

ประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาล
ตำบลบึงกาฬอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

Performance Improvement for Municipal Personnel Performance.
Tumbol Bungkan Amphoe Mueang Bueng Kan Bung Kan province

คนัมพร กันทะกะ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาล ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงานตามบทบาท ความรับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านบริการทั่วไป
2. การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

Abstract

This study aims To study and compare the Performance Improvement for Municipal Personnel Performance. Tumbol Bungkan Amphoe Mueang Bueng Kan Bung Kan province. Population used in this study is Tumbol Bungkan Amphoe Mueang Bueng Kan Bung Kan province staff of 400 was used in the study. A 5 scale questionnaire evaluation statistics used in this study are the percentage standard deviation. Statistical tests of mean differences by t-test and F-test.

The results showed that

1. Quality Improvement of Operational Personnel Tumbol Bungkan Amphoe Mueang Bueng Kan Bung Kan province in the overall level. The average maximum operational role and responsibilities. The major source of knowledge, information. And the place and the environment. And the lowest was the service.

2. Quality Improvement of Operational Personnel Tumbol Bungkan Amphoe Mueang Bueng Kan Bung Kan province found that personal factors such as gender, age, education and income are not significantly different in all aspects.

Suggestion

1. There should be a study of factors that affect performance.

2. Should Study the quality indicators of the performance of employees in the organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

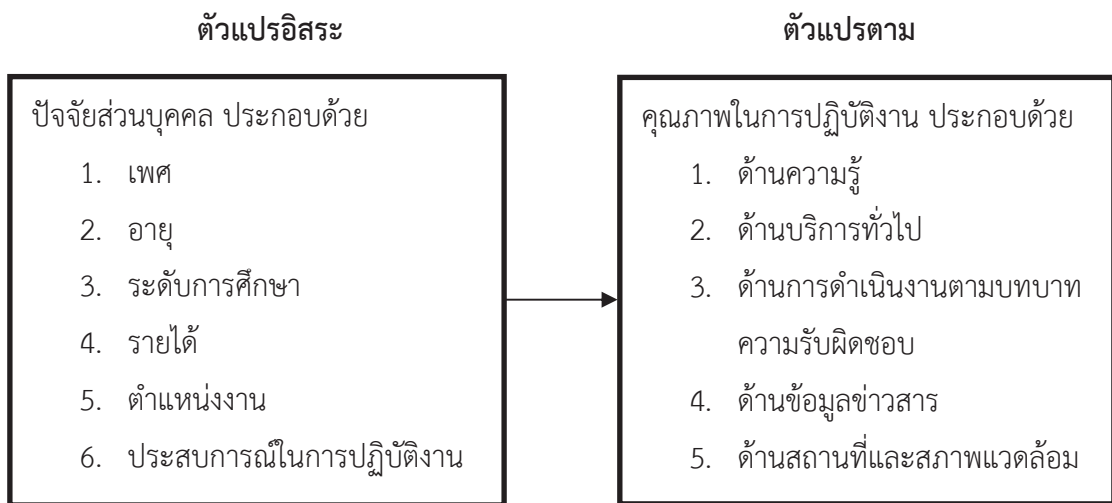
การยกระดับการให้บริการและการทำงานของส่วนราชการ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุน ส่วนราชการพัฒนาการบริการ ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องนับ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา ซึ่งการมอบอำนาจ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ.2550 ได้ส่งเสริมสนับสนุน ให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใด ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติ ราชการแทนทำให้สามารถอำนวยความสะดวก และ สนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขึ้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น รวมถึงการลดเวลาและกิจกรรมในการทำงานด้วยการกำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นเป้าหมายภาคบังคับตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้มุ่งเน้นให้ส่วนราชการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการในกระบวนการหลักของหน่วยงานให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้ตามระยะเวลามาตรฐานที่ส่วนราชการกำหนดไว้

ดังนั้นในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จึงสนใจที่จะศึกษา “การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการเสนอการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เรื่อง พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬในครั้งนี้นำเสนอวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บและการรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรใน พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬจำนวน 400 คน (จำนวน ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการ พัฒนาคูณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบล เมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬโดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

(Best 1981: 179-187)

สำหรับแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ดังนี้

1	คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับน้อย
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับปานกลาง
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับมาก
5	คะแนน	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พัฒนาคูณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษา พัฒนาคูณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ

2. เพื่อเป็นสร้างกลยุทธ์ในการพัฒนาคูณภาพการพัฒนาคูณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในพัฒนาคูณภาพการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลเมืองบึงกาฬ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์แบบสอบถามโดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ในบทนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาผู้ศึกษาจึงได้ขอเสนอแนะในเชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีการเชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม
2. ควรกำหนดแผนพัฒนาองค์การและทรัพยากรบุคคลให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์การ
3. ควรกำหนด ทิศทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาการสร้างตัวชี้วัดคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

บรรณานุกรม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.ปค.). (มปป.). **ระดับความสำเร็จ ในการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ**. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการปกครอง จำกัด.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2551). **เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 9-15**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชาญ สวัสดิ์สาลี.(2544). **คู่มือ การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม สำหรับผู้รับผิดชอบ**. โครงการฝึกอบรม/สัมมนา.

เชี่ยวชาญ อาศวีวัฒนกุล. (2530). **มิติใหม่ของการบริหารงานบุคคลในภาครัฐบาล**. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

นิสตาร์ก เวชยานนท์. (2548). **บทความวิชาการด้าน HR**. นนทบุรี.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). **การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน**. กรุงเทพฯ: บพิธิการพิมพ์.

บรรยงค์โตจันดา. (2543). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). **TQM คู่มือสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000**. กรุงเทพฯ : ทีพีเอฟบลิชซิ่ง.

วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545). **คู่มือวิทยาการและผู้จัดการฝึกอบรม**. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.

วีรพงษ์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2541). **TQM living handbook:an executive summary**. กรุงเทพฯ: พีอาร์แอนด์ทีคิวเอ็มคอนซัลแทนท์.

ศินารถ ศิริจันทพันธุ์. (2552). **การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารวิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี แบบมีส่วนร่วม**. วิทยาลัยสารพัดช่างอุดรธานี

สุนันทา เลานันท์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏ.

สุพล เพชรานนท์. (2542). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ.

สุทัศน์า นาคะพรหม. (2554). **คุณภาพ**. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2558, จาก www.gotoknow.org.

สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2547). **คู่มือการจัดทำและพัฒนาระบบการ**