

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงาน
ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี¹

FACTORS AFFECTING EFFICIENCY OF PUBLIC SERVICES OF PERSONNEL IN
MUEANG LOPBURI DISTRICT OFFICE,
LOPBURI PROVINCE.

นนุช ไชยเรศ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี (3) ศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร (ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ) ที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 268 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบสหสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านปริมาณ และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน รองลงมา คือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านลักษณะของงาน ตามลำดับ ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ตามลำดับ

คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ, การบริการสาธารณะ, ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

² นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดจังหวัดลพบุรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The purpose of this research is to (1) study the motivation of personnel in the department that the district office of Lop Buri Province Lop Buri (2) Study the efficiency of public service of personnel in the department at Lop Buri District, Lop Buri Province (3) Study the motivation of personnel that affect the efficiency of giving Public service of personnel in the department at Lop Buri District Office Lop Buri Province Population sample groups that are personnel (civil servants, employees, government officials) working in the Lop Buri District Office. Lop Buri Province, 268 people. The statistics used in the analysis are the average percentage Standard deviation Analysis of correlation testing, multiple correlation effectiveness And multiple regression analysis

The results of the research showed that the efficiency of public service in the department that the district office of Lop Buri Lop Buri Province In the picture is included in the level The most, when considered individually The order with the most average is the equality side, the second is the fast-paced convenience. The quantity and quality of the work, respectively, the motivation factors that affect the public service efficiency of the personnel of the department that the Lop Buri District, Lop Buri Province in the picture are included in the level The most, when considered individually By ordering the items with the most average, namely salary and secondary compensation Come to be the responsibility of the job As for the success of the work done

Keywords : Factors affecting efficiency, public service, the city of Lop Buri

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริหารราชการไทยมีวิวัฒนาการมาอย่างยาวนาน มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเมืองการปกครองและพฤติกรรมการบริหารมาหลายยุคหลายสมัย แต่ละยุคสมัยก็มีลักษณะการบริหารราชการที่แตกต่างกัน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาก็มีลักษณะต่างกัน โดยที่สภาพปัญหาดังกล่าวยังรวมถึงความคาดหวังต่อการให้บริการประชาชนที่มากขึ้นด้วย ที่ผ่านมาระบบการบริหารราชการยังมีปัญหาทางการบริหารหลาย ๆ ประการ ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างขนาดใหญ่ทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานมีความสลับซับซ้อน มีสายการบังคับบัญชามาก เป็นปัญหาที่ขาดการแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่องส่งผลต่อการขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างน่าพอใจ โดยที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ข้าราชการต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนหรือไม่

ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี เป็นสถานที่ที่รวมหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นศูนย์กลางการให้บริการสาธารณะกับประชาชนของหน่วยงานภาครัฐตามภารกิจและพื้นที่ความรับผิดชอบ การให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่มีที่ตั้งอยู่ในที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี ถือเป็นภารกิจสำคัญที่จะนำพาหน่วยงานไปสู่ความเป็นมาตรฐานมุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาความไม่พึงพอใจซึ่งเป็นสาเหตุแห่งการร้องเรียน การปฏิบัติงานของบุคลากรจึงมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในปัจจุบันมีประชาชนที่มารับบริการของหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรีเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติในการให้บริการที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน แตกต่างกันตามภารกิจ ส่งผลให้การให้บริการประชาชนของบุคลากรขาดประสิทธิภาพ ซึ่งการขาดประสิทธิภาพอาจมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน หน่วยงานจึงต้องพยายามพัฒนาการให้บริการของบุคลากรให้มีความเต็มใจในการให้บริการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วบรรลุตามวัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการ การพัฒนาการบริการสาธารณะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการที่ดี การบริหารงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนต่างมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จึงมีความตั้งใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากร หน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นประโยชน์ ในการบริหารงานบุคคลในองค์กร โดยมุ่งหวังให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจสูงสุดจากการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

