



Performance Efficiency of Personnel in Nong Suang Subdistrict Administrative Organization, Wihan Daeng District, Saraburi Province

Kaeojai Thanawilaiphat¹, Kamalas Yaowanit² and Pisak Kalyanamitra³

¹Master student, Master of Public Administration (Public Administration), Valaya Alongkron Rajabhat University under the Royal Patronage, Pathum Thai Province, Thailand

^{2,3}Lecturer, Master of Public Administration (Public Administration), Valaya Alongkron Rajabhat University under the Royal Patronage, Pathum Thai Province, Thailand

E-mail: Kaeojai.tha@vru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0003-1715-2270>

E-mail: Kamalas@vru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0000-1118-4763>

E-mail: pisak@vru.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5624-933X>

Received 26/11/2025

Revised 18/12/2025

Accepted 24/01/2026

Abstract

Background and Aims: Local administrative organizations play a crucial role in improving the quality of life of people in local communities, which requires personnel with adequate capacity and effective job performance. Nong Suang Subdistrict Administrative Organization is responsible for various functions, including administration, local development, and public service delivery. Therefore, evaluating personnel performance efficiency is essential. Personal factors may influence work practices and job outcomes. This study aimed to examine the level of performance efficiency of personnel at Nong Suang Subdistrict Administrative Organization and to compare performance efficiency based on personal factors in order to provide empirical data for human resource development aligned with the organizational context.

Methodology: This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 35 personnel of Nong Suang Subdistrict Administrative Organization. The research instrument was a questionnaire comprising three sections: general information, performance efficiency in four dimensions—work quality, work quantity, timeliness of work, and work methods—and an open-ended section for additional suggestions. Content validity was verified by experts. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffé's post hoc test.

Results: The findings indicated that the overall performance efficiency of personnel at Nong Suang Subdistrict Administrative Organization was at the highest level. Among the four dimensions, work quality had the highest mean score, followed by work quantity, timeliness of work, and work methods, respectively. Comparative analysis based on personal factors revealed that differences in educational level, department/section, length of service, and monthly income resulted in





statistically significant differences in overall performance efficiency at the .05 level. However, no statistically significant differences were found with respect to gender, age, and personnel type.

Conclusion: The results demonstrate that personnel at Nong Suang Subdistrict Administrative Organization exhibit a high level of performance efficiency. The findings can serve as empirical evidence for formulating appropriate human resource development strategies and enhancing administrative efficiency in local administrative organizations in a sustainable manner.

Keywords: Work Performance; Personal Factors; Subdistrict Administrative Organization

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด สระบุรี

แก้วใจ ธนวิไลพัฒน์¹, กัมลาศ เยาวะนิ² และภคศักดิ์ กัลยาณมิตร³

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

² อาจารย์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์การวิจัย: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ซึ่งมีการกิจกรรมครอบคลุมด้านการปกครอง การพัฒนาท้องถิ่น และการให้บริการสาธารณะ การประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรจึงเป็นภารกิจที่มีความจำเป็น ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล อาจส่งผลต่อรูปแบบการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าถึงศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง และเปรียบเทียบประสิทธิภาพดังกล่าวโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการในการปฏิบัติงานตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา สังกัด/กอง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ เพศ อายุ และประเภทบุคลากรไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล: ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; ปัจจัยส่วนบุคคล; องค์การบริหารส่วนตำบล

บทนำ

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่น เนื่องจากมีความใกล้ชิดกับประชาชนและสามารถตอบสนองต่อความต้องการในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักการกระจายอำนาจ อปท.ได้รับมอบหมายภารกิจด้านการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการบริหารจัดการทรัพยากรในท้องถิ่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (สถาบันพระปกเกล้า, 2565) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542)

ความสำเร็จในการดำเนินการกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรหลักที่มีบทบาทในการแปลงนโยบายและแผนงานไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลา (Robbins & Judge, 2019)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอนาดูน จังหวัดขอนแก่น เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่มีบุคลากรจำนวนจำกัด แต่ต้องรับผิดชอบภารกิจที่หลากหลาย ทั้งด้านการบริหารทั่วไป การให้บริการประชาชน และการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดด้านทรัพยากร งบประมาณ และศักยภาพของบุคลากร อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบางด้าน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัดหน่วยงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สุรางค์ บุญยะพงค์ไชย, 2565) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กรในเขตเมือง ส่งผลให้ข้อมูลเชิงประจักษ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กในพื้นที่ชนบทมีอยู่อย่างจำกัด

