

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนา
ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF PERSONNEL
IN INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT OF LOPBURI PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

วุฒิชัย นิลแพทย์

Wuttichai Ninphat

6427952451@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯ 3) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯ งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดลพบุรี ทั้ง 11 อำเภอ จำนวน 400 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง 3) ปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

A study on people's satisfaction with the operational efficiency of personnel in infrastructure development of the Lopburi Provincial Administrative Organization. The objectives were 1) to study people's satisfaction with the performance of personnel in infrastructure development of Lopburi Provincial Administrative Organization. 2) to study the operational efficiency of personnel in infrastructure development of Lopburi Provincial Administrative Organization. 3) To study people's satisfaction with the operational efficiency of personnel in development. Infrastructure of the Lopburi Provincial Administrative Organization. This research is the quantitative research, using exploratory study methods. Using questionnaires as a tool to gather information. The sample used in the study was 400 persons living in all 11 districts of Lopburi province. Using descriptive statistics to analyze the data.

The results of the research showed that 1) People's satisfaction in infrastructure development of the Lopburi Provincial Administrative Organization as a whole was at a very high level. 2) Operational efficiency of personnel in infrastructure development of Lopburi Provincial Administrative Organization as a whole was at a high level. 3) Factors of operational efficiency of personnel in infrastructure development of Lopburi Provincial Administrative Organization that affects the effectiveness of people's satisfaction with infrastructure development of the Lopburi Provincial Administration Organization. There was a statistically significant positive correlation of 0.05.

Keyword : Satisfaction / Operational Efficiency

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

**นักศึกษาหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นหลักนั้น ต่างมุ่งเน้นสร้างภาพพจน์ และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดเกินคาดแก่ผู้รับบริการ และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นจากแนวความคิดหลักการกระจายอำนาจและเป็นการลดภาระของรัฐบาล โดยเป็นองค์กรที่รับมอบภารกิจบางภารกิจจากรัฐบาลมาดำเนินการจัดทำเอง โดยภารกิจดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับท้องถิ่น และเป็นภารกิจที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้มีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐบาล ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดไว้กว้างมาก ซึ่งจะครอบคลุมเกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน โดยเฉพาะภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่ การก่อสร้างถนนประเภทต่างๆ แหล่งน้ำทางการเกษตร การขุดลอกคลอง ทางระบายน้ำ ก่อสร้างท่อลอดเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็ก และการก่อสร้างสะพาน ซึ่งยังมีการพัฒนาไม่ทั่วถึงและครบถ้วน ข้อมูลดังกล่าวทราบได้จากการออกประชาคมในแต่ละอำเภอเพื่อจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยจะมีการเสนอโครงการที่ประชาชนต้องการเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตน ซึ่งโครงการ ที่ถูกร้องขอในอันดับแรกๆ ของแต่ละชุมชนที่ประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ความคิดเห็นของประชาชนจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้การดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ ทราบได้ว่าตรงกับความต้องการของประชาชนหรือไม่และเกิดความพึงพอใจเพียงใด ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตจังหวัดลพบุรี จึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง เพื่อประเมินผลการให้บริการและเป็นการรับทราบปัญหาของการให้บริการที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่า มีความจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่องในทิศทางใดต่อไป และเพื่อให้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุดบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเป็นอย่างไร
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

John D. Millett (1954) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน 2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดการให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน 3) ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง 4) ความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

Maslow (1970) ได้ให้แนวคิดที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้นขึ้นตอนจากต่ำไปสูง ดังนี้ 1) ความต้องการด้านร่างกาย 2) ความต้องการด้านความปลอดภัย

หรือความมั่นคง 3) ความต้องการทางด้านสังคม 4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

Shelly (1975) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะต้องอยู่ในกลุ่มความรู้สึกทั้งสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกระบบความพึงพอใจ

Flott (1995) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจ โดยการประเมินความพึงพอใจ จะต้องทำหลังจากการใช้บริการ และเพื่อให้ประชาชนบอกถึงความรู้สึกของความพึงพอใจได้อย่างถูกต้องที่สุด จึงควรทำการประเมินหลังจากการใช้บริการเสร็จสิ้นทันที โดยปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ คุณภาพของสินค้า คุณภาพการบริการ และราคา คือ สามองค์ประกอบหลักที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ เพราะเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้โดยตรง จึงเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และจำเป็นต่อการจัดการวางแผนดำเนินธุรกิจมากกว่าข้อมูลปัจจัยอื่นที่อยู่เหนือจากความสามารถขององค์กรที่จะควบคุมได้

Zeithemal and Bitner (2003) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพึงพอใจว่า ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ คือ คุณภาพการบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ปัจจัยตามสถานการณ์ และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเหล่านี้มีผลสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้ถึงสิ่งที่ตนได้รับจริงจากองค์กรและจะกลายเป็นตัวเปรียบเทียบความคาดหวัง ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือ ระดับ ความพึงพอใจในที่สุด องค์ประกอบเหล่านี้สามารถแบ่งแยกออกเป็นสองกลุ่มปัจจัย คือ กลุ่มปัจจัยที่องค์กรควบคุมได้ ส่วนอีกกลุ่มปัจจัย คือ องค์ประกอบที่องค์กรควบคุมไม่ได้หรือควบคุมได้ยาก