คำถามในการวิจัย

แรงจูงใจของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

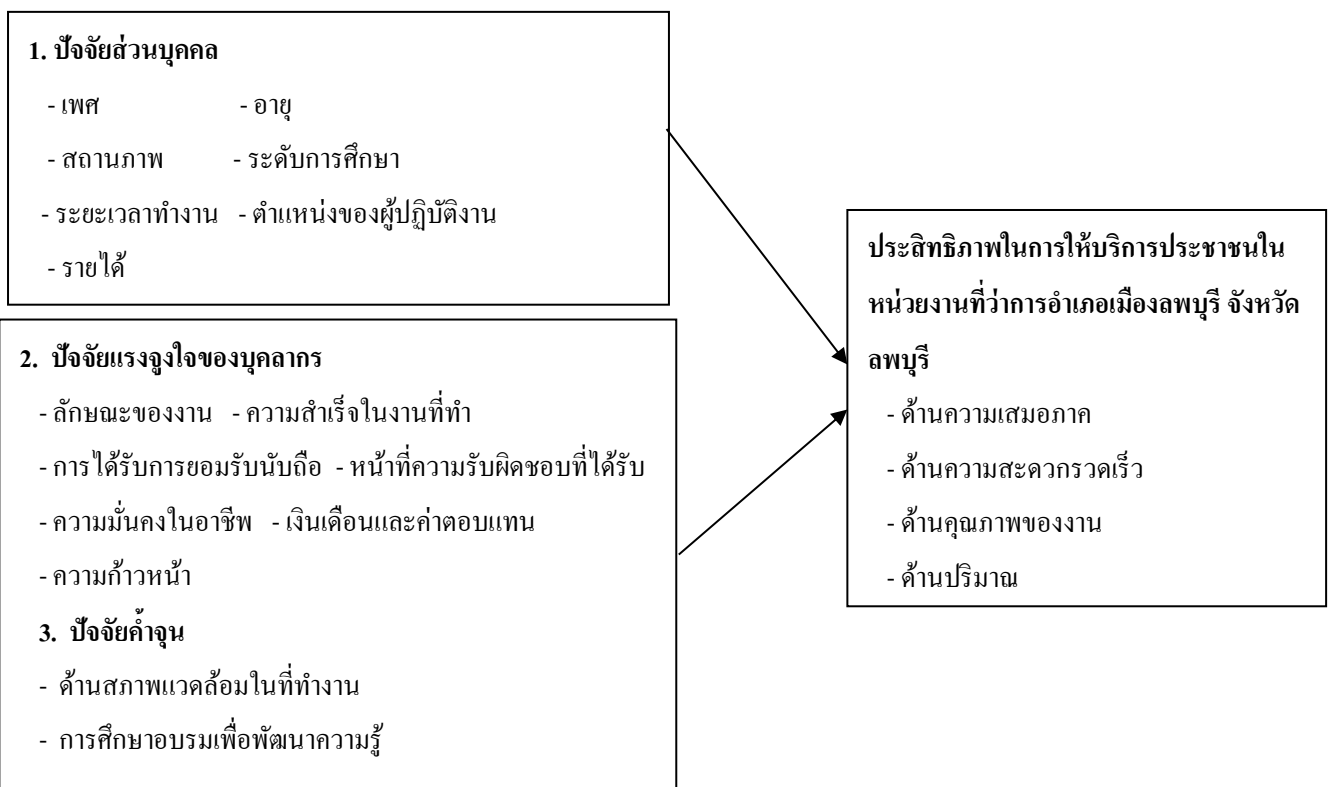
การศึกษาวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนและค่าตอบแทน ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ survey research) มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ขั้นตอนการวิจัย ขั้นตอนการศึกษาวิจัยประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การศึกษากระบวนการสร้างแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จากนักทฤษฎีและนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

2. รวบรวมข้อมูล สืบค้นและรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ บทความ แนวคิดทฤษฎี เพื่อความถูกต้องในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย หรือออกแบบสอบถามและนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนารอบแนวคิดงานวิจัย

3. การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

4. วิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาเพื่อให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีที่ตั้งอยู่ ณ ที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี 9 หน่วยงาน จำนวน 812 คน (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970:896) โดยใช้วิธีการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ และกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาเป็นตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้

ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จในกิจการได้รับการยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนและค่าตอบแทนความก้าวหน้า

ปัจจัยค่าจูง ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การศึกษาอบรม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1 ด้านความเสมอภาค

2.2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว

2.3 ด้านคุณภาพของงาน

2.4 ด้านปริมาณ

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เป็นแบบเลือกตอบมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค่าจูง (Hygiene factors) ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวน 15 ข้อ

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย ใช้คำถามเป็นระดับความคิดเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เกณฑ์คะแนนการตอบแบบสอบถามเป็นรายข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. **หาความเที่ยงตรง (validity)** ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้ ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยค่า IOC ที่ได้รับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป สรุปผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ = 1 (ใช้ได้)

2. **หาความเชื่อมั่น (reliability)** โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูล จำนวน 30 ราย ก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) เพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง แสดงค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน	Cronbach's Alpha	N of Item
1 ด้านความเสมอภาค	0.909	3
2 ด้านความสะดวกรวดเร็ว	0.908	4
3 ด้านคุณภาพของงาน	0.901	5
4 ด้านปริมาณ	0.906	3

ตาราง แสดงค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	Cronbach's Alpha	N of Item
1 ด้านลักษณะของงาน	0.914	4
2 ด้านความสำเร็จ ในงาน	0.940	6
3 ด้านการยอมรับ นับถือ	0.912	3
4 ด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ	0.901	3
5 ด้านความมั่นคงในอาชีพ	0.902	2
6 ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน	0.905	3
7 ด้านความก้าวหน้า	0.926	5
8 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.918	4
9 ด้านการศึกษาอบรม	0.902	3

ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) จะเห็นได้ว่าความน่าเชื่อถือของทุกๆด้าน มีค่าเข้าใกล้ 1 หรือ ≥ 0.9 ถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปสอบถามกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้จริง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

6.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 268 คน

6.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่างๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

7.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบ โดยอธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

7.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทั้งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจรวมถึงปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี มีผลการศึกษาดังนี้

