



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง เดิมจะเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ต่อมาเมื่อมีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จุดเน้นจากการศูนย์อำนาจเปลี่ยนไปโดยให้ความสำคัญกับแนวคิดการกระจายอำนาจมากขึ้นและได้ก่อให้เกิดการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นให้คนในท้องถิ่นมีโอกาสในการบริหารภายในท้องถิ่นของตนเองได้ ซึ่งปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และระบบพิเศษ ที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา แต่รูปแบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากที่สุด และมีผู้กล่าวว่าเป็นองค์การที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่ลงไปถึงประชาชนมากที่สุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและมีอำนาจอิสระในการบริหารงานและปกครองตนเองได้ แต่ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีปัญหาหลายอย่าง เช่น ปัญหาจากเงื่อนไขการจัดตั้ง ปัญหาอำนาจหน้าที่ ปัญหาการคลังของ อบต. ปัญหาอำนาจอิทธิพล ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนและปัญหาการขาดทักษะการบริหาร เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวนี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้องจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเป็นเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการปฏิบัติงานที่จะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย ในการบริหารองค์กรนั้น นอกจากผู้บริหารจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญแล้ว บุคคลในองค์กรยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรก้าวหน้าไปด้วยดี ดังนั้นการบริหารในปัจจุบันจึงพยายามหาวิธีการที่ก่อให้เกิดการยอมรับและความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากรที่อยู่ในองค์กร ดังนั้นแนวคิดในเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ อบตพ จึงเกิดขึ้น ดังที่แมคเกรเกอร์ (McGregor) เห็นว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมจะก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาหน่วยงานให้ไปสู่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ความสำเร็จด้วยดี (จันทร์ธานี สงวนนาม. 2545 : 68-70) นอกจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรแล้ว ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันยังมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน

ความผูกพันของบุคลากรที่เกิดขึ้นต่อองค์กรยังส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเต็มกำลังเต็มความสามารถ ด้วยความสุขและความพึงพอใจ องค์กรทุกองค์กรนั้นตั้งขึ้นมาไว้วัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันแต่ต้องดำเนินการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่รอดและประสบความสำเร็จดังเป้าหมาย ซึ่งตัวผลสำเร็จขององค์กรในการดำเนินการเป็นตัววัดหลักที่สำคัญ คือ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจที่มาจากตัวบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ (จอร์จคัลดี สุขพัฒน์. 2547 : 1) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญมาก และสามารถเป็นตัวพยากรณ์การลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันเป็นตัวชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ สามารถสะท้อนผลโดยทั่วไปที่ตัวบุคคลสนองตอบองค์กรโดยรวม (ประวิณพร ขจรบุญ. 2546 : 18) นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทักษะคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานยังมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย ดังนั้นหากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้นๆ ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญขอประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 142)

ในการบริหารองค์กรๆ หนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น จำเป็นพิจารณา ระบบย่อยและองค์ประกอบของการจัดการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง เพื่อทราบแนวทางในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลให้เกิดแก่พนักงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

ส่วนตำบล ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อตัวพนักงานและประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลกับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล