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

Harrington Emerson (1913) ได้ให้แนวคิดและทฤษฎีหลักประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร 12 ประการที่สำคัญ ดังนี้ 1) ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวคิดวิธีการในการทำงานให้กระจ่าง 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการวิเคราะห์ความน่าจะเป็นไปได้ของงาน 3) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน 4) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม 5) การทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือได้ 6) มีความฉับไว 7) มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเลเบียนไว้เพื่อเป็นหลักฐานอย่างชัดเจน 8) งานเป็นลักษณะการแจ้งให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานอย่างทั่วถึงและชัดเจน 9) งานเสร็จ 10) ผลงานสามารถยึดเป็นมาตรฐาน 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้ 12) ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

Peterson & Plowman (1953) ได้กล่าวถึงทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานในความหมายอย่างแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็คือ การสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสม และต้นทุนที่น้อยที่สุดเพื่อค้ำประกันถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเงินที่มีอยู่ และได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพ มี 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลาในการปฏิบัติงาน (Time) และ 4) ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

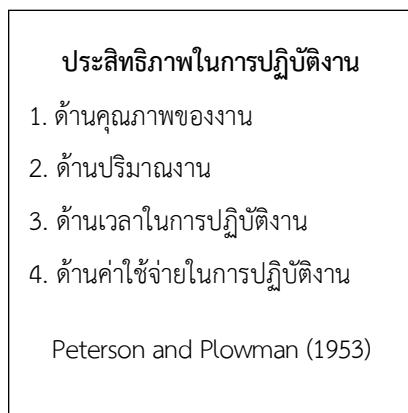
Mager & Besch (1967) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ 1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา 3) ความสามารถจดจำเรื่องที่ผ่านมา 4) ความสามารถในการตัดแปลง และ 5) ความสามารถในการพูด

Richard Beckhard (1969) ได้ให้แนวคิดรูปแบบขององค์การที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ 1) ทั้งระบบทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน 2) รูปแบบต้องกำหนดตามวัตถุประสงค์ 3) การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มีใจตามลำดับขั้นรับผิดชอบ 4) วัตถุประสงค์ปัญหาด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงานที่มีความสามารถ 5) การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่องเปิดเผย 6) ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม 7) มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย 8) มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน และ 9) คนในองค์การพัฒนาตนเองตลอดเวลา

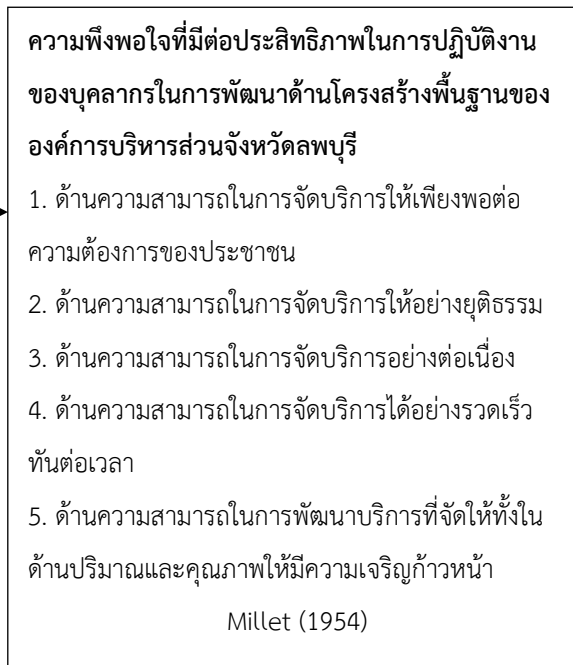
Edgar L, Morphet (1980) ได้เสนอหลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้ 1) การมีผู้บริหารเพียงคนเดียวในองค์การ 2) การมีจุดมุ่งหมายขององค์การที่ชัดเจนและเป็นเอกภาพเดียวกัน 3) การมีเอกภาพในการบังคับบัญชา 4) มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบให้แก่ผู้ร่วมงาน 5) มีการแบ่งฝ่ายงานและบุคลากรผู้รับผิดชอบให้เฉพาะเจาะจง 6) มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน 7) มีการมอบหมายการควบคุมดูแลที่เหมาะสม 8) มีความมั่นคงในเสถียรภาพการดำเนินงาน 9) เปิดโอกาสให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในองค์การ 10) สามารถทำให้คนในองค์การเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจและปลอดภัย 11) มีการยอมรับนโยบายส่วนบุคคลที่มีความสามารถ 12) การประเมินผลการทำงานทั้งในบุคคล/องค์การ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดลพบุรี ทั้ง 11 อำเภอ จำนวน 755,053 คน ซึ่งใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้นำมาพิจารณาเป็นตัวแปรตามและตัวแปรต้น ซึ่งนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 25 ข้อ และตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 20 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 45 ข้อ และผู้วิจัยได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 ราย ด้วยวิธีการหา