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่าง 268 คน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่ เป็นหญิง คำนวนเป็นร้อยละ 58.2 อายุ อยู่ในช่วงอายุ 30-40 ปี คำนวนเป็นร้อยละ 32.8 สถานภาพ สมรส คำนวนเป็นร้อยละ 69.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี คำนวนเป็นร้อยละ 51.5 การศึกษาระดับปริญญาตรี คำนวนเป็นร้อยละ 73.5 ตำแหน่ง

งานเจ้าหน้าที่ของรัฐ คำนวณเป็นร้อยละ 60.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท/เดือน คำนวณเป็นร้อยละ 70.1

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ ด้านความเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านปริมาณ และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากร ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจูน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค่าจูน ภาพรวม อยู่ระดับ มากที่สุด เมื่อได้พิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้ดังนี้ เงินเดือนและค่าตอบแทน ลำดับต่อมา ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ลักษณะของงาน และการศึกษาอบรม ตามลำดับ

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วยเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่ง และเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีความแตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่ต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ปรากฏผลที่สนับสนุนสมมติฐานนี้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจ ของบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชนของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ด้านการศึกษาอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านความมั่นคงในอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

และทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกด้าน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการศึกษาอบรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของบุคลากรหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะของบุคลากรในหน่วยงานที่ว่าการอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาถึงปัญหาอุปสรรครวมถึงสาเหตุปัญหาต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและเพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจกับประชาชน
2. องค์กรควรมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานให้ตรงตามความรู้ ความสามารถและความถนัดของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งหรือปรับระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นอย่างเท่าเทียมเป็นธรรมและเสมอภาค
3. องค์กรควรจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ในการทำงาน มีการจัดสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน ให้มีความสะดวกสบาย มีการแบ่งพื้นที่บริเวณทำงานเป็นสัดส่วนตามความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการแสดงออกถึงการให้การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น เพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น
2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญโดยการสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถรวมถึงมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ก) ด้านขอบเขตการวิจัย

1. ควรมีการส่งเสริมการฝึกอบรมให้กับบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน รวมถึงมีการติดตามงานที่ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติให้เกิดความความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ เพื่อลดความผิดพลาดของงานซึ่งอาจส่งผลถึงความพึงพอใจกับประชาชนผู้มารับบริการได้
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงให้มากที่สุด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาองค์กรต่อไป

ข) ด้านระเบียบการวิจัย

1. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการทำวิจัยเชิงปริมาณ เพราะจะทำให้ทราบถึงประเด็นในเชิงลึก ที่การวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจนครบถ้วน ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการหาแนวทางการพัฒนา
2. ควรศึกษาวิจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีขนาดแตกต่างกัน แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้ครอบคลุมทุกมิติและดียิ่งขึ้น

ค) ด้านอื่น ๆ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของบุคลากรของที่ว่ากรอำเภออื่น ๆ ในจังหวัด แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนางานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารของหน่วยงานในที่ว่ากรอำเภอ เพื่อให้ทราบถึงภาพรวมของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะและความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

Hackman & Oldham. (1976). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*.

Herbert, A. S. (1960). *Administrative Behavior*. New York: MC Milan.

John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: Mc Graw Hill Book, Company.

Peterson, E., & Plowman. E. G. (1993). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill.:

Richard D. Irwin.

Ramkhamhaeng University. Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information Systems Research*, 2(3), 173-191.

กานต์พิชชา บุญทอง. (2557). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาพนักงานโรงพยาบาลราชธานีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กัญญนันท์ ภัทรธรรมศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). วิทยานิพนธ์ ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. วารสารวิจัย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

จิราพร ชุมบางหมัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมาธุรกิจ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ทวี กุลคำธร. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา จังหวัดนครปฐม.

ที่ว่า การอำเภอเมืองลพบุรี. (ม.ป.ป.). [ออนไลน์]. ข้อมูลอำเภอเมืองลพบุรี. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 23, 2566.

จาก <https://mueanglopburi.go.th/content/board/1>.

ปริศนา พิมพ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ
ราชบุรี จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม.

ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 21, /2566. จาก

http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771

พรนพ พุกกะพันธ์. (2554). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ไพโรวัลย์ รัตนมา. (ม.ป.ป.). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของข้าราชการศาล
ยุติธรรม จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

วรจิตร หนองแก. (2552). [ออนไลน์]. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของ
สาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น.

วิเชียร ใจดี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

ศ.ดร.สถาพร วิชัยรัมย์. (2021). การพัฒนาระบบราชการไทย. สืบค้นเมื่อ สิงหาคม 23, 2566. จาก

<https://pa.bru.ac.th/2021/10/08/development-bureaucracy/>

สถิต คำลาเตียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบิน
ทหารเรือ. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สิริอร วิชชาวุธ. (2554). การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.

สุกัญญา ปรีเปรม (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก. การค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงในการ

สุรพร สงหมั่น ไวย. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรถสิทธิ์ ดันดิยุทธ. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การ
ประปานครหลวง. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรม,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสยาม.

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนและ
ช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.