

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรภษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*

มัทรียา เอี่ยมพินิจ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรภษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีวิจัยจากเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อมูลรวมทั้งการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของเทศบาลตำบลแพรภษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 4 คน และใช้วิธีสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรภษา ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรภษาอยู่ในระดับดี ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงานรวมทั้งความเข้าใจและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ พนักงาน

บทนำ

การที่เทศบาลซึ่งมีภารกิจหลักตามเทศบัญญัติคือ การให้บริการประชาชน ในโครงสร้างพื้นฐานโดยทั่วไปตั้งแต่แรกเกิดจนเสียชีวิต เป็นการดูแลสวัสดิการต่างๆ จากรัฐจึงทำให้การทำงานเหล่านี้จำเป็นต้องให้ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนจากการให้บริการ ซึ่งการที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เทศบาลจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นประสิทธิภาพของพนักงาน จึงมีความสำคัญอย่างมากในปฏิบัติงานเพื่อให้ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และจะนำมาซึ่งการพัฒนาเทศบาลต่อไป

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรภษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางแก้ไข้ปัญหา อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรกษา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะในสำนักงานเทศบาลตำบลแพรกษา อ.เมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านเนื้อหา จะศึกษาเฉพาะการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรกษาในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตระยะเวลา ช่วงเวลาที่ศึกษาคือ เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
3. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เทศบาลมีอำนาจในการตราเทศบัญญัติเพื่อบังคับใช้ในเขตเทศบาล โดยมีขีดต่อกฎหมาย ในขณะที่เดียวกันยังมีหน้าที่ในการบำรุงรักษาทางบก, ทางน้ำและการไฟฟ้า รวมทั้งจัดให้มีน้ำสะอาดและมีหน้าที่ในการรักษาความสะอาดและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ตลอดจนบำรุงรักษาสถานที่สาธารณะและส่งเสริมการพัฒนาประชาชน อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข รวมทั้งจัดให้มีและบำรุงรักษาโรงพยาบาล ในขณะที่เดียวกันยังมีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในสถานที่ให้บริการ ตลอดจนการจัดการที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม ในขณะที่เดียวกันยังมีหน้าที่ในการควบคุมการก่อสร้างและการวางผังเมือง รวมทั้งยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้ค้ำนึ่งถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล"

เฉลิม ศรีผดุง (2555, หน้า20) อธิบายว่าการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ต้องมุ่งเน้นพัฒนาความรู้ความสามารถที่ต้องการเพื่อให้กลุ่มบุคลากรหลักที่รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายทางยุทธศาสตร์

ชลิดา ศรมณี (2555, หน้า 2) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) มีความหมายอย่างกว้างๆ คือ "ผลรวมของความรู้ ความชำนาญ ความถนัดของประชากรทั้งหมดในประเทศ" ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ คือ ผลรวมทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

อนงค์วิชญา สาริบุตร (2554, หน้า 82) สรุปว่า "การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ" หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน

เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร (2555, หน้า 62) กล่าวว่า ทักษะมีความสำคัญต่อการทำงานมาก บุคคลที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานของตนย่อมจะไม่มีคุณภาพจิตใจ ไม่ทุ่มเทและไม่มีความสุขในการทำงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา (2554, หน้า 2) อธิบายถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานการ ประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. วิธีวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรวกษา
2. วิธีวิจัยสนทนากลุ่ม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์ "ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ" ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive or Judgmental Sampling) คือเลือกเฉพาะผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ตรงกับเรื่องและผู้วิจัยต้องการศึกษาเป็นสำคัญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 คนและนำเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประมวลผลที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกัน จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการ "ตีความ" ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

เมื่อนำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 4 คน สามารถนำมาประมวลผลและสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พนักงานเทศบาลตำบลแพรกษามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานเทศบาลโดยส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับดีมาก

2. จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติหน้าที่ว่าปัญหาในของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่วนใหญ่ความไม่เข้าใจในเรื่องของกฎระเบียบทางราชการ และการรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

3. แนวทางในการพัฒนาคือ การฝึกอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ และกฎ ระเบียบต่างๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอๆ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อองค์กร ผู้บริหารควรคำนึงถึง สิ่งต่างๆ ที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ควรพิจารณาในประเด็นต่างๆ ที่ได้จากผลการวิจัยมาเพื่อที่จะนำมาใช้หรือปรับปรุงในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป รวมทั้งในเรื่องของวิธีการในการรักษาคนเก่งไว้ในองค์กร โดยนำหลักแนวคิดทฤษฎีเรื่องแรงจูงใจมาใช้ เพราะการที่จะก้าวสู่ความเป็นเลิศขององค์กรในโลกปัจจุบันได้ต้องเป็นการบูรณาการร่วมกันของทั้งภายในองค์กรเอง และระหว่างองค์กรต่อองค์กร โดยมีคนหรือทรัพยากรบุคคลของแต่ละองค์กรเป็นตัวขับเคลื่อนในทุกด้าน

บรรณานุกรม

- เฉลิม ศรีผดุง. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ชลิตา ศรีมณี. (2555). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อนงค์วิชญา สาริบุตร. (2554). *ระบบการเมืองและราชการไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร. (2555). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. (2554). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน (พิมพ์ครั้งที่ 18)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).