

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

THE EFFICIENCY OF WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN MUEANG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ธัญธรมณ์ สมัยธรรม รองศาสตราจารย์ ประจัน คะเนวัน

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

บทคัดย่อ การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามกลุ่มภารกิจงานต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลาก เครื่องมือในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8490 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนอกนั้นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการวางแผนและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้วัสดุสำนักงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า รองลงมา คือ ควรให้การบริการด้วยความเสมอภาคและควรจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตามลำดับ

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติงานของบุคลากร, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

ABSTRACT: The purpose of this study was to find out of the efficiency of work performance of personnel Provincial Administrative Organization in Mueang District, Buriram Province in 4 aspects i.e. the ability to plan, knowledge and ability to perform, the resource use efficiency, and the ability to serve. The samples were 192 personnel at Provincial Administrative Organization selected through the table of Krejcie and Morgan. Proportional stratified random sampling and Simple random sampling. The research instrument used for collecting the data was a 3-part questionnaire, including check list, 5-rating scale and open-ended form with the reliability of 0.8490. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, mean and standard deviation. The study results revealed that:

1. The study of the efficiency of work performance of personnel Provincial Administrative Organization in Mueang District, Buriram Province overall was at a high level. When considering each aspect, it showed that the resource use efficiency was at a moderate level while the rest aspects were at a high levels. The aspects ranked from the highest to lowest mean scores were the ability to serve, followed by knowledge and ability to perform. The lowest mean score was the resource use efficiency.

2. The highly recommended additional opinions and suggestions were as follow : highly recommended were supplies should be used sparingly and should be followed by good service with equitable and should organize the campaign on resource efficiency values respectively. respectively.

Keywords : Operational efficiency, The performance of personnel, Provincial Administration Organization

บทนำ การบริหารงานในองค์กรภาครัฐและเอกชนนั้น ผู้บริหารจะต้องบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย การบริหารงานจะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่เป็นปัจจัยเบื้องต้นต่อการบริหารงานในองค์กร เนื่องจากองค์กรจะประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ด้วยการทำงานของบุคลากรในองค์กร ความผูกพัน ความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจในการ

ทำงานนั้น จะทำให้ผลของงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล การดำเนินงานในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ แม้องค์กรจะจัดวางระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือการทำงานแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยในการทำงาน และการพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้มักจะทำกันมากในทางราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กรหรือหน่วยงาน และการเสริมสมรรถภาพด้วยการจัดกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่การส่งไปฝึกปฏิบัติงาน และการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น โดยใช้เวลาน้อย สามารถพัฒนาคนให้ เป็นไปตามความต้องการขององค์กร (ทัศนีย์ กงจักร. 2550 : 7)

การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยบุคคล ได้แก่ พนักงานผู้บริหาร สมาชิกท้องถิ่น รวมทั้งประชาคม และกิตติกาต่าง ๆ ที่กำหนดวิธีการทำงานซึ่งมีกฎระเบียบที่เข้มงวด ทั้งนี้ ความยากง่ายและซับซ้อนการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะแตกต่างกันตามสภาพปัญหาทางกายภาพและฐานะเศรษฐกิจของแต่ละพื้นที่ การยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถือเป็นโปรแกรมหรือกระบวนการที่ต่อเนื่อง ควรเน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเรียนรู้ควบคู่การทำงาน ซึ่งหมายถึงการให้ออกาสพนักงานปฏิบัติการ ได้ทดลอง“ทำงานใหม่” การเพิ่มทักษะ เช่น การนำแผนที่ภาษีมาประยุกต์ใช้ เพื่อจัดเก็บรายได้อย่างทั่วถึง เป็นธรรม การจัดทำแผนยุทธศาสตร์เชิงรุก ซึ่งต่างจากแผนปฏิบัติประจำปีซึ่งเน้นการทำงานตามปกติที่กำหนดแผนยุทธศาสตร์ต้องอาศัยการวิเคราะห์ไปข้างหน้าและระดมความคิดเห็นของหลายฝ่ายไม่ใช่งานที่กำหนดจากภายในองค์กรเท่านั้นการปฏิบัตการกิจที่ถ่ายโอนใหม่ (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2547 : 154) องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา ส่วนหน่วยงานและบุคลากร ประกอบด้วยผู้อำนวยการกอง/สำนัก รวม 10 หน่วยงานคือ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองช่าง กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และหน่วยตรวจสอบภายใน โดยมีบุคลากรจำนวน 218 คน เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นผู้ได้รับนโยบายจากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎหมาย สำหรับวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ คือ “เป็นองค์กรชั้นนำในการพัฒนาท้องถิ่น เกษตรกรรมล้ำหน้า กีฬาเป็นเลิศ ก่อเกิดคุณภาพชีวิตที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล บนพื้นฐานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ดังนั้น การที่จะบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ได้นั้น ต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้และการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือ คน ถือเป็นปัจจัยที่มีค่าสูงสุดขององค์กรมากกว่าทรัพยากรใด การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์การพัฒนา ถึงแม้ว่าการจัดวางกลยุทธ์ออกมาได้ดีเพียงใด แต่หากทรัพยากรบุคคลไม่พร้อม ขาดบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นและเหมาะสมกับงาน มีจิตใจที่มุ่งมั่น ที่จะนำเอากลยุทธ์ไปดำเนินการให้เกิดผลด้วยแล้ว โอกาสที่จะบรรลุเป้าหมาย ผลสำเร็จที่ตั้งไว้ก็จะ ไม่ได้เลย การปฏิบัติงานตามระบบราชการขาดยุทธศาสตร์การทำงานเชิงรุก ไม่คุ้มค่างกับหน่วยงาน ที่มีความพร้อมแต่บุคลากรไม่ได้ทุ่มเทให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดความสามารถในการวางแผน การบริการ และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดังนั้น ความสำเร็จขององค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญ หากองค์กรมีทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในจำนวนที่เพียงพอ ก็จะทำให้งานได้บรรลุผลและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นข้าราชการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ พยอม วงศ์สารศรี มาเป็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ (พยอม วงศ์สารศรี 2542 : 70)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 **ประชากร** ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ข้าราชการ 123 คน ลูกจ้างประจำ 29 คน พนักงานจ้าง 66 คน จำนวนทั้งสิ้น 218 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2556 (องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์. 2556 : 4)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง 2.2.1 ได้จากการสุ่มจากประชากร

