเทศบาลนครให้มีกรรมการในคณะหนึ่ง ๆ ไม่เกิน 5 นาย ส่วนเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลให้มีกรรมการในคณะหนึ่ง ๆ ได้ไม่เกิน 3 นาย

3.2 คณะกรรมการวิสามัญ คือ คณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลหรือผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มิได้เป็นสมาชิกซึ่งได้รับเลือกจากสภาเทศบาล โดยอาจมีจำนวนและองค์ประกอบของคณะกรรมการได้เช่นเดียวกับคณะกรรมการสามัญดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

2. นายกเทศมนตรีเมืองสระแก้ว ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารมีอำนาจควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย

2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล

3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี

4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ

6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

และมีปลัดเทศบาลคนหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

5. ผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลเมืองสระแก้ว

ที่ผ่านมาเทศบาลเมืองสระแก้วได้รับการตรวจประเมินการปฏิบัติราชการจากคณะกรรมการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ซึ่งคณะกรรมการ ฯ ดังกล่าว มาจากการแต่งตั้งของจังหวัดสระแก้วเพื่อทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด มาตรฐานในตรวจการปฏิบัติราชการประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ ด้านที่ 2 ด้านการบริหารบุคคล ด้านที่ 3 ด้านการบริหารการเงินและการคลัง และด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ จากที่ได้รับการตรวจรับรองมาตรฐาน 3 ปีที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ตาม

ตารางที่ 2 การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองท้องถิ่นประจำปี พ.ศ. 2556-2558 (เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2558)

ปี	มาตรฐานการตรวจการปฏิบัติราชการ	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้รับ	คิดเป็น (%)
พ.ศ. 2556	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	665	531	79.85 %
พ.ศ. 2557	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	745	579	77.72 %
พ.ศ. 2558	การตรวจการปฏิบัติราชการทั้ง 4 ด้าน	820	656	80.00 %

จากตารางที่ 2 สถิติการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการจากคณะกรรมการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี จะพบว่าในปี พ.ศ. 2557 มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าปี พ.ศ. 2556 และปี พ.ศ. 2558 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วมีประสิทธิภาพต่ำกว่าปี พ.ศ. 2556 หรือไม่มีประสิทธิภาพเลยจะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรขององค์การให้มีประสิทธิภาพให้มากขึ้นและควรมีการศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพ

ของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

กฎหมาย ระเบียบ และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

1. ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล พ.ศ. 2545

หมวด 11 การเลื่อนขั้นเงินเดือน

ข้อ 223 พนักงานเทศบาลผู้ใดปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ และปฏิบัติราชการมีประสิทธิภาพและประเกิดประสิทธิผลในระดับอันที่เป็นที่พอใจของทางราชการ ถือว่าผู้นั้นมีความรับผิดชอบ จะได้รับบำเหน็จความชอบซึ่งอาจเป็นคำชมเชย เครื่องเชิญชูเกียรติ รางวัล หรือการได้เลื่อนขั้นเงินเดือนตามควรแก่กรณี

ข้อ 224 การเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานเทศบาล ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาโดยคำนึงถึงคุณภาพและปริมาณงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ได้ปฏิบัติมา ความสามารถและความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการรักษาวินัยและการปฏิบัติตนเหมาะสมกับเป็นพนักงานเทศบาล

2. ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับพนักงานจ้าง ลงวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 3 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

ข้อ 38 ให้เทศบาลกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของความสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยเทศบาลกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน

ข้อ 39 การประเมินผลการปฏิบัติของพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ให้ประเมินจากผลงานและคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างนั้น โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้มีสัดส่วนของผลสัมฤทธิ์ของงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

1. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ดังนี้

1.1 ปริมาณผลงาน

1.2 คุณภาพผลงาน

1.3 ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา

1.4 การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2. การประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ให้เทศบาลกำหนดสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และระบุพฤติกรรมบ่งชี้ที่พึงประสงค์ของแต่ละสมรรถนะแล้วให้ประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานจ้างเปรียบเทียบกับสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่กำหนด

ในแต่ละรอบการประเมิน ให้เทศบาลนำผลคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างมาจัดกลุ่มตามผลคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง โดยกำหนดช่วงคะแนนประเมินของแต่ละระดับผลการประเมิน ดังนี้

ดีเด่น	95-100	คะแนน
ดีมาก	85-94	คะแนน
ดี	75-84	คะแนน
พอใช้	65-74	คะแนน
ปรับปรุง	น้อยกว่า 65	คะแนน

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป เทศบาลอาจพิจารณาใช้ตามแบบแนบท้ายประกาศนี้ หรืออาจปรับใช้ตามความเหมาะสมของลักษณะงานและวิธีที่เทศบาลเลือกใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างก็ได้ ทั้งนี้ การประเมินดังกล่าวต้องครอบคลุมงาน/ ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ความสำเร็จของงาน ผลผลิตที่คาดหวังจากการปฏิบัติงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ให้ดำเนินการตามวิธีการดังต่อไปนี้

3.1 ช่วงเริ่มรอบการประเมิน ให้เทศบาลกำหนดเป้าหมายผลสำเร็จของงานในภาพรวมของเทศบาลที่จะมอบหมายให้พนักงานจ้างปฏิบัติ จากนั้นให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งประเมินและพนักงานจ้างแต่ละคน ร่วมกันวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและ/ หรือความสำเร็จของงานซึ่งพนักงานจ้างผู้นั้นต้องรับผิดชอบในรอบการประเมินนั้น โดยกำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งระบุพฤติกรรมในการทำงานที่คาดหวังด้วย

3.2 ในระหว่างรอบการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนการปฏิบัติงานตาม (3.1) รวมทั้งคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานจ้างสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและผลสำเร็จของงานที่กำหนด

3.3 เมื่อครบรอบการประเมิน ให้ผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ประเมินดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่เทศบาลกำหนด

3.3.2 จัดทำบัญชีรายชื่อพนักงานจ้างตามลำดับคะแนนผลการประเมิน

3.3.3 เสนอบัญชีรายชื่อพนักงานจ้างตามลำดับคะแนนผลการประเมินให้คณะกรรมการกลั่นกรองการประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณามาตรฐาน ความโปร่งใสและเป็นธรรมของการประเมิน ก่อนที่จะเสนอผลการประเมินต่อนายกเทศมนตรีเพื่อนำไปใช้ในการเลื่อนอัตราค่าตอบแทนและการบริหารงานบุคคลต่อไป

ข้อ 40 ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ปีละ 2 ครั้ง ตามปีงบประมาณ คือ

ครั้งที่ 1 ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงาน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 มีนาคม

ครั้งที่ 2 ประเมินผลในช่วงการปฏิบัติงาน ระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึง 30 กันยายน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุชา ยันตรปกรณ์, พ.อ. (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาจากประชากรในกลุ่มของเจ้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรด้านการฝึกอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านการบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีเพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการรับราชการ ระดับของเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนและความเพียงพอของรายได้ที่ต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม พ.ท. (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) เพื่อศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย 2) ศึกษาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย และ 3) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษา อายุราชการ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม จำนวน 152 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กรและด้านยุทโธปกรณ์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์เกี่ยวกับการบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม ให้เกิดมั่นคง และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น พร้อมที่จะเป็นหน่วยงานที่ผลักดันให้เกิดการแก้ไขปัญหาสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอย่างเต็มศักยภาพภายใต้การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน สามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย มุ่งสานต่อนโยบายด้านบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมที่ดำเนินการมาก่อนแล้ว โดยเสนอนโยบายเพิ่มเติมและปรับเปลี่ยนบางประการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในประเทศและโลก 2) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยในเชิงคุณภาพ ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา และควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ภูวนัย เกษบุญชู, รน. (2550) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณี ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดกองทัพเรือภาคที่ 1 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 โดยมีประชากรที่ทำการศึกษาเป็น ข้าราชการระดับนายทหารสัญญาบัตรระดับต่ำ รองผู้อำนวยการกอง ชั้นนาวาโท

