



ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

Attitude Affecting Work Effectiveness of Government Staffs in  
Krabi Town Municipality

วิโรจน์ สุวรรณประไพ  
Wirot Suwanprapai

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University

2565



ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

Attitude Affecting Work Effectiveness of Government Staffs in  
Krabi Town Municipality

วิโรจน์ สุวรรณประไพ  
Wirot Suwanprapai

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University

2565

ชื่อสารนิพนธ์ ทศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

ผู้เขียน วิโรจน์ สุวรรณประไพ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ ทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่  
ผู้เขียน วิโรจน์ สุวรรณประไพ  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปีการศึกษา 2564

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาระดับทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ระดับทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความจงรักภักดี ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติต่อการทำงาน ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี เพศ อายุ สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มี ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Minor Thesis Title</b> | Attitude Affecting Work Effectiveness of Government<br>Staffs in Krabi Town Municipality |
| <b>Author</b>             | Wirot Suwanprapai  |
| <b>Major Program</b>      | Public Administration  |
| <b>Academic Year</b>      | 2021   |

### ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the levels of operational efficiency, to determine levels of attitude of government staffs in Krabi Town Municipality, to compare the work effectiveness of government staffs in Krabi Town Municipality classified by personal factors, and to investigate the attitude affecting work effectiveness of government staffs in Krabi Town Municipality. The sample included 226 public personnel employed by the krabi municipality. A questionnaire was used as the research instrument. Frequency, percentage, mean, standard deviation, comparison of sample means, one-way ANOVA, and multiple regression analysis were employed in the study.

The results of the study revealed that the overall level of work effectiveness of government staffs in Krabi Town Municipality was found to be at a high level. The overall attitude level of government staffs in Krabi Town Municipality was at a high level with the highest mean in the aspect of loyalty, attitude towards the organization and attitude towards work, respectively. The results of comparison of the work effectiveness of government staffs in Krabi Town Municipality classified by personal factors indicated that government staffs in Krabi Town Municipality with different gender, age, and marital status had different levels of work effectiveness with no statistical significance. And government staffs in Krabi Town Municipality with different education level, monthly income and work experiences had different levels of work effectiveness with a statistical significance level of 0.05. And the factor of attitudes affected the overall work effectiveness of government staffs in Krabi Town Municipality with a statistical significance level of 0.01.

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความเมตตา กรุณา ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความรู้ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมและแก้ไข ข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ และช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หมายนีย์ ช. บุญพันธ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการ จัดการทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ จนจบหลักสูตร รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ได้ กรุณาให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เพื่อนๆ MPA 29 ที่คอยให้กำลังใจและ ช่วยเหลือจนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณบุคลากรภาครัฐในหน่วยงาน เทศบาลเมืองกระบี่ ทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจจนทำให้ สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ได้อย่างสมบูรณ์ คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้ขอ มอบเป็นกตัญญูทุกเวทิตา แต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

นายวิโรจน์ สุวรรณประไพ

## สารบัญ

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| บทคัดย่อ  | (3)       |
| ABSTRACT  | (4)       |
| กิตติกรรมประกาศ   | (5)       |
| สารบัญ  | (6)       |
| รายการตาราง   | (8)       |
| รายการภาพประกอบ   | (9)       |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                            | 1         |
| 1.2 วัตถุประสงค์  | 3         |
| 1.3 สมมติฐาน  | 4         |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                 | 4         |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย   | 4         |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ   | 5         |
| <b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                 | <b>7</b>  |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ                               | 7         |
| 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน                  | 17        |
| 2.3 ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองกระบี่                             | 28        |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                     | 32        |
| 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย                                      | 38        |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>                             | <b>39</b> |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                   | 39        |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                | 40        |
| 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย | 42        |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล                                       | 43        |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล  | 43        |

|  | หน้า |
|--|------|
| <b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>  | 45   |
| 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล                                     | 45   |
| 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 45   |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 47   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย</b>  | 61   |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย   | 61   |
| 5.2 อภิปรายผล  | 64   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ   | 68   |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | 70   |
| <b>ภาคผนวก</b>   | 76   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย   | 77   |
| ภาคผนวก ข รายงานผู้ทรงคุณวุฒิและการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง<br>ของเครื่องมือวิจัย | 82   |
| ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม   | 88   |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>   | 90   |



## รายการตาราง

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่  | 40   |
| 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล  | 47   |
| 4.2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ                            | 49   |
| 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม                              | 50   |
| 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านความจงรักภักดี                     | 51   |
| 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อองค์กร                   | 51   |
| 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน                 | 52   |
| 4.7 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ                                | 53   |
| 4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ                               | 53   |
| 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามสถานภาพ                            | 54   |
| 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา                     | 54   |
| 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา  | 55   |
| 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน                    | 55   |
| 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 56   |