2.2.1 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 149) กรณีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างใช้ประชากร จำนวน 95 คน ส่วนข้าราชการได้จากการสุ่มจากประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 192 คน

2.2.2 ใช้การสุ่มกลุ่มภารกิจต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับ

ฉลาก

3. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผนด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามขั้นตอน ดังนี้

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ มอร์แกน (Krejcie & Morgan ; อ้างถึงใน ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2555 : 149) กรณีลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างใช้ประชากร จำนวน 95 คน ส่วนข้าราชการได้จากการสุ่มจากประชากร ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 192 คน และใช้การสุ่มกลุ่มภารกิจต่าง ๆ เป็นสัดส่วนแบบชั้นภูมิ แล้วตามโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยวิธีจับฉลาก

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จะมีคำถามให้กาเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เงินเดือน ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และ ด้านความสามารถในการให้บริการ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) จำนวน

3 ท่าน ให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8490

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำกลับมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำนวน 192 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 192 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

4.2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาโดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความสามารถในการให้บริการ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการวางแผน ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้วัสดุสำนักงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า รองลงมา คือ ควรให้การบริการด้วยความเสมอภาค และควรจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่น ๆ นำไปใช้วางแผนปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสามารถในการวางแผนด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถ ในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลงตามสภาพสังคมปัจจุบัน และมีงบประมาณในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารมีนโยบายในเรื่องของการให้บริการ มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์และเอกสารแนะนำขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ให้บุคลากรในสังกัดให้บริการด้วยรอยยิ้มและเป็นกันเองมีความ เสมอภาค มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ มีการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการขอรับบริการให้ลดลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีความถูกต้องและเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา มีการจัดทำแผนปฏิบัติการสอดคล้องกับแผนพัฒนาสามปีพร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนที่เป็นระบบและชัดเจนและสามารถกำหนดแผนการติดตามผลและประเมินผลการดำเนินงานของกองต่าง ๆ อย่างชัดเจน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ

งานวิจัยของจรัลภักดิ์ มีอุตสาหกรรม (2549 : บทความ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดกำแพงเพชร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย ด้านความสามารถในการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ให้ความสำคัญกับการวางแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนพัฒนา 3 ปี ผู้บริหารสามารถสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่ละสำนัก/กองต่าง ๆ ในการจัดทำแผน มีการเตรียมการและจัดหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนที่เป็นระบบและชัดเจน ควบคุม การดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ กำหนดแผนการติดตามผล และประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก/กองต่าง ๆ อย่างชัดเจน และเหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา กวานดา (2551 : บทความ) ได้ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสกลนคร พบว่าด้านความสามารถในการวางแผน อยู่ในระดับมาก

1.2 จากผลการวิจัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสังกัดมีการพัฒนาตนเอง เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมให้ตรงตามตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มีการเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถบรรยายให้ความรู้แก่บุคลากรอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดสามารถใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย บุคลากรสามารถประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ และสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวรรณ แก้ววรรณ (2551 : บทความ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก พบว่าด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