ดังนั้น การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล จึงมีความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์ อันจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร และการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล หนองสรวง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วน ตำบลหนองสรวง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงบริบทขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance Efficiency) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีคุณภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสม นักวิชาการด้านการบริหารจัดการเห็นตรงกันว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่สามารถวัดได้จากผลลัพธ์เพียงด้านเดียว แต่ต้องพิจารณาในหลายมิติร่วมกัน เช่น คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และวิธีการดำเนินงาน (Robbins & Judge, 2019; Plowman & Peterson, 1986)

แนวคิดการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ของ (Taylor, 1911) ชี้ให้เห็นว่า การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ขณะที่แนวคิดทฤษฎี X และ Y ของ (McGregor, 1960) อธิบายว่า ทักษะและแรงจูงใจของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับความทุ่มเทและผลสัมฤทธิ์ของงาน

นักวิชาการไทยได้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้อย่างสอดคล้องกัน โดย (บุศรา สดพิพัฒน์, 2553) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นผลลัพธ์ของความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณ และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้จากหลายองค์ประกอบ ได้แก่ ความถูกต้องของงาน ความรวดเร็ว ความรับผิดชอบ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสะท้อนถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับ (พัฒนา คติพิศาล, 2554) ที่ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม โดยชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ได้เกิดจากความสามารถเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ความร่วมมือ และการแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนภายในทีมงาน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ลดความซ้ำซ้อนของงาน และเพิ่มคุณภาพของผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์จากทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้างขององค์กรและปัจจัยเชิงพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งเหมาะสมต่อการนำมาใช้เป็นกรอบในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะเป็นสำคัญ

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะพื้นฐานของบุคลากรที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัดหน่วยงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติ พฤติกรรม และรูปแบบการปฏิบัติงาน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์เห็นว่า ความแตกต่างด้านประสบการณ์ ความรู้ และสภาพทางเศรษฐกิจของบุคลากร สามารถสะท้อนออกมาในระดับประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสังกัดหน่วยงาน มักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยด้านเพศและอายุให้ผลแตกต่างกันตามบริบทขององค์กรและลักษณะงาน (สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย, 2565)

ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ควรนำมาพิจารณาร่วมกับการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถอธิบายความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานได้อย่างรอบด้าน และนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับลักษณะของแต่ละกลุ่ม

3. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ ภายใต้หลักการกระจายอำนาจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบภารกิจด้านการบริหาร การพัฒนา และการให้บริการที่หลากหลาย ซึ่งความสำเร็จของภารกิจดังกล่าวขึ้นอยู่กับศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ (สถาบันพระปกเกล้า, 2565)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก มักเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากร งบประมาณ และจำนวนบุคลากร ส่งผลให้การบริหารจัดการต้องอาศัยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและการทำงานของบุคลากรที่มีความรอบคอบและหลากหลายบทบาท

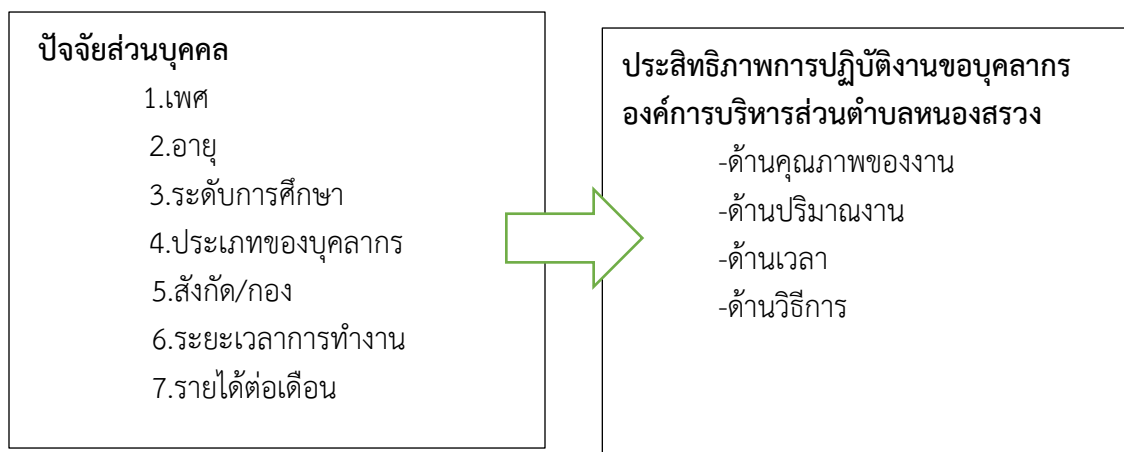
จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และจำเป็นต้องพิจารณาควบคู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและบริบทขององค์กรอย่างเป็นระบบ