กรอบแนวคิดการวิจัย

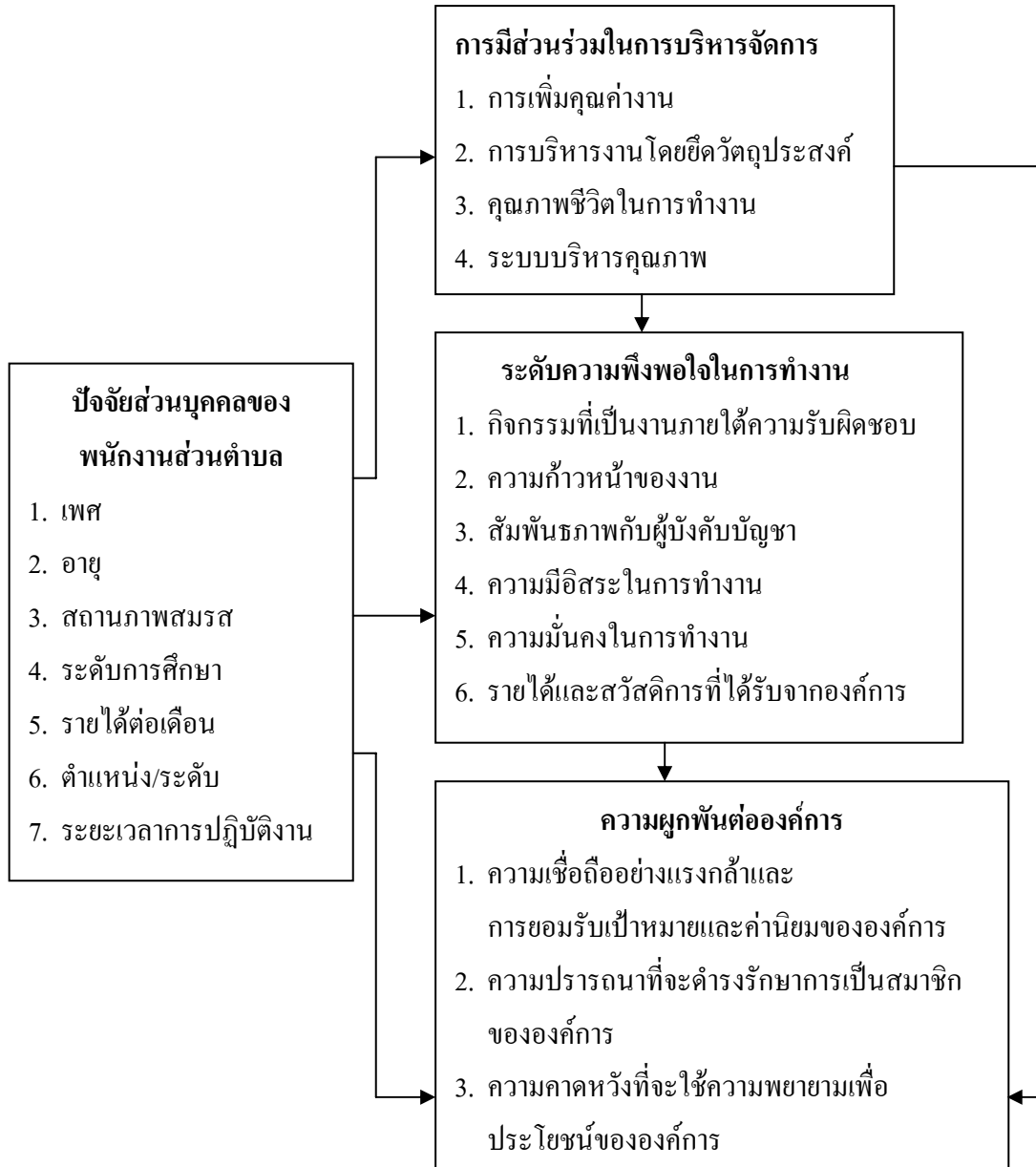
การกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังภาพประกอบ 1-3



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ (Independent)

ตัวแปรตาม (Dependent)



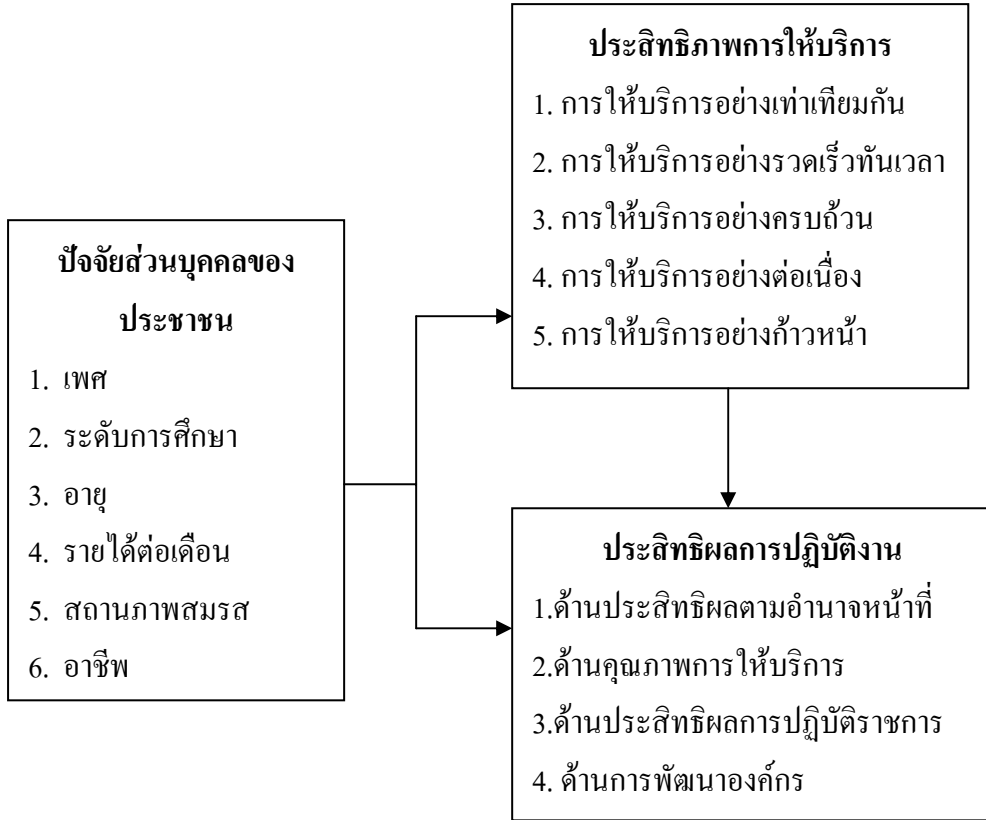
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ (Independent)