## รายการตาราง(ต่อ)

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน                    | 57   |
| 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน | 57   |
| 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่  | 58   |
| 4.17 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ในภาพรวม       | 59   |
| 4.18 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ รายด้าน                        | 59   |
| 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน   | 64   |

## รายการภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                | หน้า |
|--------------------------|------|
| 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 38   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาองค์กร คือ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อมุ่งที่จะเปลี่ยนความเชื่อ เจตคติ ค่านิยม และโครงสร้าง ในอันที่จะให้องค์กรปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า ในองค์กร เป็นเรื่องเกี่ยวกับระบบทุกระบบการทำงานที่ประกอบกันขึ้นเป็นองค์กร โดยอาศัยผล ของความรู้จากพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาสอดแทรกในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพประสิทธิผล ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ให้เข้ากันได้ กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลบุคลากรสามารถทำได้ด้วยวิธี การฝึกอบรม ปรุมนิเทศ ร่วมกับการสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ ฯลฯ เพื่อบุคลากรนั้น ๆ จะสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และโดยเฉพาะประสิทธิผล มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานที่จะทำให้ผลสำเร็จของงาน เป็นไปตามความคาดหวังที่ได้ กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ดังนั้น ประเด็นของความมีประสิทธิผลจึงมุ่งเน้นไปที่การพิจารณา จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้ (ทิวาพร พรหมจอม, 2560)

ในปัจจุบันเศรษฐกิจยุคเสรีนิยมมีการแข่งขันทุกๆ ด้าน การดำเนินงานธุรกิจใดๆ ก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจในภาคเอกชนคือการแสวงหาผลกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร เพื่อนำ ไปสู่ผลตอบแทนคืนให้กับผู้ประกอบการทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นและในส่วนของภาครัฐ สิ่ง ที่สำคัญที่สุดไม่ใช่กำไรสูงสุดหรือมีผลประกอบการที่ดีที่สุดแต่สิ่งที่จะต้องเป็นตัวชี้วัดของผลประกอบการ ของภาครัฐ ก็คือ การบริการที่ดีที่สุดหรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence) สำหรับการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อทำให้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในงานบริการนั้นๆ โดยถ้าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ มากกว่าการบริการโดยปกติหรืออย่างที่เรียกว่า การบริการที่เป็นเลิศ นั้นก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับ บริการมีความประทับใจอย่างมาก และในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ อย่างมากนั้น จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้นความเจริญเติบโต ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศบรรลุเป้าหมายสิ่ง สำคัญ ก็คือการทำให้ประชาชนมีความสุข อยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้การบริการของภาครัฐ

นับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และยังเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญในการให้บริการให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้ดีที่สุด และจะสามารถทำให้ประชาชนมีประทับใจมากที่สุด บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในหมวด 14 ที่ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ รัฐต้องให้อิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัชณี นาแวง, 2563)

เทศบาลเมือง เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดประชาชนมาก โดยพิจารณาจากความครอบคลุมของพื้นที่ของประเทศ ซึ่งระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีหน้าที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน จึงถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในฐานะผู้ขับเคลื่อนภารกิจการให้บริการประชาชนที่จะต้องปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม เป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอาศัยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 10 พ.ศ.2545) ตามแนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง ซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองที่นำอำนาจทางการปกครองและการบริหารจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น การบริหารงานของเทศบาลแบ่งหน้าที่เป็น 2 ส่วน แต่ยังคงเกี่ยวข้องประสานซึ่งกันและกัน คือ งานกำหนดนโยบาย ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายการเมืองและงานปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายประจำที่เป็นพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ลืมว่าการบริหารงานเทศบาลเป็นเรื่องดำเนินการในระบบราชการเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก มิใช่การแสวงหากำไร แต่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้นจะต้องรวบรวมความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิภาพในหมู่พนักงานโดยการให้การศึกษา การฝึกอบรม แรงจูงใจ เทคโนโลยีใหม่ๆ และเปิดโอกาสให้มีการใช้ความพยายาม ความสามารถ เพื่อรักษาระดับการพัฒนาผลงานให้ได้มากที่สุด รวมไปถึงความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนาขององค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาระบบงานโดยตรงสามารถทำให้องค์กรดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และที่สำคัญพนักงานองค์กรส่วนมากมีพื้นฐานระดับการศึกษาต่างกัน รวมถึงยังมีความแตกต่างกัน เช่น

เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นองค์กรที่มีภารกิจรับผิดชอบมาก การบริหารงานบุคคลบางครั้งอาจจะจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับกระบวนการการบริหารจัดการที่ดี แต่ยังขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติงาน และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติในองค์กรด้วย (วิสาร ฤชณรงค์, 2561)