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนความสามารถขององค์กรในการบรรลุภารกิจ โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร แนวคิดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานชี้ให้เห็นว่า การประเมินผลการทำงานควรพิจารณาในหลายมิติ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน และวิธีการในการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร สังกัดหน่วยงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ อาจส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันตามบริบทขององค์กร ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงในมิติด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง จำนวน 35 คน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และวิธีการปฏิบัติงาน ใช้มาตราส่วนลิเคิร์ต 5 ระดับ ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้ดัชนี IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ความเชื่อมั่น (Reliability) ตรวจสอบโดย Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.937 แสดงถึงความเชื่อมั่นในระดับสูง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตจากมหาวิทยาลัยและประสานงานกับ อบต.หนองสรวง เพื่อจัดส่งแบบสอบถามผ่าน Google Form ให้บุคลากรทุกคนตอบก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และ Scheffé สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 ประเภทของบุคลากรเป็นลูกจ้างประจำหรือพนักงานจ้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 สังกัด/กอง สำนักปลัด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า

5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และมีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอนาดูน จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.41	0.49	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.36	0.56	มากที่สุด
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.35	0.53	มากที่สุด
4. ด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน	4.30	0.55	มากที่สุด
รวม	4.35	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48) และเรียงตามลำดับเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.49) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.56) ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.53) และด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.22	0.52	4.62	0.37	-2.627	0.03*
2. ด้านปริมาณงาน	4.05	0.51	4.66	0.44	-3.780	0.79
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	4.06	0.52	4.64	0.36	-3.785	0.28
4. ด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน	4.08	0.59	4.52	0.40	-2.610	0.08
ภาพรวม	4.10	0.47	4.61	0.34	-3.649	0.16

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.100	3	.700	3.500	.027*
	ภายในกลุ่ม	6.199	31	.200		
	รวม	8.298	34			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.726	3	1.242	5.385	.004*
	ภายในกลุ่ม	7.150	31	.231		
	รวม	10.876	34			
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.142	3	1.047	4.895	.007*
	ภายในกลุ่ม	6.633	31	.214		
	รวม	9.775	34			
4. ด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.347	3	1.116	4.938	.006*
	ภายในกลุ่ม	7.003	31	.226		
	รวม	10.350	34			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.963	3	.988	6.068	.002*
	ภายในกลุ่ม	5.045	31	.163		
	รวม	8.008	34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.002) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากร รายด้านแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

ตารางที่ 4 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัด/กอง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.389	3	1.130	7.133	.001*
	ภายในกลุ่ม	4.910	31	.158		
	รวม	8.298	34			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.356	3	1.119	4.611	.009*
	ภายในกลุ่ม	7.521	31	.243		
	รวม	10.876	34			
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.767	3	1.256	6.478	.002*
	ภายในกลุ่ม	6.008	31	.194		
	รวม	9.775	34			
4. ด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.932	3	.977	4.085	.015*
	ภายในกลุ่ม	7.418	31	.239		
	รวม	10.350	34			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.302	3	1.101	7.253	.001*
	ภายในกลุ่ม	4.705	31	.152		
	รวม	8.008	34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดสระบุรี พบว่า บุคลากรที่มีสังกัด/กองต่างกัน มีความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig = 0.001) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีสังกัด/กองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร รายด้านแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านวิธีการในการปฏิบัติงาน ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และสามารถตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย, 2565) ที่พบว่าบุคลากรภาครัฐในระดับท้องถิ่นมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Kim (2012) และ Boyne (2014) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะ โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐขนาดเล็ก ที่บุคลากรต้องรับผิดชอบงานหลากหลายด้าน ผลการวิจัยนี้จึงสะท้อนรูปแบบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่บุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา สังกัด/กอง ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ อายุ และประเภทบุคลากรไม่พบความแตกต่าง ผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Perry and Hondeghem (2008) และ Van de Walle (2016) ซึ่งระบุว่า ประสบการณ์การทำงาน ความรู้ และโครงสร้างการทำงานภายในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าลักษณะประชากรพื้นฐานของบุคลากร การที่ระดับการศึกษาและสังกัดหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจอธิบายได้ว่า บุคลากรที่มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน รวมถึงลักษณะภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้รูปแบบการทำงานและการใช้ทรัพยากรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and Judge (2019) ที่ระบุว่า สมรรถนะส่วนบุคคลและบริบทของงานเป็นตัวกำหนดระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงอยู่ในระดับสูง และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและคุณลักษณะด้านประสบการณ์ของบุคลากรมากกว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พื้นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