(น.ท.) ลงมาจนถึง เรือตรี (ร.ต.) จำนวน 42 นาย และนายทหารประทวน ชั้นยศ พันจ่าเอก (พ.จ.อ.) ลงมาจนถึง จ่าตรี (จ.ต.) จำนวน 108 นาย รวมจำนวนทั้งสิ้น 150 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มียศระดับจ่าตรี-จ่าเอก อายุระหว่าง 30-39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 10-20 ปี มีรายได้ 10,000-15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรายได้ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30 3) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรสนับสนุนให้ข้าราชการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและพัฒนาด้านสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และอะไหล่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

สมชาย วังศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส วัตถุประสงค์การศึกษา 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยและระดับของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส 3. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริการส่วนจังหวัดนราธิวาส ประกอบด้วย สมาชิกสภา คณะผู้บริหาร พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างประจำ และข้าราชการองค์การบริการส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เรียงระดับจากปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ไปหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพน้อยที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, การคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน, ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา, สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, การได้รับการฝึกอบรม, การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า ความแตกต่างกันของเพศ, อาชีพ, ระดับการศึกษา, รายได้, ตำแหน่ง, ประสบการณ์, การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร, การได้รับการฝึกอบรม. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน, การมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ความมีศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวัง

ในความก้าวหน้าของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ยกเว้น ความแตกต่างของอายุ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส และข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการพิจารณาความดีความชอบ ด้วยความเป็นธรรมตามสามารถ ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรกลให้พร้อมในการปฏิบัติงาน สนับสนุน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ และมาติดต่อราชการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จะต้องมีการวางระบบการบริหารงานใหม่โดยลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวแต่ไม่ขัดระเบียบของทางราชการ และจะต้องจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกงาน เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไข และหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ต่อไป

บุญยืน รัตนชาตรี (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ในประเด็นปัจเจกบุคคล การบริหารงานบุคคล การบังคับบัญชาของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา ระเบียบ กฎหมาย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล จำนวน 97 คน โดยใช้แบบสอบถาม การสังเกตการณ์ การวิเคราะห์เอกสาร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยปัจเจกบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล พบว่า ด้านทักษะความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ มีความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ มีความรู้ ความสามารถเข้าใจวินัยในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ปัจจัยการบริหารงานบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล พบว่า การฝึกอบรม สัมมนา ฯ และการธำรงรักษา จูงใจ ให้รางวัล ได้แก่ การเลื่อนขั้นเงินเดือน ประกาศเกียรติคุณ ประโยชน์ตอบแทนอื่น (โบนัส) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ปัจจัยการบังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล พบว่า ทุกรายการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับ .01 ปัจจัยระเบียบ กฎหมายกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

สุรีพร สงหมื่นไวย (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ประชากรที่เป็นบุคลากรที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยวิธีเจาะจง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ 1) ปัจจัยด้านวินัยและการรักษาวินัย 2) ปัจจัยด้านพื้นฐานการเข้าสู้ตำแหน่ง 3) ปัจจัยด้านการบรรจุและการแต่งตั้ง 4) ปัจจัยด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาไม่ได้กล่าวไว้อย่างชัดเจน แต่มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา ดังนี้ 1) การกำหนดตำแหน่งในสายงาน ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ไม่สามารถกำหนดตำแหน่งต่าง ๆ ได้ตามความจำเป็นที่จะต้องใช้คนที่มีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ 2) การปฏิบัติไม่ตรงตามสายงาน และคุณวุฒิไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งความไม่คล่องตัวในการบริหารงานบุคคลและการกำหนดส่วนราชการเพราะหลักเกณฑ์เดิมการบริหารงานบุคคลของข้าราชการ (3) ความไม่ชัดเจนของอำนาจหน้าที่ ทำให้การจัดโครงสร้างและอัตรากำลังไม่เหมาะสม ชื่อส่วนราชการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ธีระยุทธ เลี้ยงสมบูรณ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน มีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่านต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ข้าราชการ จำนวน 105 พนักงาน จำนวน 70 คน รวมทั้งหมด จำนวน 175 คน ซึ่งเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านการบริหารงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินชีวิต ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ด้านการบริหาร พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ด้านการดำเนินชีวิต พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน 3) ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการ และพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน พบว่า ด้านการบริหารงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรใช้หลักคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรสนับสนุนอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย ด้านการดำเนินชีวิต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน

ลักษณะวดี คงชูศรี (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา และเพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา กองที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับการฝึกอบรม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การได้รับโอกาสศึกษาต่อ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยศึกษาจากประชากรในกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา จำนวน 63 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการบริหารจัดการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่าปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา กองที่ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับการฝึกอบรม ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ส่วนการได้รับโอกาสศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา

ประเสริฐ พงษ์ปิยทัศน์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้างของบุคลากรกองช่าง กรณี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้างของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย 2) เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้านการก่อสร้างของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้างของบุคลากร กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 59 คน ซึ่งประกอบด้วยระดับผู้บริหาร 26 คน ระดับบริหาร 3 คน ระดับปฏิบัติงาน 13 คน ระดับล่าง 17 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้างของบุคลากร กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และยังพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงาน ตามความคิดของบุคลากรกองช่างจากการสัมภาษณ์ จะมีปัญหาคล้าย ๆ กัน ดังนี้ 1) ปัญหาเรื่องคน 2) ปัญหาเรื่องการจัดการ 3) ปัญหาเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือ 4) ปัญหาเรื่องความรู้ 5) ปัญหาเรื่องทักษะ 6) ปัญหาเรื่องความรับผิดชอบ 7) ปัญหาเรื่องจิตสำนึก สำหรับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน บุคลากรกองช่างมีข้อเสนอแนะให้มีการดูงาน ฝึกอบรมให้มากขึ้น มีการนำเอาแบบการบริหารงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น ที่เขามีประสิทธิภาพมาประยุกต์ใช้ มีการศึกษาดูงาน และจัดฝึกอบรมช่างสาขาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร จะได้ทราบจุดเด่น จุดด้อยของบุคลากร เพื่อนำมาเสริมสร้างและรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป

เกียรติศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของ

การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพครอบครัว รายได้ของครอบครัว อาชีพ และระยะเวลาการปฏิบัติงานตำแหน่ง อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจาก อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในเขตตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง 2) การวิเคราะห์ความแตกต่างของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านพบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่รายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัญหาการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอยู่ในเกณฑ์ที่มีปัญหาระดับน้อย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะมีประโยชน์ในการไปปรับปรุงแก้ไขแนวทางปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative research) เป็นหลัก ด้วยการศึกษาเอกสารจากทฤษฎี แนวคิด กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และศึกษาวิจัยจากเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษานำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยแยกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้
2. ประชากรที่ใช้ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แหล่งข้อมูลที่ใช้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจภาคสนาม (Field reserch) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมายในสำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร วารสาร บทความ ระเรียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สารนิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยอย่างมีทิศทาง และเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับทฤษฎีอย่างมีเหตุผล

