

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการ
ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ปิยะฉัตร เขียวใหญ่

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: meawpiyachut@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ บุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยสถิติ T-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติ F-test สำหรับตัวแปร มากกว่า 2 ตัวแปร (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และหากพบผลการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.02 ด้านเวลา ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าตัวแปรด้านอายุ และสถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยพบว่าตัวแปรด้านงานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ระบบ บุคลากร ความสามารถ และค่านิยม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

คำสำคัญ : ปัจจัย, ระดับ, ประสิทธิภาพ

Abstract

The objective of this independent study was to study the efficiency improvement of government agencies personnel in Chiang Khong, Chiang Rai. The sample group in this study was the personnel of government agencies in Chiang Khong, Chiang Rai, 400 people. Questionnaire was used as a data collection tool for this study. Data analysis was performed by using SPSS for windows program to analyze differences with T-test statistic, one-way analysis of variance and F-test statistic for more than 2 variables (One-way Analysis of Variance: ANOVA). If the results of the analysis were found to be statistically significant at 0.05, the formula of Scheffe will be used to analyze and compare the differences in pairs. The results showed as the following;

1. The level of efficiency of the performance of personnel of government agencies in Chiang Khong, Chiang Rai. In term of quality of work, it was found that at a high level with a total average of 3.99. In terms of workload, it was found that at a high level with a total mean of 4.02. In terms of time at a high level with a total average of 3.88, and in term of operating expenses, it was found that at a high level has a total mean of 4.01

2. Demographic Factors of Government Personnel in Chiang Khong District Chiang Rai, it was found that age variables and different statuses had a statistically significant effect on operational efficiency while gender variables education level and the duration of work in different organizations does not affect operational efficiency.

3. Factors influencing work performance affecting performance of personnel in government agencies in Chiang Khong, Chiang Rai, it was found that the variables in the field of work, compensation, system, personnel, competence and values affect the performance of personnel in government agencies in Chiang Khong, Chiang Rai.

Keyword: Factor, Level, Efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้มุ่งเน้นการทำงานที่คำนึงถึงผลลัพธ์เป็นสำคัญ ผนวกกับความท้าทายภายใต้วิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี ความไว้วางใจของสาธารณะ การทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงาน เป็นต้น (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,2563) และเพื่อให้การดำเนินงานในองค์กรภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

นายวิรุฬห์ สิทธิวงศ์ ตำแหน่ง นายอำเภอเชียงของ (วันที่ 21 มิถุนายน 2565) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การที่หน่วยงานสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจของหน่วยงาน โดยการใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยมีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการที่ดีตามเป้าหมายของหน่วยงานมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ได้อย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุข ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรบางคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดีมาก สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ใช้เวลา และทรัพยากรในปริมาณที่น้อย มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แต่ในทางตรงกันข้ามบุคลากรส่วนมากปฏิบัติงานยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ล้วนแต่มีศักยภาพ เพียงแต่ยังไม่ได้ใช้ศักยภาพที่มีในตัวเองอย่างถูกต้อง และเต็มที่ เนื่องจากบุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้ากับการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความกดดันในการปฏิบัติงาน การแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร บรรยากาศในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน การจัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานตามความเหมาะสมให้แก่หน่วยงาน ปัญหาอัตราค่าจ้างของบุคลากรที่ถูกจัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบราชการใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจตกต่ำทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆที่บุคลากรได้รับลดน้อยลง อีกทั้งยังประสบกับปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นเหตุให้บุคลากรติดเชื้อมาก ทำให้บุคลากรที่เหลืออยู่ต้องทำงานหนักขึ้น ปัญหาดังกล่าวอาจทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา อันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านทรัพยากรบุคคลเป็นด้านที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และถ้าบุคลากรในหน่วยงานราชการเขตอำเภอเชียงของ ซึ่งทุกคนล้วนแต่ศักยภาพอยู่แล้ว ได้พัฒนา หรือหน่วยงานมีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะทำให้บุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จะกลายเป็นเมืองที่น่าอยู่ มีความเจริญก้าวหน้า ประชาชนมีความสุข และกลายเป็นเมืองที่ทุกคนอยากจะมาเยี่ยมเยือนอย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย

4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานราชการในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

1. บุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่มีปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร หน่วยงานราชการในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และ ลูกจ้างทั่วไปของหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร คำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของคอแครน (Cochran (1977)) ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ระบบ บุคลากร ความสามารถ และค่านิยม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขต อำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายใน การดำเนินงาน

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ Gilmer (1967 อ้างถึงใน เมธี ไพโรชิต, 2556) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ตนเอง มีอยู่

2. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่าย ตอบแทนพิเศษ ที่หน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อน ในหน่วยงาน โอกาส และอุปสรรคภายนอกหน่วยงาน เป็นแผนปฏิบัติการ ที่อธิบายถึงการ จัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมที่เหมาะสม ช่วยให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. โครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดแบ่งงานออกเป็นหมวดหมู่ โดยกำหนดให้มีสาย การบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐาน มีความ ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน และใช้ในการติดต่อประสานงานเพื่อให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์

3. ระบบ (System) ต้องมีการจัดการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมงานอย่างดี ไม่มีการสับสน วุ่นวายในการปฏิบัติงาน

4. แบบ (Style) เป็นแบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรม หรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมี แบบแผน เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ

5. บุคลากร (Staff) หน่วยงานต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรที่เป็นสมาชิก โดยกำหนด หน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนด ไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

6. ความสามารถ (Skill) เป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตรงตามงานที่ปฏิบัติอยู่ การ ปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถหลากหลาย เช่น มี ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การบริหาร จัดการ และมีความสามารถในการปรับตัว

