

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
The Personnel Performance Efficiency
Subdistrict Administrative Organization

(Received: Feb 28, 2020 Revised: June 10, 2020 Accepted: June 21, 2020)

ชัยวุฒิ เทโพธิ์¹

Chiwut Thepho

พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต²

Pongsatean Luengalongkot

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์ผลงานวิชาการในประเด็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสืบค้นจากตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นพนักงานทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

¹นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

²อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งมันตอบเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจาก 2 ส่วนคือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้เกิดปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ นำไปปรับใช้ในโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาการทำงานให้บุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของพนักงาน

Abstract

This article aims to synthesize academic works on the components of efficiency in the performance of the employees in the local government organization by searching from textbooks, documents, articles, concepts and theories, and related research including the electronic and internet databases. The results showed that there are 5 the components of efficiency in the performance of the employees in the sub-district local government organization which are the quality of works, the amount of works, working hours, the process of works and the operating expenses. For the performance of the employees in the sub-district local government organization, whether they are general staff, or hired by the mission and the expert employees, it is necessary for them to have a plan to follow which meets the aim of the sub-district local government organization.

The efficiency of performance must be from 2 parts which are the personnel performance and the organization performance. Therefore, it is necessary for the organization to have a plan to enhance the efficiency of employees and the organization itself in order to develop the efficient operation and effectiveness, and it can be applied to the organization structure of the sub-district local government organization that allows the development in the performance of the personnel to be more efficient and quality.

Keywords: Efficiency, Operation, Personal Efficiency

บทนำ

ปัจจุบันสังคมโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่ใช้ความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลักขององค์กรเพื่อสร้างความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขัน ถือเป็นการปฏิวัติขององค์กรยุคใหม่ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพขององค์กรในยุคปัจจุบันเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงจำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรในรูปของความรู้ อันเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิรูปคุณค่าขององค์กร องค์กรที่มีความรู้ที่ดีที่สุดและสามารถใช้ความรู้นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงจะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ(Stewart, 1979) ประสิทธิภาพการทำงานนั้นเป็นการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (สมยศ แยมเพื่อน, 2551, น. 6)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ อปท.เป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ซึ่งหากต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องบริหารจัดการโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น กำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น อปท. ต้องทำงานสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

สำหรับพนักงานจ้างตามภารกิจเป็นตัวจักรสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานของ อปท. ให้ประสบผลสำเร็จ โดยทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ คือ ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารฯ ซึ่งจากการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจมักประสบปัญหา พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ต้องมีการสอนงานใหม่ให้กับพนักงานบ่อย พนักงานปฏิบัติงานได้ไม่ตรงตามตำแหน่งที่กำหนด ไม่สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ส่งผลให้การปฏิบัติงานในช่วงการคัดเลือกพนักงานใหม่เป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลตำบลมะขามคู่, 2562, น. 1-9) เพื่อให้้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานตามคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลนั้น ๆ และทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเพื่อนำไปปรับใช้ในโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนาการทำงานให้บุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

1. แนวคิดทฤษฎีและหลักวิชาการ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งได้มีหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพ องค์ประกอบของประสิทธิภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือสามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมโดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2550) การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพโดยที่ประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับภายในองค์กรภายใต้ขอบเขตวิธีการซึ่งองค์กรระบุไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบความสำเร็จเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (สมยศ แยมเฟื่อน, 2551) สิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของปริมาณงานที่ออกมา คุณภาพของชิ้นงาน อัตราผลผลิต ตลอดจนปริมาณผลผลิตที่สูญเสียไป (อรสุตา ดุสิตรัตนกุล, 2557) ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร

(Organization's structure and its goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ (Harrington, 1996) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ส่วนคำว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้จ่ายโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)” (Certo, 2000)

สิริวดี ชูเชิต (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุคน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัย 3 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้น ๆ

2. คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดย ไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากหัวหน้า

3. ผลผลิต หมายถึง ผลงานที่พนักงานแสดงออกมาภายใต้นโยบายการทำงานขององค์กรโดยศึกษาจากอัตราผลผลิต

สมเกียรติ แก้วหอม (2555) ได้เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์ได้อย่างมีคุณภาพ

1.3 Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคต ค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

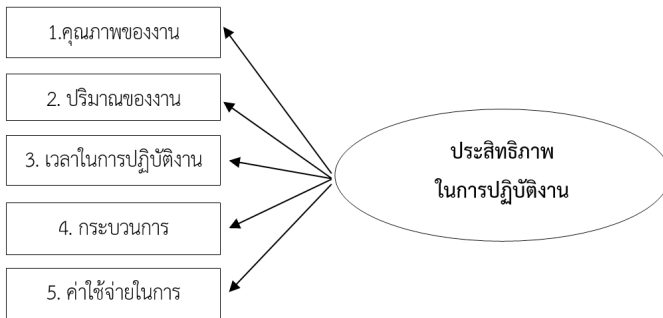
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ผู้เขียนสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคนองค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจและมีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น อยู่เสมอ

2. แนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหลากหลายองค์ประกอบด้วยกัน ซึ่งในบทความครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953; 1989, p. 56) เป็นหลักในการนำมาปรับใช้ในการเป็นแนวทางการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสรุปได้ตามกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
(ชัยวุฒิ เทโพธิ์, 2563)

จากกรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน เวลาในการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สามารถสรุป ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 คุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการในองค์กรอย่างถูกต้อง ดูแลความสงบเรียบร้อยและการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย การให้บริการรักษาความสะอาด การให้บริการสาธารณสุขด้วยความเต็มใจ ซ่อมบำรุงไฟฟ้า ประปาได้ถูกต้องครบถ้วน ดูแลรักษายานพาหนะอื่น ๆ ให้อยู่ในสภาพดี มีคุณภาพพร้อมใช้งาน ความสามารถในการใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงาน ได้อย่างมีคุณภาพ คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 2 ปริมาณของงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารอย่างรวดเร็ว ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการในองค์กรได้หลากหลาย ดูแลความสงบเรียบร้อยและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยตามจำนวนที่กำหนด การให้บริการรักษาความสะอาดทุกวัน การให้บริการสาธารณสุขตามจำนวนที่กำหนด ซ่อมบำรุง ไฟฟ้า ประปาได้ทุกเดือน ดูแลรักษายานพาหนะอื่น ๆ ให้อยู่ในสภาพดีทุกวัน ความสามารถในการใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานในปริมาณที่มากขึ้น ตลอดจนมีความแม่นยำในกระบวนการเก็บข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายได้เหมาะสมกับเงินเดือนที่ได้รับหรือค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ

องค์ประกอบที่ 3 เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการในองค์กร ดูแลความสงบเรียบร้อย และการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการรักษาความสะอาด การให้บริการสาธารณสุข การซ่อมบำรุง ไฟฟ้า ประปา การดูแลรักษายานพาหนะอื่น ๆ ได้ตามกำหนดเวลา สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการกับประชาชนได้อย่างรวดเร็วทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปได้เหมาะสมกับกาลเวลา และคุ้มค่า

องค์ประกอบที่ 4 กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจ้างตามภารกิจในการจัดส่วนประกอบต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกองค์กรที่มีความสัมพันธ์กัน เตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะทำงาน จัดระบบการทำงานทั้งสายงานการผลิต และการบริการ กำหนดแผนการทำงาน ขั้นตอนวิธีการทำงานให้ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพ การทำงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการในองค์กร ดูแลความสงบเรียบร้อย และการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การให้บริการรักษาความสะอาด การให้บริการสาธารณสุข การซ่อมบำรุง ไฟฟ้า ประปา การดูแลรักษายานพาหนะอื่น ๆ

องค์ประกอบที่ 5 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการกำหนดทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยการกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้ตามความต้องการของหน่วยงาน จัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพให้องค์กร มอบหมายบุคลากรให้ทำงานเกี่ยวกับด้านวิชาการและธุรการตามเป้าหมายขององค์กร

สรุป

จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จเป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้ได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นพนักงานทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นตอบเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องเกิดจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจาก 2 ส่วนคือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร ในส่วนของประสิทธิภาพของบุคคลหรือประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านทักษะวิชาชีพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความรู้รอบรู้และวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะคิดและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กระบวนการคิดหลากหลาย การพัฒนาตนเอง การมุ่งการให้บริการ การมีภาวะผู้นำและการตัดสินใจ เพื่อให้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพทั้งคุณภาพ ปริมาณ เวลา ค่าใช้จ่าย และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพ ดังที่ ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม (2549, น. 4) กล่าวว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ

และมีคุณภาพชีวิตที่ดีการมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้คนมีคุณภาพทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรซึ่งเป็นความปรารถนาของมนุษย์ทุกคนดังคำที่ว่า “คนที่มีคุณภาพเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่ความสำเร็จขององค์กร”

ในส่วนของคุณภาพขององค์กรนั้น การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิควิธีการและเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ ทำให้มีการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย และทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีมีความสุขความพอใจในการทำงาน ดังที่อัญชลี จานงค์ผล (2553, น. 9-10) กล่าวถึง บทบาทขององค์กรที่ดำเนินการเพื่อการพัฒนาองค์กรในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและมีความก้าวหน้า รวมทั้งการดูแลพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน โดยการจัดสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสมให้กับพนักงาน และบทบาทของพนักงานที่ปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กรอย่างขยันขันแข็ง เอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากทัศนคติของพนักงานเองและเกิดจากการสนองตอบขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรได้ในที่สุด อีกทั้งยังเป็นส่วนที่ส่งเสริมเกื้อหนุนให้เกิดคุณภาพที่ดีได้

ดังนั้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย และเกิดประโยชน์กับท้องถิ่น และประเทศชาติมากที่สุด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพ

ขององค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไป
ปรับใช้ในโครงสร้างการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถพัฒนา
การบริหารองค์กรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทโกลเด้นสยาม จำกัด. [วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา].
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทศบาลตำบลมะขามคู่. (2562). สถิติ สวัสดิการพนักงานจ้างเทศบาล. ระยอง:
ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลมะขามคู่.
- ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม. (2549). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ดูแลเด็กในศูนย์พัฒนา
เด็กเล็ก จังหวัดฉะเชิงเทรา. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้น 15 มกราคม 2563,
จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.
สืบค้น 15 มกราคม 2563, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- สมยศ แยมเผื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ปฏิบัติการบริษัท เอเชียนมารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). [สารนิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

- อัญชลี จำนงค์ผล. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป*. [วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา].
- อรสุตา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. [ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- Certo, C. S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Harrington, H. (1996). *High Performance Benchmarking 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). ILL: Irwin.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, ILL: Richard D. Irwin.
- Stewart, J. (1979). *Understanding the Management of Local Government: Its Special Purposes, Conditions and Tasks*. London: Longman Group.