ประชากรที่ใช้ศึกษา

พื้นที่เป้าหมายประชากร ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำนวน 132 คน ซึ่งประกอบไปด้วยหลายกลุ่มมีรายละเอียด ดังนี้ (งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสระแก้ว, 2558)

1. พนักงานเทศบาล	จำนวน 45 คน
2. ลูกจ้างประจำ	จำนวน 13 คน
3. พนักงานจ้างของเทศบาล	จำนวน 74 คน
	รวม 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารและผลงานการวิจัยต่าง ๆ ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม

ตอนที่ 2 คำถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 16 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ได้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ได้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ได้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ 1 คะแนน

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตามหลักการกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion reference) ตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538) ดังนี้

ประสิทธิภาพต่ำ	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80
ประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60
ประสิทธิภาพปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40

ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20
ประสิทธิภาพสูง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. การหาตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์การวิจัยและกรอบแนวคิดในการวิจัย (ดูรายละเอียดในการสร้างข้อคำถามในตารางกรอบแนวคิดตัวแปรตาม และตารางกรอบแนวคิดตัวแปรต้นในภาคผนวก) ตรวจทานความครบถ้วน ครอบคลุม และความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ตลอดจนความชัดเจนและความเหมาะสมของสำนวนถ้อยคำที่ใช้ ความเหมาะสมของการจัดวางรูปแบบข้อคำถาม และความละเอียดและชัดเจนของคำชี้แจงของแบบสอบถามคำถามด้วยตนเอง และปรับใช้จากแบบสอบถามตัวอย่างจากภาคนิพนธ์ต้นหลาย ๆ ฉบับที่เกี่ยวข้อง และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไข เนื้อหามีความชัดเจน ความถูกต้องของการใช้ถ้อยคำภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหาที่ต้องการวัด (Content validity) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ

1.1 ดร. ชิตพล ชัยมะดัน	อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
1.2 นางสาวสุภรัชต์ อินทรเทพ	หัวหน้าสำนักปลัดของเทศบาลเมืองสระแก้ว เทศบาลเมืองสระแก้ว
1.3 นายชยภัฒท์ เทสินทโชติ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสระแก้ว

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC (Idex of item-Objective congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น “+1” แต่หากผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการจะให้ค่าเป็น “-1” และในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในข้อคำถามนั้นว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่จะให้ค่าเป็น “0” หลังจากนั้นจึงนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) รายข้อคำถามตามสูตร (วรปภา อารีราษฎร์, 2551, หน้า 121-122) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ IOC คือ ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรง คือ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา จำเป็นต้องตัดข้อคำถามนั้นออกไปหรือทำการปรับปรุง ข้อคำถามนั้นใหม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ IOC รายข้อสามารถพิจารณาได้จากภาคผนวก ท้ายเล่มให้ถูกต้องตามแนวทางของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หลังจากนั้นนำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จนได้แบบสอบถามที่เห็นว่าตรงประเด็นมากที่สุด

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานเทศบาลตำบลศาลาลำดวน จำนวน 30 คน นำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1951) (Cronbach’s coefficient alpha) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.93

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการนำแบบสอบถามทั้ง 132 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างในเทศบาลเมืองสระแก้ว จำนวน 132 คน เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม

2. เมื่อแจกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และพบว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมามีความสมบูรณ์ ทั้งหมด 132 ฉบับ

3. นำข้อมูลไปประมวลผล โดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เนื่องจากแนวทางในการศึกษาวิจัยส่วนหนึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วเสร็จจึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และจัดหมวดหมู่ จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาบันทึกรหัสลงเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปและทำการวิเคราะห์ตามหลักตรรกศาสตร์เทียบเคียง ตามแนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเพื่อให้การวิเคราะห์มีความชัดเจนจึงต้องอาศัยสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในประเด็นและด้านต่าง ๆ

2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยใช้สถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Compare mean)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษารายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานการฝึกอบรม

โดยเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว จำนวน 132 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	25	18.94
31-40 ปี	47	35.61
41-50 ปี	33	25.00
50 ปีขึ้นไป	27	20.45
สถานภาพการสมรส		
โสด	47	35.61
สมรส	73	55.30
หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	12	9.09

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	27	20.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	11	8.34
อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	17	12.88
ปริญญาตรี	60	45.45
สูงกว่าปริญญาตรี	17	12.88
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	48	36.36
15,000-20,000 บาท	48	36.36
20,001-25,000 บาท	12	9.09
25,001-30,000 บาท	10	7.58
30,001 ขึ้นไป	14	10.61
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	3.03
2-5 ปี	58	43.94
6-10 ปี	20	15.15
11 ปีขึ้นไป	50	37.88
การฝึกอบรม		
1 ครั้งต่อปี	74	56.05
2 ครั้งต่อปี	26	19.70
3 ครั้งต่อปีขึ้นไป	6	4.55
ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม	26	19.70
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.61 มากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.00 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.45 และน้อยที่สุดอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 18.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.30 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 35.61 และหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.45 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 12.88 อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 12.88 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ร้อยละ 8.34 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท, 15,000-20,000 บาท ร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 10.61, 20,001-25,000 บาท ร้อยละ 9.09 และ 25,001-30,000 บาท ร้อยละ 7.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี ร้อยละ 43.94 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป ร้อยละ 37.88, ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม ร้อยละ 43.94, 6-10 ปี ร้อยละ 15.15 และต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 56.05 รองลงมามีจำนวน 2 ข้อคือ 2 ครั้งต่อปี และไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมร้อยละ 19.70, 3 ครั้งต่อปีขึ้นไป ร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	45 (34.09)	82 (62.12)	5 (3.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30	.54	สูง	1
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้	40 (30.30)	86 (65.15)	6 (4.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	.53	สูง	2
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ	40 (30.30)	82 (62.12)	10 (7.58)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	.57	สูง	3
รวม						4.26	.47	สูง	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.26, σ = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านคุณภาพของงาน พบว่า

ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.30, σ = .54) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้มีค่า (μ = 4.26, σ = .53) และลำดับสุดท้ายคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการมีค่า (μ = 4.23, σ = .57)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านปริมาณของงาน

ด้านปริมาณของงาน	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้	45 (34.09)	74 (56.06)	12 (9.09)	1 (.76)	0 (0.00)	4.23	.64	สูง	2
2. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	48 (36.36)	80 (60.61)	4 (3.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	.53	สูง	1
รวม						4.28	.54	สูง	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านปริมาณของงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านปริมาณของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.28, σ = .54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านปริมาณของงาน พบว่า

ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ= 4.33, σ = .53) รองลงมาคือ ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณ และคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้มีค่า (μ = 4.23, σ = .64)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านเวลาของงาน

ด้านเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ	44 (33.33)	73 (55.30)	15 (11.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22	.63	สูง	5
2. ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน	46 (34.85)	75 (56.82)	11 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.27	.60	สูง	3
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา	49 (37.12)	68 (51.52)	15 (11.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	65	สูง	4
4. หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน	59 (44.70)	67 (50.76)	6 (4.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	.58	สูง	2
5. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน	61 (46.21)	67 (50.76)	4 (3.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	.55	สูง	1
รวม						4.32	.47	สูง	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านเวลาของงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านเวลาของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.32, σ = .47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านเวลาของงาน พบว่า

หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.43, σ = .47) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานมีค่า (μ = 4.40, σ = .58) และลำดับสุดท้าย คือ ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ มีค่า (μ = 4.22, σ = .63)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
1. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด	36 (27.27)	73 (55.30)	21 (15.91)	2 (1.52)	0 (0.00)	4.08	.69	ค่อนข้างสูง	3
2. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	36 (27.27)	75 (56.82)	21 (15.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	.65	ค่อนข้างสูง	2
3. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด	35 (26.52)	77 (58.33)	20 (15.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	.64	ค่อนข้างสูง	2
4. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	37 (28.03)	76 (57.58)	19 (14.39)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	.64	ค่อนข้างสูง	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
5. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด	31 (23.48)	78 (59.09)	23 (17.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	.64	ค่อนข้างสูง	4
6. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	38 (28.79)	71 (53.79)	23 (17.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	.68	ค่อนข้างสูง	2
รวม						4.10	.58	ค่อนข้างสูง	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่า (μ = 4.10, σ = .58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า

หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่า (μ = 4.14, σ = .64) รองลงมา มีจำนวน 3 ข้อ คือหน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด, หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และหน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้ง

ไว้มีค่า (μ = 4.11, σ = .67) หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุดมีค่า (μ = 4.08, σ = .69) และลำดับสุดท้ายคือหน่วยงานของท่าน มีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัดมีค่า (μ = 4.06, σ = .64)

ตารางที่ 8 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ทั้ง 4 ด้าน

การปฏิบัติงาน	**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว**		
	μ	**σ**	**ระดับประสิทธิภาพ**
ด้านคุณภาพของงาน	4.26	.47	ประสิทธิภาพสูง
ด้านปริมาณของงาน	4.28	.54	ประสิทธิภาพสูง
ด้านเวลา	4.32	.47	ประสิทธิภาพสูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.10	.58	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.22	.43	ประสิทธิภาพสูง

จากตารางที่ 8 พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.22, σ = .43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลาเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง มีค่า (μ = 4.32, σ = .47) รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงานมีค่า (μ = 4.28, σ = .54) ด้านคุณภาพของงาน มีค่ามีค่า (μ = 4.26, σ = .47) และลำดับสุดท้ายคือด้านค่าใช้จ่ายมีค่า (μ = 4.10, σ = .58)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามกลุ่มอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	อายุ 20-30 ปี			อายุ 31-40 ปี			อายุ 41-50 ปี			อายุ 50 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	4.44	.39	สูง	4.19	.46	ค่อนข้างสูง	4.40	.47	สูง	4.05	.47	ค่อนข้างสูง
ด้านปริมาณของงาน	4.30	.50	สูง	4.26	.57	สูง	4.38	.52	สูง	4.20	.54	ค่อนข้างสูง
ด้านเวลา	4.51	.38	สูง	4.31	.45	สูง	4.36	.49	สูง	4.09	.47	ค่อนข้างสูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.27	.69	สูง	4.10	.55	ค่อนข้างสูง	4.02	.65	ค่อนข้างสูง	4.05	.39	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.38	.40	สูง	4.20	.43	ค่อนข้างสูง	4.24	.47	สูง	4.08	.38	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วโดยจำแนกตามกลุ่มอายุ เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มอายุ 20-30 ปี (μ = 4.38, σ = .40) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี (μ = 4.24, σ = .47) กลุ่มอายุ 31-40 ปี (μ = 4.20, σ = .40) และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป (μ = 4.08, σ = .38) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มอายุ 20-30 ปี (μ= 4.44, σ = .39) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี (μ= 4.40, σ = .47) กลุ่มอายุ 31-40 ปี (μ = 4.19, σ = .46) และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป (μ= 4.05σ = .47) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในอายุ 41-50 ปี (μ = 4.38, σ = .52) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี (μ = 4.30, σ = .50) กลุ่มอายุ 31-40 ปี (μ = 4.26, σ = .57) และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป (μ = 4.20, σ = .54) ตามลำดับ

ด้านเวลาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มอายุ 20-30 ปี (μ= 4.51, σ = .38) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี (μ = 4.36, σ = .49) กลุ่มอายุ 31-40 ปี (μ = 4.31, σ = .45) และกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป (μ = 4.09, σ = .47) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มอายุ 20-30 ปี (μ = 4.27, σ = .69) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี (μ = 4.10, σ = .55) กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป (μ = 4.05, σ = .39) และกลุ่มอายุ 41-50 ปี (μ = 4.02, σ = .65) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	โสด			สมรส			หย่าร้างหรือแยกกันอยู่		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	4.29	.43	สูง	4.24	.49	สูง	4.28	.51	สูง
ด้านปริมาณของงาน	4.30	.53	สูง	4.25	.52	สูง	4.46	.66	สูง
ด้านเวลา	4.37	.39	สูง	4.27	.51	สูง	4.38	.51	สูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.10	.64	ค่อนข้างสูง	4.09	.54	ค่อนข้างสูง	4.17	.59	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.25	.39	สูง	4.19	.45	ค่อนข้างสูง	4.29	.46	สูง

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (μ = 4.29, σ = .46) มีประสิทธิภาพมากกว่าสถานภาพโสด (μ = 4.25, σ = .39) และสถานภาพสมรส (μ = 4.19, σ = .45) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในสถานภาพโสด (μ = 4.29, σ = .43) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (μ = 4.28, σ = .51) และสถานภาพสมรส (μ = 4.24, σ = .49) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (μ = 4.46, σ = .66) มีประสิทธิภาพมากกว่าสถานภาพโสด (μ= 4.30, σ = .53) และสถานภาพสมรส (μ = 4.25, σ = .52) ตามลำดับ

ด้านเวลาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (μ = 4.38, σ = .51) มีประสิทธิภาพมากกว่าสถานภาพโสด (μ = 4.37, σ = .39) และสถานภาพสมรส (μ = 4.27, σ = .51) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ (μ = 4.17, σ = .59) มีประสิทธิภาพมากกว่าสถานภาพโสด (μ = 4.10, σ = .64) และสถานภาพสมรส (μ = 4.09, σ = .54) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น			มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ			อนุปริญญา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	3.96	.42	ค่อนข้างสูง	4.27	.39	สูง	4.37	.37	สูง	4.34	.49	สูง	4.33	.42	สูง
ด้านปริมาณของงาน	4.13	.53	ค่อนข้างสูง	4.27	.52	สูง	4.38	.45	สูง	4.32	.53	สูง	4.29	.64	สูง
ด้านเวลา	3.99	.51	ค่อนข้างสูง	4.13	.44	ค่อนข้างสูง	4.41	.39	สูง	4.47	.42	สูง	4.32	.36	สูง
ด้านค่าใช้จ่าย	3.87	.57	ค่อนข้างสูง	4.20	.64	ค่อนข้างสูง	4.15	.52	ค่อนข้างสูง	4.23	.62	สูง	3.94	.27	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	3.96	.42	ค่อนข้างสูง	4.20	.46	ค่อนข้างสูง	4.30	.37	สูง	4.34	.44	สูง	4.18	.29	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามการศึกษา เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มปริญญาตรี (μ = 4.34, σ = .44) มีประสิทธิภาพมากกว่าอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (μ = 4.30, σ = .37) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (μ = 4.20, σ = .46) สูงกว่าปริญญาตรี (μ = 4.20, σ = .46) และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (μ = 4.19, σ = .45) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (μ = 4.37, σ = .37) มีประสิทธิภาพมากกว่าปริญญาตรี (μ = 4.34, σ = .49) สูงกว่าปริญญาตรี (μ = 4.33, σ = .42) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (μ = 4.27, σ = .39) และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (μ= 3.96, σ = .42) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (μ = 4.3, σ = .45) มีประสิทธิภาพมากกว่าปริญญาตรี (μ = 4.32, σ = .53) สูงกว่าปริญญาตรี (μ = 4.29, σ = .64) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (μ = 4.27σ = .52) และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (μ = 4.13, σ = .53) ตามลำดับ