สรุปผล

ผลการวิจัยสนับสนุนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดจากการบริหารจัดการที่เป็นระบบ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การวิเคราะห์รายหน่วยงานและปัจจัยส่วนบุคคลยังชี้ถึง ประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุง เช่น การสนับสนุนกองช่างและการพัฒนาทักษะบุคลากรที่มีการศึกษาดำกว่า เพื่อยกระดับประสิทธิภาพโดยรวมของ อบต.หนองสรวง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวงมีความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น รายได้ ระดับการศึกษา และสังกัด/กอง จึงเสนอแนะทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเฉพาะกลุ่ม ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท เข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติด้านการบริหารเวลา การพัฒนาวิธีการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยให้มีระบบพี่เลี้ยงภายในหน่วยงานเพื่อให้คำแนะนำและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

1.2 นโยบายยกระดับคุณภาพบุคลากรตามวุฒิการศึกษา ควรจัดสรรงบประมาณและกำหนดนโยบายให้บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ได้เข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดทำเอกสารราชการ และการคิดวิเคราะห์เชิงนโยบาย เพื่อเพิ่มสมรรถนะและลดความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพผลงานในองค์กร

1.3 นโยบายเพิ่มศักยภาพกองช่างและหน่วยงานภาคสนาม ควรกำหนดมาตรการเฉพาะสำหรับกองช่างซึ่งมีภาระงานสูงและบุคลากรจำกัด เช่น การวิเคราะห์ภาระงานเพื่อจัดสรรงานอย่างเป็นธรรม การจัดหาเครื่องมือและงบประมาณที่เพียงพอและทันสมัย การกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และการจัดทำแผนพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างเหมาะสม

1.4 นโยบายพัฒนาผู้บริหารและหัวหน้าส่วน ควรจัดโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันมาตรการยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และเป็นธรรม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 การจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่เพิ่งบรรจุใหม่หรือมีระยะเวลาการทำงานน้อย ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานและดำเนินโครงการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และมาตรฐานการทำงานขององค์การ พร้อมเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรกลุ่มนี้เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป

2.2 การจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงภายในหน่วยงาน ให้บุคลากรอาวุโสหรือผู้มีประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษา ถ่ายทอดองค์ความรู้ และติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรุ่นใหม่อย่างใกล้ชิด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและการเรียนรู้เชิงปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.3 การจัดอบรมเชิงปฏิบัติและพัฒนาทักษะเฉพาะทาง จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับลักษณะงานของแต่ละกอง เช่น การบริหารเวลา การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานราชการ การจัดการเอกสาร และทักษะด้านความปลอดภัยสำหรับงานภาคสนาม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

2.4 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ควรจัดให้มีระบบติดตามผลและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีเกณฑ์ที่ชัดเจน และเชื่อมโยงกับระบบรางวัลเชิงผลงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสรวง ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

3.1 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและ อุปสรรคของบุคลากร เฉพาะแต่ละองค์กร เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

3.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลามากที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการบริหารองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). *คู่มือการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น*. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- บุศรา สดพิพัฒน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร* [สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- พัฒนา คดีพิศาล. (2554). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทเวิลด์ฟلاس จำกัดและบริษัทในเครือ* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- สถาบันพระปกเกล้า. (2565). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาที่ยั่งยืน*. สถาบันพระปกเกล้า.
- สุรางค์ บุญยะพงศ์ไชย. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร. *วารสารวิชาการสังคม มนุษย์*, 12(1), 64–90.
- Boyne, G. A. (2014). Explaining public service performance: Does management matter? *Public Policy and Administration*, 29(2), 100–117.
- Kim, S. (2012). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 33(6), 722–740.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. McGraw-Hill.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford University Press.
- Plowman, E. G., & Peterson, E. (1989). *Business organization and management* (Rev. ed.). D. Van Nostrand Company. <https://archive.org/details/in.ernet.dli.2015.84677>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.



Van de Walle, S. (2016). When public services fail: A research agenda on public service failure.
Journal of Service Management, 27(5), 831–846.