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ 0.952 ซึ่งถือได้ว่าแบบทดสอบมีความคงที่ น่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง แล้วนำไปประมวลผลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการศึกษาอิทธิพลใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ด้านความสามารถในการจัดบริการได้อย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ด้านความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรมตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการหาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกับความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .868

และจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปผลได้ คือ มีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความแม่นยำในการพยากรณ์ (adjusted R Square) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม 75.2% ส่วนที่เหลืออีก 24.8% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการทำนาย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ .09319 สรุปผลได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยเรียงลำดับความมีอิทธิพลจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับสมมติฐาน H1 และปฏิเสธ H0 โดยสรุปผลได้ว่าถ้าปัจจัยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นจะทำให้มีระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมเพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่ในปัจจุบัน

ด้านเวลาในการปฏิบัติงานสรุปผลได้ว่า เมื่อปัจจัยในด้านนี้เพิ่มขึ้น จะทำให้มีระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโดยรวมลดลง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรจัดอบรมให้ความรู้บุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรเพิ่มนโยบายส่งเสริมประชาธิปไตย โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นเสนอปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ภายในชุมชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรมีโครงการจัดอบรมและสัมมนาแก่ประชาชน โดยมีการทำ workshop เพื่อจะได้รับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน และจะได้ทราบว่าปัญหาใดที่เกิดจากตัวองค์กรเองที่ยังไม่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ควรจัดให้มีโครงการเพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีเป็นประจำทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย และกำหนดแผนพัฒนา รวมทั้งดำเนินการโครงการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อรับทราบความคิดเห็นในด้านอื่นที่มีประโยชน์ในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีในครั้งต่อไปในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และสังเกตพฤติกรรมของประชาชนผู้ใช้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายและการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จรรุษา สง่าเพ็ชร. (2562). ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคในตลาดสดสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
- จิราพร ชุมบางหมัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- จิรันดา บุญบรรจง. (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ธรรมบุญ บุญชาติ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบางบาล จังหวัดร้อยเอ็ด : มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตร้อยเอ็ด, นักศึกษาปริญญาโท, สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- ประภัสสร วัฒนา. (2560). แนวความคิดมนุษย์นิยมของมาสโลว์ (Maslow) และแนวความคิดอัตถิภาวนิยมของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (Jean Paul Sartre) ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง “วันหนึ่งในชีวิตของอิวาน เดนิโซวิช” : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยศึกษาศาสตร์.
- ปัทิตตา จันทวงศ์. (2559). ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 29 : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

- ไพอีซิล เจ๊ะอาแซ. (2562). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการตั้งด่านตรวจจุดสกัดจุดตรวจของเจ้าหน้าที่รัฐในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ : กรณีศึกษาอำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- มาลินี นกสิริ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์จำกัด : มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. รุจิรา แสงผา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วาทีตต์ เรียมริมมะดัน. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค, สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา.
- ศาสตราจารย์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย.
- สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแซท คัสสัน ประเทศไทย จำกัด : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ผู้แต่ง
- สมพงศ์ รัตนนุพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com>

- สุวิมล เจริญสุข. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ
โรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งใน จังหวัดชลบุรี : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2540). พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540.
สืบค้นจาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/>.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2566). ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566-2570) งบประมาณ พ.ศ. 2566
- อมรา อินทรวงศ์. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกันสุขภาพถ้วนหน้างาน
ทันตกรรมของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา : มหาวิทยาลัย -
สงขลานครินทร์, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ.
- Ahmad Kassim, N. (2019). Evaluating users' satisfaction on academic library Performance :
Curtin University
- Ao, Y. Martek, I. (2020). Public Satisfaction-Based Performance Appraisal of Rural
Infrastructure Construction. In: Rural Built Environment of Sichuan Province, China.
- Chuan Chen. (2020). การประเมินประสิทธิภาพการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท
โดยอิงความพึงพอใจของสาธารณะ : Sichuan University, Chengdu, Sichuan, China.
- Emerson, H. (1913). Twelve Principles of Efficiency. New York: The Engineering Magazine.
- Jackie Parker and Mr. Greg D Simpson. (2018). Visitor Satisfaction with a Public
Green Infrastructure and Urban Nature Space in Perth : Murdoch University,
Western Australia College of Science, Health, Engineering and Education -
Environmental and Conservation Sciences, Perth, WA 6150, Australia.
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York: Mc Graw Hill Book, Company.
- Millet, J. D. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill Book
Company, Inc.

Petersen E. & Plowman E. G. (1953). Business organization and management (3rd ed.).

ILL: R.D. Irwin.

Ra'ed Masa'deh. (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: a developing country perspective : University of Jordan, Amman, Jordan r.

Ryan, T.A., & Smith, P. C. (1954). Principle of Industrial Psychology. New York: The Mc Donald Press Company.

Simon, H. A., Donald W. S., & Victor A. T. (1960). Public Administration. New York: Alfred A. Knopf.

Steers, et al. (1983). Motivation and work behavior. New York : McGraw - Hill.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.