ด้านเวลาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มปริญญาตรี (μ = 4.47, σ = .42) มีประสิทธิภาพมากกว่าอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (μ = 4.41, σ = .39) สูงกว่าปริญญาตรี (μ = 4.32, σ = .36) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (μ = 4.13, σ = .44) และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (μ = 3.99, σ = .51) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มปริญญาตรี (μ= 4.23, σ = .62) มีประสิทธิภาพมากกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (μ = 4.20, σ = .64) อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (μ = 4.15,σ = .52) สูงกว่าปริญญาตรี (μ = 3.94, σ = .27) และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (μ= 3.87, σ = .57) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	ต่ำกว่า 15,000 บาท			15,000-20,000 บาท			20,001-25,000 บาท			25,001-30,000 บาท			30,001 บาทขึ้นไป		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	4.24	.48	สูง	4.26	.49	สูง	4.31	.56	สูง	4.40	.45	สูง	4.24	.33	สูง
ด้านปริมาณของงาน	4.24	.58	สูง	4.29	.52	สูง	4.42	.56	สูง	4.40	.57	สูง	4.21	.38	สูง
ด้านเวลา	4.28	.48	สูง	4.35	.50	สูง	4.40	.57	สูง	4.36	.39	สูง	4.23	.22	สูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.04	.66	ค่อนข้างสูง	4.23	.56	สูง	4.22	.46	สูง	3.92	.65	ค่อนข้างสูง	3.93	.19	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.17	.47	ค่อนข้างสูง	4.28	.44	สูง	4.32	.49	สูง	4.21	.34	สูง	4.12	.19	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001-25,000 บาท (μ = 4.32, σ = .46) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,000-20,000 บาท (μ = 4.28, σ = .44) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (μ = 4.21, σ = .34) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (μ = 4.17, σ = .47) และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป (μ = 4.12, σ = .19) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (μ = 4.40, σ = .45) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท (μ = 4.31, σ = .56) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท (μ = 4.26, σ = .49) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป (μ = 4.24, σ = .33) และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (μ = 4.24, σ = .48) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (μ = 4.40, σ = .57) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท (μ = 4.29, σ = .52) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (μ = 4.24, σ = .58) และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป (μ = 4.21, σ = .38) ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท (μ = 4.40, σ = .57) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (μ = 4.36, σ = .39) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท (μ = 4.35, σ = .50) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (μ = 4.28, σ = .48) และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป (μ = 4.23, σ = .22) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท (μ = 4.23, σ = .56) มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่ม 20,001-25,000 บาท (μ = 4.22, σ = .46) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท (μ = 4.04, σ = .66) กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป (μ = 3.93, σ = .19) และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท (μ = 3.92, σ = .65) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	ต่ำกว่า 1 ปี			2-5 ปี			6-10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	4.00	.54	ค่อนข้างสูง	4.32	.46	สูง	4.17	.37	สูง	4.25	.51	สูง
ด้านปริมาณของงาน	3.88	.29	ค่อนข้างสูง	4.35	.55	สูง	4.10	.45	ค่อนข้างสูง	4.31	.55	สูง
ด้านเวลา	4.20	.59	ค่อนข้างสูง	4.43	.43	สูง	4.22	.37	สูง	4.23	.53	สูง

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	ต่ำกว่า 1 ปี			2-5 ปี			6-10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านค่าใช้จ่าย	4.33	.53	สูง	4.16	.63	ค่อนข้างสูง	3.93	.32	ปานกลาง	4.09	.59	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.17	.43	ค่อนข้างสูง	4.30	.44	สูง	4.09	.19	ค่อนข้างสูง	4.19	.48	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วโดยจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี (μ = 4.30, σ = .44) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป (μ = 4.19, σ = .48) ผู้ที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี (μ = 4.17, σ = .43) และผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี (μ = 4.09, σ = .19) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี (μ = 4. 32, σ = .46) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป (μ = 4.25, σ = .51) ผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี (μ = 4.17, σ = .37) และผู้ที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี (μ = 4.00, σ = .54) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี (μ = 4.35, σ = .55) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป (μ = 4.31, σ = .55) ผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี (μ = 4.10, σ = .45) และผู้ที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี (μ = 3.88, σ = .29) ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี (μ = 4.43, σ = .43) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป (μ = 4.23, σ = .53) ผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี (μ = 4.22, σ = .37) และผู้ที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี (μ = 4.20, σ = .59) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในผู้ที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี (μ = 4.33, σ = .53) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลา

ที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี (μ = 4.16, σ = .63) ผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป (μ = 4.09, σ = .59) และผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี (μ = 3.93, σ = .32) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำแนกตามการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว	1 ครั้งต่อปี			2 ครั้งต่อปี			3 ครั้งต่อปีขึ้นไป			ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม		
	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ	μ	σ	แปลความ
ด้านคุณภาพของงาน	4.29	.50	สูง	4.38	.38	สูง	4.06	.13	ค่อนข้างสูง	4.10	.47	ค่อนข้างสูง
ด้านปริมาณของงาน	4.26	.52	สูง	4.44	.48	สูง	4.58	.49	สูง	4.12	.60	ค่อนข้างสูง
ด้านเวลา	4.35	.46	สูง	4.32	.41	สูง	4.33	.43	สูง	4.20	.55	ค่อนข้างสูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.19	.51	ค่อนข้างสูง	4.11	.61	ค่อนข้างสูง	3.94	.64	ค่อนข้างสูง	3.90	.67	ค่อนข้างสูง
ภาพรวม	4.27	.43	สูง	4.27	.43	สูง	4.17	.27	ค่อนข้างสูง	4.06	.44	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วโดยจำแนกตามการฝึกอบรมเมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปีและ 2 ครั้งต่อปี (μ = 4.27, σ = .43) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี (μ = 4.17, σ = .27) และผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม (μ = 4.06, σ = .44) ตามลำดับเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี (μ = 4.38, σ = .38) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี (μ= 4.29, σ = .50) ผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม (μ = 4.10, σ = .47) และผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี (μ = 4.06, σ = .13) ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี (μ = 4.58, σ = .49) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี (μ = 4.44, σ = .48) ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี (μ = 4.26, σ = .52) และผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม (μ= 4.12, σ = .60) ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี (μ = 4.35, σ = .46) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี (μ= 4.33, σ = .43) ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี (μ= 4.32σ = .41) และผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม (μ = 4.20, σ = .55) ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี (μ= 4.19, σ = .51) มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี (μ = 4.11, σ = .61) ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี (μ= 3.94, σ = .64) และผู้ที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม (μ = 3.90, σ = .67) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จำนวน 132 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วครั้งนี้ พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีสถานภาพสมรส จบปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี

2. ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลา เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้ และลำดับสุดท้าย คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับ

2.2 ด้านปริมาณของงาน พบว่า ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้

2.3 ด้านเวลา พบว่า หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ

2.4 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมามีจำนวน 3 ข้อ คือหน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด, หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และหน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และลำดับสุดท้ายคือหน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยจำแนกตามอายุสถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม

3.1 อายุ ในภาพรวมพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี,พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี, พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี, พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านเวลาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 41-50 ปี, พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 31-40 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 31-40 ปี, พนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานเทศบาลที่มีอายุระหว่างอายุ 41-50 ปี ตามลำดับ