7. ค่านิยมร่วมของคนในหน่วยงาน (Shared value) เป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนใน หน่วยงานเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทางเดียวกัน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิด และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานที่ปฏิบัติออกมานั้นจะต้องมีคุณภาพที่สูง คือ ผู้บริการและผู้มารับบริการได้รับประโยชน์อย่างคุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจจากผลการ ปฏิบัติงาน มีความถูกต้อง แม่นยำ ได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัตินั้นมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมาย ที่วางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารจัดการเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมาย

3. เวลา (Time) คือ จำนวนเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเหมาะสมกับงานนั้น และ ทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก และรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) จะต้องมีความเหมาะสมกับงาน คือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายน้อยและให้มีรายได้มากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (Questionnaire) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่พัฒนาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ของบุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check Lists) โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนบัญญัติ (Nominal scale) และเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย คือ งานที่ปฏิบัติ ค่าตอบแทน ระบบบุคลากร ความสามารถ และค่านิยม แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขต อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้บุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล และนำกลับมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ แล้วสรุปผลเป็นคำร้อยละ

2. ข้อมูลปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอ เชียงของ จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ใช้การวิเคราะห์ความ

แตกต่างด้วยสถิติ T-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติ F-test สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร (One-way Analysis of Variance : ANOVA) และหากพบผลการวิเคราะห์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สูตรตามวิธีของ Scheffe

4. ทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการสรุปการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 11 - 20 ปี

ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ระดับคะแนนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้านงานที่ปฏิบัติ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.03 ด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.95 ด้านระบบ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.85 ด้านบุคลากร ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 ด้านความสามารถ ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 และด้านค่านิยม ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.98

ระดับคะแนนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ประสิทธิภาพประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.99 ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.02 ด้านเวลา ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.88 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างต่างกัน พบว่า

ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงรายในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การจากวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับ กิลเมอร์ Gilmer (1967 อ้างถึง ใน เมธี ไพโรชิต, 2556) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถที่ ตนเองมีอยู่ เนื่องจากถ้าบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ความถนัด บุคลากรจะทำงานอย่างมีความสุข ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยค่าตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับ กิลเมอร์ Gilmer (1967 อ้างถึง ใน เมธี ไพโรชิต, 2556) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ ทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่าย ตอบแทนพิเศษ ที่หน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากค่าตอบแทนทำให้เกิดขวัญและ กำลังใจแก่บุคลากรในหน่วยงาน ดังนั้นบุคลากรที่ได้ค่าตอบแทนตามที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติออกมามีประสิทธิภาพ ในทาง ตรงกันข้ามบุคลากรที่ได้รับค่าตอบแทนไม่ตรงตามที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะปฏิบัติงานไม่อย่าง เต็มกำลังความสามารถ ส่งผลให้งานที่ปฏิบัติออกมาไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ปัจจัยระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ราชการใน เขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งสอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้เสนอปัจจัยด้านระบบ (System) ระบบของ หน่วยงานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการจัดการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมงาน อย่างดี ไม่มีการสับสน วุ่นวายในการปฏิบัติงาน เนื่องจากถ้าระบบของหน่วยงานดี จะทำให้เสีย ทรัพยากรน้อย จะส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพไปด้วย

4. ปัจจัยบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงาน ราชการ ในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้เสนอปัจจัยด้านบุคลากร หน่วยงานต้อง ประกอบด้วยกลุ่มบุคลากรที่เป็นสมาชิก โดยกำหนดหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้ โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจาก

บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน อันได้แก่ปรัชญา และอุดมการณ์ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ปัจจัยความสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้เสนอปัจจัยด้านความสามารถ เป็นคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานตรงตามงานที่ปฏิบัติอยู่ การปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสามารถหลากหลาย เช่น มีความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารจัดการ และมีความสามารถในการปรับตัว เนื่องจากบุคลากรที่มีความสามารถจะทำงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ปัจจัยค่านิยมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้เสนอปัจจัยด้านค่านิยม (Shared value) เป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในหน่วยงานเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทางเดียวกัน เนื่องจากบุคลากรอยู่กันอย่างพี่น้อง ทำให้เกิดความสนิทสนมกันในหน่วยงาน เกิดความรัก ความผูกพัน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเลียนแบบ เกิดค่านิยมองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

หน่วยงานราชการควรโครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อสั่งการ กฎหมาย ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อบุคลากรจะได้รับความรู้ และนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ให้งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

หน่วยงานราชการควรมีการหมุนเวียนงานภายในฝ่าย เพื่อให้ทุกคนสามารถเรียนรู้งานได้หลาย ๆ ด้าน และสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปริมาณงานที่มากกระจุกอยู่ที่บุคลากรคนใดคนหนึ่ง

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

หน่วยงานราชการควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้ตระหนัก หรือรับรู้ถึงความสำคัญของการประหยัดพลังงานทรัพยากรต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานราชการในเขตอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งขอบเขตของการศึกษาอาจจะกว้างไป เป็นการศึกษาหน่วยงานราชการในภาพรวม ทำให้ไม่ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงของแต่ละหน่วยงาน ควรกำหนดขอบเขตของการศึกษาแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ชัดเจนขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

อรสุดา ดุสิตรัตนกุล. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.

การค้นคว้า ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

สมใจ ลักษณะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 380-384) อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2562.

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา . สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562.

สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา . สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2562.

อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์ (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน. ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. แผนปฏิบัติการราชการประจำปี พ.ศ. 2560 สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์, 2560.