ตัวแปรตาม (Dependent)



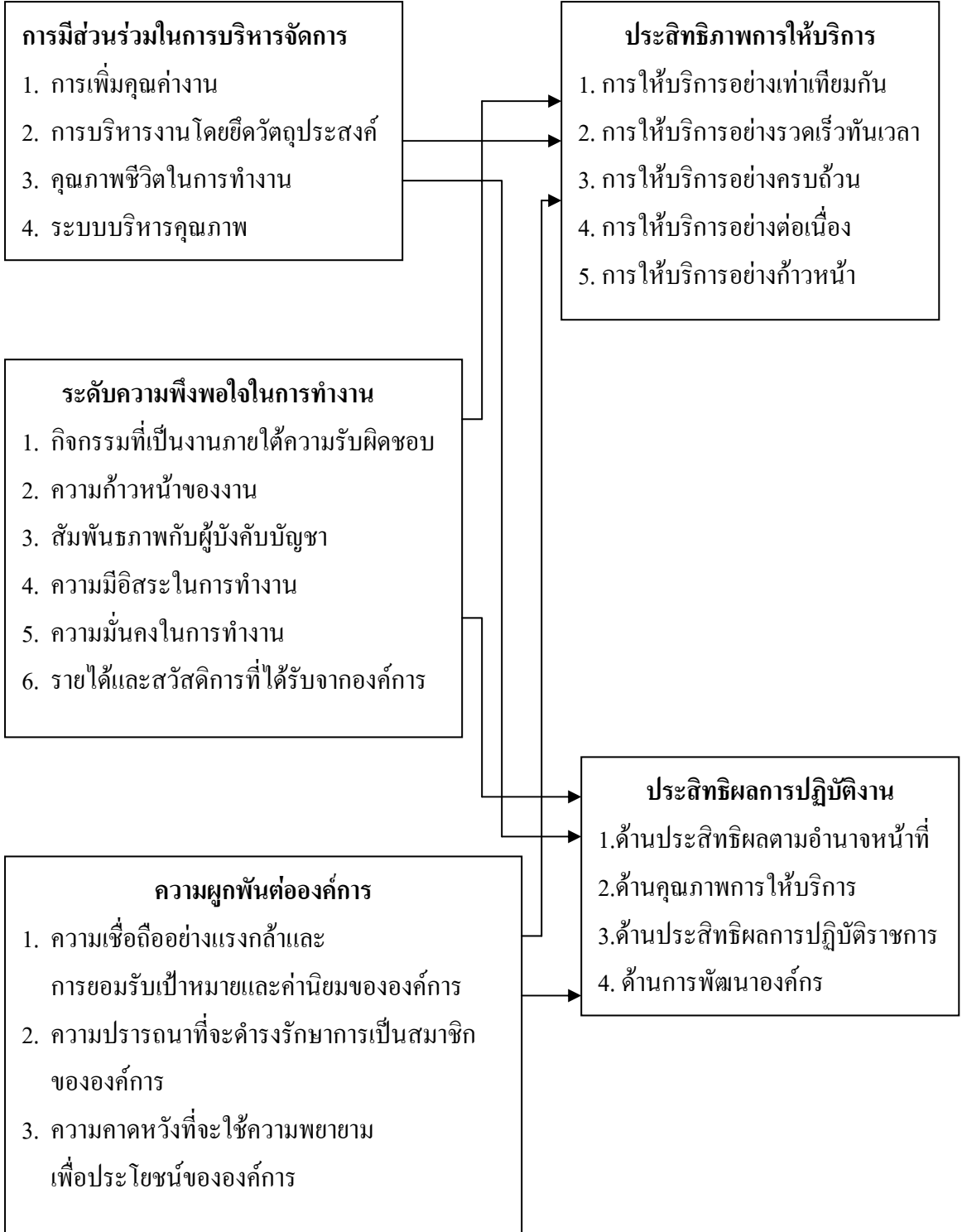
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ (Independent)