1.3 จากผลการวิจัย ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ให้ความสำคัญด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าไม่มากนัก องค์การมีการสนับสนุนให้นวัตกรรมที่ใช้แล้วมีใช้ซ้ำเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน นวัตกรรมภูมิปัญญาที่ชาวชุมชนนำมาใช้ใหม่ มีการกำหนดมาตรการประหยัดทรัพยากรที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีการกำหนดนโยบายการใช้วัสดุสำนักงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า และมีการจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในองค์การ เช่น โครงการรณรงค์เปิด - ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงานเป็นเวลา โครงการคัดแยกขยะ เป็นต้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา มหาวาน (2555 : บทความ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 จากผลการวิจัย ด้านความสามารถในการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ตระหนักถึงความจำเป็นและให้ความสำคัญด้านความสามารถในการให้บริการ ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการบุคลากรในสังกัดสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เต็มใจให้บริการ บริการด้วยรอยยิ้มและเป็นกันเอง และคำนึงถึงความเสมอภาคของผู้มารับบริการ องค์การมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ บุคลากรสามารถอธิบายขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน ในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบได้ สามารถตอบข้อซักถามให้กับผู้มาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง กำหนดและแสดงระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อบริการอย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน และสามารถปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการขอรับบริการให้ลดลงเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา เจริญศิลป์ (2554 : บทความ) ได้ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสามารถในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีพื้นที่รับผิดชอบแตกต่างกันและผู้บริหารมีนโยบายด้านการให้บริการแก่ประชาชนที่ต่างกัน หรืออาจมีนโยบายหรือแผนงานการปฏิบัติแตกต่างกัน สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ โครงการส่งเสริมชุมชนปลอดภัยเสพติด โครงการสนับสนุนกีฬา และส่งเสริมการท่องเที่ยว โครงการแจกปุ๋ยอินทรีย์

โครงการปลูกป่าเพื่อพ่อหลวง เป็นต้น ซึ่งการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ บุคลากรในสังกัดต้องเข้าร่วมทำกิจกรรมและให้ความรู้กับประชาชนในท้องถิ่น ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในด้านการบริการประชาชน ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจและเกิดความประทับใจในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ดอาจมีนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน หรือมุ่งเน้นสนับสนุน ส่งเสริม พัฒนาในด้านอื่น ๆ มากกว่าด้านการให้บริการ จึงทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรใช้วัสดุสำนักงาน อย่างประหยัดและคุ้มค่า ทั้งนี้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ มีความเห็นว่าการมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านความรู้และการปฏิบัติงานที่ก้าวหน้าและทันสมัย ทำให้ต้องใช้วัสดุ ครุภัณฑ์ต่าง ๆ ในสำนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพยอม วงศ์สารศรี กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และความสามารถในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปประเด็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องหรือบุคลากรในองค์การต้องรักษาสิ่งดี ๆ นี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป และผู้บริหารและผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องต้องสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อด้านบริการแก่บุคลากรในหน่วยงานทุกภาคส่วนให้คำนึงถึงการให้บริการที่ดี มีอริยาถ้อยไมตรีที่ดี เต็มใจให้บริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว มีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์หรือเอกสารแนะนำขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการตอบข้อซักถามให้กับผู้มาติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เกิดความประทับใจในการมารับบริการ และบุคลากรในองค์การเกิดภาคภูมิใจในการให้บริการ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมีการปรับระบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาด้านความรู้และการปฏิบัติงานที่ก้าวหน้าและทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การใช้ทรัพยากรของบุคลากรให้ความสำคัญไม่มากนักหรืออาจจะต่อต้านด้วยซ้ำไป ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องทำให้บุคลากรทุกฝ่าย มีการประหยัดเกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ในองค์การ นอกจากนั้นต้องส่งเสริมและสนับสนุนและนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจศรัทธาที่จะปรับเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรไปในทางที่ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นให้บุคลากรใช้วัสดุสำนักงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า นำวัสดุที่ชำรุดมาซ่อมแซมเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ และกำหนดมาตรการการประหยัดทรัพยากรที่ชัดเจน ส่งเสริมและให้ความรู้กับบุคลากรในด้านการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ส่งเสริมให้บุคลากรรู้ถึงข้อดี ข้อเสีย และผลกระทบต่าง ๆ ในด้านการใช้ทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดในองค์การหรือจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดใกล้เคียง

เอกสารอ้างอิง

- จงรักษ์ มีอุสาคี. (2551). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
กำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). กำแพงเพชร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร.
- จินตนา กวานดา. (2551). แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของปลัดองค์การบริหารส่วน
ตำบลในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). สกลนคร : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทัศนีย์ กงจักร. (2550). ความต้องการพัฒนาตนเองของครูโรงเรียนอนุบาลไผ่แก้ว. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (การบริหาร
การศึกษา). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. (2555). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10. บุรีรัมย์ :
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์.
- ลติยา เจริญศิลป์. (2554). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพ
ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. การค้นคว้าอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). อุตรธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุตรธานี.
- วรวรรณ แก้ววรรณ. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอบ้าน
ตาก จังหวัดตาก. รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2547). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนสังคม.
- สุพัตรา มหาวาน. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง บธ.ม. (การจัดการ). พะเยา : มหาวิทยาลัยพะเยา.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์. (2556). แผนอัตรากำลังสามปี (พ.ศ. 2555 – 2557). บุรีรัมย์ : องค์การบริหารส่วน
จังหวัดบุรีรัมย์.