3.2 สถานภาพการสมรส ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสตามลำดับ

3.3 การศึกษา ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่จบปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, พนักงานเทศบาลที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ,พนักงานเทศบาลที่จบสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานเทศบาลที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่จบปริญญาตรี, กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรี, กลุ่มที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

และกลุ่มที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในกลุ่มที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่จบปริญญาตรี, กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรี, กลุ่มที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และกลุ่มที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

ด้านเวลาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่จบปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรี, กลุ่มที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และกลุ่มที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในกลุ่มที่จบปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ, กลุ่มที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ

3.4 รายได้ต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท,พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณภาพของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่างต่ำกว่า 15,000 บาท ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่างต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่า

พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่างต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาล 20,001-25,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่างต่ำกว่า 15,000 บาท, พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท ตามลำดับ

3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป, พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป, พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป, พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป, พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ใน พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี, พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป และพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี ตามลำดับ

3.6 การฝึกอบรม ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี และ 2 ครั้งต่อปีมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปีขึ้น

และพนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรมไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี, ที่พนักงานเทศบาลไม่มีโอกาสได้เข้ารับการและพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี, พนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี และพนักงานเทศบาลที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามลำดับ

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี, พนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี และพนักงานเทศบาลที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ในพนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม 2 ครั้งต่อปี, พนักงานเทศบาลที่ได้รับการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปี และพนักงานเทศบาลที่ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว” ได้ศึกษาประสิทธิภาพ โดยจำแนกตาม อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และเปรียบเทียบประสิทธิภาพ สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

จากการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง และเมื่อทำการจัดอันดับพบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลาเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านปริมาณของงานด้านคุณภาพของงาน และลำดับสุดท้ายคือด้านค่าใช้จ่ายซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ ด้านคุณภาพของงานด้านปริมาณของงานด้านเวลา

และด้านค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระยุทธ เลี้ยงสมบูรณ์ (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสุรีพร สงหมื่นไวย (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด และไม่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหมพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม อยู่ในระดับต่ำเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้มีค่าและลำดับสุดท้าย คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านคุณภาพ คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ด้านปริมาณของงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม ตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสม ตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านปริมาณของงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ด้านเวลา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว พบว่า หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับสูง รองลงมาคือหน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ

ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953)ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านเวลางาน คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ด้านค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วพบว่า หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมามีจำนวน 3 ข้อ คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด, หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้และหน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด และลำดับสุดท้ายคือหน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่าย การดำเนินงานและวิธีการจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

จากผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วในภาพรวม พบว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงนั้น อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลเมืองสระแก้วได้มีการตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการจากคณะกรรมการตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นประจำทุกปี จึงทำให้มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเปรียบเทียบในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตาม อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ มีรายละเอียด ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

2.1 อายุในภาพรวมพบว่าพนักงานเทศบาลที่อายุระหว่าง 20-30 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่อายุระหว่าง 41-50 ปี และพนักงานเทศบาลที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานของ สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรมเกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ในกลุ่มที่มีอายุระหว่าง

20-25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป

2.2 สถานภาพการสมรสในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพโสด และพนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ ตั้งสะสม (2535) กล่าวว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่าย และนำอารมณ์หงุดหงิดนั้น มาใช้ในที่ทำงานสถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่สถานภาพโสด ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า

2.3 การศึกษา ในภาพรวม พบว่าพนักงานเทศบาลที่จบปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่จบอนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พนักงานเทศบาลที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ พนักงานเทศบาลที่จบสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานเทศบาลที่จบต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรีพร หงหมื่นไวย (2551) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนและอนุชา ยันตรปกรณ์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันและสมชาย วังศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.4 รายได้ต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท พนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และพนักงานเทศบาลที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีพร หงหมื่นไวย (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนและสมชาย วังศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2-5 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป พนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปีและพนักงานเทศบาลที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6-10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมาไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงานและสมชาย วังศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.6 การฝึกอบรม ในภาพรวม พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี และ 2 ครั้งต่อปีมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรม 3 ครั้งต่อปีขึ้น และพนักงานเทศบาลที่มีการฝึกอบรมไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย วังศิริกุล (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ได้กำหนดข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการและข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว อยู่ในระดับสูงเพื่อให้พนักงานเทศบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงตลอดไปผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านคุณภาพ สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรท้องถิ่น ในหลักสูตรตามตำแหน่ง สายงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรม โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และสามารถตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและของผู้บริหารท้องถิ่น ในการให้บริการ แก่ประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตการปกครองของเทศบาล

1.2 ด้านปริมาณงาน ผู้บริหารของเทศบาลควรกำหนดปริมาณของแต่ละงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานเทศบาลตามที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติได้จริง โดยมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เกิดประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

1.3 ด้านเวลา การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของละงานจะต้องสอดคล้องกับปริมาณของงานเพื่อจะทำให้ทุกภารกิจที่ปฏิบัติอยู่เสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาหน่วยงานควรมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ และนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้กับการปฏิบัติงาน ตลอดจนพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่ประชาชน โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นควรสำรวจความต้องการด้านงบประมาณ ของเทศบาลว่ามีความต้องการงบประมาณในปีงบประมาณเท่าไรและดำเนินการจัดสรรงบประมาณให้เทศบาลตามที่ต้องการและเทศบาลควรให้พนักงานเทศบาลที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ มีส่วนในการจัดทำงบประมาณตามเทศบัญญัติ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในส่วนราชการ/ ฝ่าย/ งานต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ด้านคุณภาพ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านคุณภาพของงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อทำการจัดอันดับเป็นรายข้อ พบว่า “ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ” มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังต่อไปนี้

2.1.1 เทศบาลเมืองสระแก้วควรส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลเข้ารับการฝึกอบรมในสายงาน และหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วสามารถปฏิบัติงานได้อย่างความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ

2.1.2 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานเทศบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนผู้มารับบริการ เช่น งานทะเบียนและบัตรงานสาธารณสุข เป็นต้น

2.2 ด้านปริมาณของงานพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้วด้านปริมาณของงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับสูงแต่เมื่อทำการจัดอันดับเป็นรายข้อพบว่า “ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้” ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังต่อไปนี้

2.2.1 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรกำหนดปริมาณของงานให้เหมาะสมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของพนักงานเทศบาล

2.2.2 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับอัตรากำลังของพนักงานเทศบาลที่มีอยู่ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและเหมาะสม

2.3 ด้านเวลา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านเวลาของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อทำการจัดอันดับเป็นรายข้อพบว่า “ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ” ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังต่อไปนี้

2.3.1 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรมีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลในการให้บริการ

2.3.2 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรมีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานให้สอดคล้องกับลักษณะงาน เช่น การขออนุญาตก่อสร้างอาคารตามมาตรา 21 ที่ต้องขอใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นโดยเจ้าพนักงานท้องถิ่นต้องตรวจพิจารณาและออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 45 วัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอ เป็นต้น

2.4 ด้านค่าใช้จ่ายพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่เมื่อทำการจัดอันดับเป็นรายข้อพบว่า “หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด” ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังต่อไปนี้

2.4.1 เทศบาลเมืองสระแก้ว ควรจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ให้สอดคล้องกับภารกิจ และ บทบาทหน้าที่ของเทศบาลเมือง ตาม พระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552

และ พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

2.4.2 เทศบาลเมืองสระแก้วควรมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ในการให้บริการประชาชน เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความพึ่งพอใจแก่ประชาชนที่รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ หากต้องการทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลเชิงลึก ควรใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยครั้งต่อไปจะต้องศึกษาในการเปรียบเทียบหน่วยงานในรูปแบบอื่น ๆ

นอกจากนี้ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตเมืองและชนบท และศึกษาตามขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ (Comparison studies) จะทำให้ทราบว่าถึงปัจจัยอะไรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังทำให้เกิดมุมมองในหลากหลายมิติได้

บรรณานุกรม

เกียรติศักดิ์ ศรีวงษ์ชัย. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโหม*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

คฑาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว. (2545, 25 พฤศจิกายน). *ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาล*. สระแก้ว: คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว.

คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว. (2547, 28 กรกฎาคม). *ประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับพนักงานจ้าง*. สระแก้ว: คณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดสระแก้ว.

งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสระแก้ว. (2558, 1 ตุลาคม). *ข้อมูลพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว*. สระแก้ว: เทศบาลเมืองสระแก้ว.

จรัล บางประเสริฐ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีด่านตรวจคนเข้าเมืองในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2530). *การบริหารและพัฒนาองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชัยทวี เสนาะวงศ์. (2547). การบริหารผลการปฏิบัติงาน Human resource. *Productivity world, 9* (มกราคม-กุมภาพันธ์), 14-25.

ณัฐธัญ ถนัดรบ. (2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถไฟแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). *การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance management). รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

เทศบาลเมืองสระแก้ว. (2554, 26 กันยายน). *ประกาศเทศบาลเมืองสระแก้ว เรื่องกำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลเมืองสระแก้ว*. สระแก้ว: เทศบาลเมืองสระแก้ว.

เทศบาลเมืองสระแก้ว. (2558). *การตรวจรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* ประจำปี พ.ศ.2556-2558). สระแก้ว: กองวิชาการและแผนงานสำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *หลักการจัดการ = Principle of management* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2526). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการพิเศษแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธีระยุทธ เลี้ยงสมบูรณ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทัศนะของข้าราชการและพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

นราธิป ศรีราม. (2556). ขั้นตอนสำคัญที่ถูกละเลยในกระบวนการบริหารผลการปฏิบัติงาน. *วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 11*(1), 13-22.

นันทนา ธรรมบุศย์. (2537). *การพัฒนางาน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏจันทร์เกษม.

บุญยืน รัตนชาตรี. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประเสริฐ พงษ์ปิยทัศน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการก่อสร้างของบุคลากรกองช่าง กรณี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองคาย.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.

พระราชกฤษฎีการจัดตั้งเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พุทธศักราช 2537. (2537, 7 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 37.

พระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 1-21.

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พุทธศักราช 2542. (2542, 13 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 1.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 48.

พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476. (2477, 24 มิถุนายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 12-25.

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2481. (2482, 1 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา.*

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พุทธศักราช 2552. (2552, 13 พฤศจิกายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 7.

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496. (2496, 17 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 222.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545. (2545, 2 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 1.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534. (2534, 4 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา.* หน้า 1.

พิทยา บวรวัฒนา. (2546). *การบริหารเชิงบูรณาการ.* นนทบุรี: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

ไพเราะ ไตรตลานันท์. (2541). *พัฒนาความคิด พัฒนาคน พัฒนาคุณภาพชีวิตจังหวัดฉะเชิงเทรา.* ฉะเชิงเทรา: สาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา.

ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณี ข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

ลักษณะวดี คงชูศรี. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรปภา อารีราษฎร์. (2551). *การพัฒนาซอฟแวร์ทางการศึกษา.* มหาสารคาม: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วันเพ็ญ ตั้งสะสม. (2535). *อิทธิพลของสถานภาพส่วนบุคคล ความสามารถในการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำที่มีต่อการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวสถานีอนามัย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิชชุกร นาคธน. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* พระนครศรีอยุธยา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา, 18*(3), 8-11.

วิทยากร เชียงกูล. (2540). *พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ.*กรุงเทพฯ: มติชน.

วิโรจน์ พุทธวิถี. (2553). *การจัดการโลจิสติกส์ ขุมพลังของธุรกิจยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: โอเอซิสปริ้นติ้ง.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปืนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมใจ ลักษณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สมชาย วังศิริกุล. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การ*

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2528). *สังคมวิทยาชุมชน: หลักการศึกษาวิเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน.* ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (2542). *หลักการบริหารการศึกษา.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสังคมวิทยา มานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558 ก). *การบริหารผลการปฏิบัติงาน*. เข้าถึงได้จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558 ข). *ทำไมต้องระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2558 ค). *หลักการของระบบบริหารผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนวทางการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ กลุ่มที่ 1 (ภาคบังคับ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2547*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว. (2558). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี*. สระแก้ว: งานการเจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองสระแก้ว.

สุรีพร สงหมื่นไวย. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนุชา ยันตรปกรณ์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุทัย หิรัญโต. (2523). *การปกครองท้องถิ่น* .กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Armstrong, M. (2000). *Performance management*: Key strategies and practical guideline. London: Kogan page.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 6*, 297-334

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Morphet, E. L., Jesser, D. L., & Ryan, C. O. (1967). *Educational organization and administration* (2nd ed.). New Jersey: Prentice-Hell.

Peterson, E., & Plowman, E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Illinois: Irwin.

Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company.

Simon, H, A. (1971). *Public administration* (14th ed.). New York: Alfred A. Knope.

Yoder, D. (1956). *Personnel principles and* policies. New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตารางที่ 15 รายละเอียดของกรอบแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953)

ตัวแปรตาม	ด้าน	ประเด็น	ข้อคำถาม
แนวคิดของ Peterson and Plowman	1. คุณภาพของงาน	1. คุ้มค่าต่อผู้ผลิต	1. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
			2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้
		2. คุ้มค่าต่อผู้ใช้ประโยชน์	3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ
	2. ปริมาณของงาน	1. ปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน	4. ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้
		2. ปริมาณงานตามเป้าหมาย	5. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
	3. เวลา	1. มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานอย่างเหมาะสม	6. ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ
			7. ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน
			8. ท่านสามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา
		2. ทันสมัย	9. หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน
		3. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานต่าง ๆ	10. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปรตาม	ด้าน	ประเด็น	ข้อคำถาม
	4. ค่าใช้จ่าย	1. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับงาน 1.1 ประหยัด 1.2 คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด	11. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด
			12. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
			13. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด
		2. วิธีการที่ลงทุนน้อยที่ได้ผลกำไรมากที่สุด	14. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
แนวคิดของ Peterson and Plowman	ค่าใช้จ่าย	วิธีการที่ลงทุนน้อยที่ได้ผลกำไรมากที่สุด	15. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้นอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด
			16. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 รายละเอียดของกรอบแนวคิดสำหรับตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	ด้าน	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
อายุ	ลักษณะประชากรเศรษฐกิจ	แตกต่างกัน	1. ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สามารถแบ่งได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 2. สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2528) ได้กล่าวว่า ในทฤษฎีการเปลี่ยนทางสังคม และวัฒนธรรม เกี่ยวกับเรื่องอายุ ในเรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ไว้ในกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จะมีการรับสิ่งใหม่ ๆ ได้เร็วกว่ากลุ่มที่มีอายุเกิน 50 ปีขึ้นไป 3. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวอีกว่าอายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ด้าน	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
สถานภาพการสมรส	ลักษณะประชากรเศรษฐกิจ	แตกต่างกัน	1. วันเพ็ญ ตั้งสะสม (2535) กล่าวว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลที่แต่งงานแล้วสภาวะเศรษฐกิจของครอบครัว รวมทั้งนิสัยของคู่ครองจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น บุคคลที่ไม่ประสบความสำเร็จในการครองชีวิตคู่ มีปัญหาเกี่ยวกับบุตร จะทำให้เป็นผู้มีอารมณ์หงุดหงิดง่ายและนำอารมณ์หงุดหงิดนั้น มาใช้ในที่ทำงานสถานภาพสมรสมีผลในการจำแนกผลการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของหัวหน้าสถานีอนามัย ผู้ที่สถานภาพโสดทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีพันธะทางครอบครัวจะสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวกว่า
การศึกษา	ลักษณะประชากรเศรษฐกิจ	แตกต่างกัน	1. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่าการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษาจึงมีส่วนช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ด้าน	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
รายได้ต่อเดือน	ลักษณะประชากรเศรษฐกิจ	แตกต่างกัน	1. ไพเราะ ไตรตลานันท์ (2541) กล่าวว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ที่มีฐานะเศรษฐกิจดีจะมีเวลาสำหรับการทำงานและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจตกต่ำ จากข้อมูลดังกล่าวพอที่จะสรุปได้ว่า ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงาน	แตกต่างกัน	1. ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) ยังได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น สามารถแบ่งได้ 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะประชากร เศรษฐกิจ สังคม ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 2. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของมนุษย์มาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการอบรม การมีประสบการณ์ใดก็ตามย่อมทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานมา ไม่ได้เป็นเครื่องประกันว่าคนที่ทำงานนานกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่า คนที่ทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้ เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมมีประสบการณ์ต่างกัน ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินเรื่องต่าง ๆ และคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นเวลานานย่อมได้เปรียบในด้านความชำนาญงาน