ตัวแปรตาม (Dependent)



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตภาคกลางต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตภาคกลางต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบลในเขตภาคกลางต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร
5. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร
6. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตภาคกลางต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลแตกต่างกัน
7. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตภาคกลางต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลแตกต่างกัน
8. ประสิทธิภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
9. การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 2 กลุ่ม

1.1 พนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วย พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ในจังหวัดอ่างทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 80 แห่ง จำนวน 1,892 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 ประชาชน ประกอบด้วย ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ
องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางในจังหวัดอ่างทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัด
สุพรรณบุรี จำนวน 392,973 คน

โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane)
(อิกินันท์ จันตะนี. 2550 : 82-83) เนื่องจากทราบจำนวนประชากร

2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความผูกพัน
ต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตภาคกลาง

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.1.5 รายได้ต่อเดือน

2.1.1.6 ตำแหน่ง/ระดับ

2.1.1.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่

2.1.2.1 เพศ

2.1.2.2 ระดับการศึกษา

2.1.2.3 อายุ

2.1.2.4 รายได้ต่อเดือน

2.1.2.5 สถานภาพสมรส

2.1.2.6 อาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ระดับความพึงพอใจ
ในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

2.2.1 การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

2.2.1.1 การเพิ่มคุณค่างาน

2.2.1.2 การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์

2.2.1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

2.2.1.4 ระบบบริหารคุณภาพ

2.2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.2.1 กิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ

2.2.2.2 ความก้าวหน้าของงาน

2.2.2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2.2.2.4 ความมีอิสระในการทำงาน

2.2.2.5 ความมั่นคงในการทำงาน

2.2.2.6 รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร

2.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.3.1 ความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ

องค์กร

2.2.3.2 ความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

2.2.3.3 ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร

2.2.4 ประสิทธิภาพการให้บริการ

2.2.4.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2.2.4.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

2.2.4.3 การให้บริการอย่างครบถ้วน

2.2.4.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.4.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.5.1 ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่

2.2.5.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2.5.3 ด้านประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

2.2.5.4 ด้านการพัฒนาองค์กร

3. ขอบเขตด้านสถานที่ สถานที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลและพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดอ่างทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสุพรรณบุรี

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลาเพื่อให้ได้เวลาที่เหมาะสมโดยเริ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นเวลา 3 เดือน ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2552



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคกลาง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในจังหวัดอ่างทอง จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งสิ้น 264 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง หมายถึง องค์การบริหารที่ผ่านเกณฑ์การกำหนดหลักเกณฑ์ ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีมติให้กำหนดหลักเกณฑ์ กำหนดไว้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะกำหนดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ต้องมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 6 ล้านบาทขึ้นไป และต้องผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัด ซึ่งมีคะแนนรวมทั้งหมด 1,000 คะแนนตามที่ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลกำหนด

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดอ่างทอง จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน หมายถึง ลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนตำบล หมายถึง ลักษณะของพนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/ระดับ และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

พนักงานส่วนตำบล หมายถึง พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอ่างทอง จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การมีส่วนร่วมในการบริหาร หมายถึง การที่พนักงานส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

การเพิ่มคุณค่างาน หมายถึง การที่พนักงานส่วนตำบลได้เปลี่ยนแปลงเพิ่มคุณค่าในงานที่ทำ โดยมีอิสระในการทำงานมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทราบข้อมูลย้อนหลังกลับของการทำงานที่ทำมีกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการทำงาน งานที่ปฏิบัติสามารถเห็นผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อตนเอง องค์การและสังคม

การบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ หมายถึง การที่พนักงานส่วนตำบลมีส่วนร่วมในการทำงาน กำหนดเป้าหมาย และกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละคน โดยใช้เป้าหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

และความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือนำทางสำหรับการปฏิบัติงานรวมทั้งเป็นเครื่องมือวัดผลงานของแต่ละคน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีโอกาส ให้คำแนะนำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจ กระจายสารสนเทศให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบและได้ร่วมประเมินผลงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง แนวทางการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านสิ่งต่างๆ ประกอบด้วย การได้รับสวัสดิการที่ดีและเป็นธรรม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ มอบหมายงานที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรงซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์กรขึ้น

ระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดต่างๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงถึงความสามารถขององค์การในการบริหารบริการ โดยให้บริการตามที่กำหนดหรือเหนือกว่าข้อกำหนดมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติราชการต่างๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรว่าชอบหรือไม่ชอบ

กิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ซึ่งผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ดูแลรับผิดชอบเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ มีความน่าสนใจรวมทั้งได้แสดงศักยภาพที่ทำให้งานบรรลุได้ตามเป้าหมาย

ความก้าวหน้าของงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานหรือเลื่อนฐานะทางตำแหน่งงานให้สูงขึ้น

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อกัน รวมไปถึงความใกล้ชิดระหว่างพนักงานส่วนตำบล และหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาลำดับถัดไป ที่ต้องรายงานผลการทำงาน รวมถึงการปรึกษา และขอข้อเสนอแนะทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว รวมถึงบรรยากาศความเป็นมิตร ความไว้วางใจ และความเชื่อถือศรัทธาต่อกัน

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีโอกาสที่ได้รับสิทธิและเสรีภาพในการตัดสินใจในวิธีการทำงาน หรือเลือกแนวทางปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง รวมทั้งควบคุมการปฏิบัติงานได้ ภายใต้ขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานส่วนตำบลต่อการทำงานภายใต้เงื่อนไขของความมั่นคงปลอดภัยของสถานที่ทำงาน ตลอดจนการได้รับการยอมรับและการให้คุณค่าจากเพื่อนร่วมงาน

รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล โบนัส การได้เพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะของตนเอง

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอ่างทอง

ความเชื่อถืออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานส่วนตำบลที่ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความปรารถนาที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานส่วนตำบลที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปโดยไม่ต้องการที่จะโอนย้ายหรือลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กรแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอจากองค์กรอื่นที่ดีกว่า

ความคาดหวังที่จะใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานส่วนตำบลที่จะทุ่มเทการยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลา และควรทำให้เร็วที่สุด

การให้บริการอย่างครบถ้วน หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการใช้ทรัพยากร บริหารและแนวทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและได้ประโยชน์สูงสุดในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้านประสิทธิผลตามอำนาจหน้าที่ หมายถึง การวัดผลสำเร็จในการพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านความสำเร็จตามเป้าหมาย ผลผลิตของส่วนราชการ และความสำเร็จของการแก้ไข หรือยกเลิกกฎระเบียบ โดยการประเมินผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตที่กำหนดไว้ตามเอกสารงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นการผลักดันให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรัฐบาลกำหนดให้ความสำเร็จของเรื่องที่ต้องการและอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนราชการและภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายของรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติ เช่น ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย การให้บริการกับประชาชน สะดวกรวดเร็วขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น หรือเพิ่มผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น เป็นต้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง การวัดผลในด้านคุณภาพการให้บริการด้วยการประเมินผลตามความสำเร็จในการจัดทำแผนการปรับปรุงแก้ไข บริการ และความสำเร็จในการนำแผนไปปฏิบัตินอกจากนี้วัดผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในด้านความพึงพอใจในผู้รับบริการจากส่วนราชการซึ่งครอบคลุมประเด็น ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ หมายถึง การวัดผลในด้าน การลดค่าใช้จ่ายของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ โดยหน่วยงานที่สามารถใช้งบประมาณต่ำกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรรและยังได้ผลการปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณ การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่เป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการลดระยะเวลาการให้บริการ

ด้านการพัฒนาองค์กร หมายถึง การวัดผลในด้านหน่วยงานสามารถปรับลดบุคลากรหรือจัดสรรบุคลากรเดิมให้สามารถเพิ่มปริมาณงานได้มากขึ้น หรือเพิ่มรายได้ได้มากขึ้น รวมทั้ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

การพัฒนาระบบบริหารความรู้ในองค์กร โดยพิจารณาความสำเร็จจาก ความสำเร็จในการถ่ายทอดองค์ความรู้และทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการ และความสำเร็จในการจัดตั้งทีมงาน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการในการพัฒนาระบบบริหารความรู้ภายในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน สร้างรู้สึกความผูกพันต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในบริหารงาน ความพึงพอใจของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด มีความเป็นเหตุเป็นผลกันหรือไม่
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามความต้องการแก่ประชาชน เพื่อความพึงพอใจในการรับบริการ
4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นไปในทิศทางใด มีความเป็นเหตุเป็นผลกันหรือไม่
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล
6. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและความพึงพอใจในงาน ให้สอดคล้องกับนโยบายและเพื่อการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล อันจะทำให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรต่อไป