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ด้าน	รูปแบบความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม	งานวิจัย/ ทฤษฎี/ แนวคิดอ้างอิง
การฝึกอบรม	การปฏิบัติงาน	แตกต่างกัน	1. ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2526) การอบรมถือเป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคลและเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นการสอนให้คนได้เรียนรู้ และเข้าใจถึงหลักวิทยาการ และวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องทันสมัย และเหมาะสม ซึ่งเป็นการสร้างเสริมคุณวุฒิ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และช่วยให้เข้าใจบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องคอยปฏิบัติ 2. อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า ทั้งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจชัดเจนถึงบทบาทของตนเอง และงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ความจำเป็นที่บุคลากรทุกระดับจะต้องมีการเพิ่มพูนวิชาการและหาความชำนาญอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การฝึกอบรม และการศึกษาต่อจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC

คำชี้แจง

ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น “+1” แต่หากผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการจะให้ค่าเป็น “-1” และในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในข้อคำถามนั้นว่า มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่จะให้ค่าเป็น “0”

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. อายุ.....ปี (เต็มปี)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. สถานภาพการสมรส ( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่าร้างหรือแยกกันอยู่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. การศึกษา ( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ( ) อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. รายได้ต่อเดือน ( ) ต่ำกว่า 15,000 บาท ( ) 15,000-20,000 บาท ( ) 20,001-25,000 บาท ( ) 25,001-30,000 บาท ( ) 30,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว ( ) ต่ำกว่า 1 ปี ( ) 2-5 ปี ( ) 6-10 ปี ( ) 11 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. การฝึกอบรม ( ) 1 ครั้งต่อปี ( ) 2 ครั้งต่อปี ( ) 3 ครั้งต่อปี ( ) 4 ครั้งต่อปี ( ) 5 ครั้งต่อปี ( ) ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
9. ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้องรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
12. ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. ท่านสามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
15. หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
17. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19. หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ประเด็นที่ต้องการวัด	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
20. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22. หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ( ) 1. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( ) 2. ไม่เห็นด้วย ( ) 3. ไม่แน่ใจ ( ) 4. เห็นด้วย ( ) 5. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

Case processing summary

		N	%
Cases	Valid	132	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	132	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	16

Item-total Statistics

	Scale mean if item deleted	Scale variance if Item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	63.25	42.265	.664	.926
ผลการปฏิบัติงานของท่านได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดไว้	63.30	42.164	.686	.926
ผลการปฏิบัติงานของท่านมีความถูกต้อง รวดเร็วเป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ	63.33	41.717	.694	.925

	Scale mean if item deleted	Scale variance if Item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมาย	63.32	41.272	.670	.926
ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	63.22	42.799	.589	.928
ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละภารกิจ	63.33	41.476	.651	.926
ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน	63.29	41.855	.637	.927
ท่านสามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา	63.30	42.011	.566	.929
หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้นเข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน	63.15	42.740	.546	.929

	Scale mean if item deleted	Scale variance if Item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน	63.12	43.191	.506	.930
หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด	63.47	40.449	.703	.925
หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	63.44	40.630	.742	.924
หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่าง จำกัด	63.44	41.073	.699	.925
หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	63.42	41.283	.670	.926
หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด	63.49	41.107	.693	.925

	Scale mean if item deleted	Scale variance if Item deleted	Corrected item-total correlation	Cronbach's alpha if item deleted
หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	63.44	40.721	.701	.925

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองสระแก้ว เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

3. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ ข้อมูลที่ได้รับจากท่านผู้ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดั้งนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของการศึกษาเท่านั้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ.....ปี (เต็มปี)

2. สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส

☐ หย่าร้างหรือแยกกันอยู่

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

☐ อนุปริญญา/ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,000-20,000 บาท

☐ 20,001-25,000 บาท ☐ 25,001-30,000 บาท

☐ 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองสระแก้ว

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2-5 ปี

☐ 6-10 ปี ☐ 11 ปีขึ้นไป

6. การฝึกอบรม

☐ 1 ครั้งต่อปี ☐ 2 ครั้งต่อปี

☐ 3 ครั้งต่อปี ☐ 4 ครั้งต่อปี

☐ 5 ครั้งต่อปี ☐ ไม่มีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงตามความเป็นจริงที่ท่านประสบมา เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	**ด้านคุณภาพของงาน** ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
2	ผลการปฏิบัติงานของท่าน ได้มาตรฐานตามกฎเกณฑ์ และระเบียบที่กำหนดไว้					
3	ผลการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง รวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ					
4	**ด้านปริมาณงาน** ผลงานของท่านที่ปฏิบัติได้มีปริมาณ และคุณภาพที่เหมาะสมตามที่กำหนด ในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงาน กำหนดไว้					
5	ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงาน ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
6	**ด้านเวลา** ทุกภารกิจที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จ ของแต่ละภารกิจ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7	ท่านสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน					
8	ท่านสามารถปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา					
9	หน่วยงานของท่านมีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การสั่งงานผ่าน Line, มีการบริหารงานทะเบียนราษฎรโดยระบบคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เข้ามาใช้เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน					
10	หน่วยงานของท่านมีการพัฒนาเทคนิคต่าง ๆ เช่น การจัดทำคู่มือประชาชน, โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน					
11	**ด้านค่าใช้จ่ายและทรัพยากร** หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณให้น้อยที่สุด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
12	หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยใช้งบประมาณให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
13	หน่วยงานของท่านมีการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุดภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด					
14	หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
15	หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยทำให้เกิดปริมาณงานมากที่สุด ภายใต้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัด					
16	หน่วยงานของท่านมีการใช้ทรัพยากร เช่น บุคคล เทคโนโลยี เป็นต้น อย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					