เทศบาลเมืองกระบี่ เป็นหน่วยงานที่มีจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานอยู่เป็นจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมาย ลดการสูญเสียและลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคลากร รวมทั้งลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายและเป็นธรรม ส่งผลให้ประชาชนหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้ภารกิจบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางการบริหารบุคคลให้สอดคล้องกับหลักการจัดการที่มีเป้าหมาย คือ เป็นองค์กรที่บุคลากรมีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีวินัยและมีความรับผิดชอบสูง สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ

จากความสำคัญของการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

### 1.3 สมมติฐาน

1. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก
3. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่
2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและทำความเข้าใจทัศนคติในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ และยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานอีกด้วย
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรภาครัฐในเทศบาลเมืองกระบี่ให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีความแข็งแกร่งสามารถดำเนินงานได้อย่างมั่นคงยิ่งขึ้น และยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ได้

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยศึกษาตัวแปรอิสระในประเด็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ประกอบด้วย 1) ทัศนคติต่อการทำงาน 2) ทัศนคติต่อองค์กร และ 3) ทัศนคติต่อความจงรักภักดี

ส่วนตัวแปรตามศึกษาในประเด็นประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 133 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 407 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 551 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2564 เทศบาลเมืองกระบี่, 2564)

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เทศบาลเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

## 4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัย เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนมิถุนายน 2565

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม แต่เมื่อเกิดแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น โดยโน้มเอียงไปในทางบวกหรือทางลบก็ได้

**ทัศนคติต่อการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่มีต่อลักษณะงานที่ทำอยู่มีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ ปริมาณมีความเหมาะสม และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่

**ทัศนคติต่อองค์กร** หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ถึงความรักที่จะทำงานกับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร โดยมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญต่อองค์กร และยินดีมีส่วนร่วมทุกกิจกรรมขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนทุกคนเป็นครอบครัว

**ทัศนคติต่อความจงรักภักดี** หมายถึง ความรู้สึกที่มีความเต็มใจและความพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป



**ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำให้กระบวนการหรือระบบในองค์กรดีขึ้น และสามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยสามารถการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ผู้ศึกษาได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองกระบี่
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

##### ความหมายของทัศนคติ

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2556) ให้ความหมายของทัศนคติ ว่าเป็นผลสรุปของการประเมิน สิ่งใดสิ่งหนึ่ง (เช่น บุคคล วัตถุ ประเด็นที่ถกเถียง ฯลฯ) ซึ่งบ่งชี้ว่าสิ่งนั้นดีหรือเลว น่าพอใจ หรือไม่น่าพอใจ ชอบหรือไม่ชอบ เป็นอันตรายหรือไม่อันตราย

วิภาวรรณ มโนปราโมทย์ (2556) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง การคาบเกี่ยวกันในเรื่อง ของความสัมพันธ์ของความรู้สึก รวมไปถึงความเชื่อ และการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ในการโต้ตอบในวิธีใดวิธีหนึ่งต่อเป้าหมาย ทัศนคติ คือ เรื่องของจิตใจ การแสดงออก ความรู้สึก ความคิด รวมทั้งความโน้มเอียงที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่อข้อมูลข่าวสาร และการรับรู้สถานการณ์ที่ได้เปิดรับมา ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ คือ ความคิดที่ส่งผลต่ออารมณ์ และถ่ายทอดความรู้สึกออกมาโดยผ่านทางกรกระทำ

เอมิกา เหมมินทร์ (2556) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกัน ระหว่างความรู้สึก และความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใด ทางหนึ่ง ต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียง ของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการของสถานการณ์ รายการของสถานการณ์ที่ ได้รับมา ซึ่งเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และแสดงความรู้สึกนั้นออกมาโดยทางพฤติกรรม

นลพรรณ เลาทลินณรงค์ (2557) กล่าวว่า การที่ผู้บริโภคมิทัศนคติในทิศทางบวก ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางบวก หากมีพฤติกรรมในทิศทางลบ ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางลบ และหากผู้บริโภคมิทัศนคติ เฉยๆ ผู้บริโภคจะไม่แสดงพฤติกรรมใดๆ

ปวีณา วงษ์ชะอุ่ม (2557) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อความรู้สึของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ทั้งที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย อันมีแนวโน้มที่จะให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ทั้งในทางสนับสนุนหรือต่อต้าน

กิตติวัฒน์ นามสวัสดิวงศ์ (2559) กล่าวว่า ความหมายของทัศนคติ คือ การผสมผสานกลมกลืนกันอย่างเป็นระบบของความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง กลุ่มเหตุการณ์ หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้าอย่างมีนัยสำคัญ

เจริญศรี ศรีจันทร์ตร (2559) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับหรือสถานการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมา ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาทั้งในลักษณะของการยอมรับและการปฏิเสธต่อเรื่องราว หรือเหตุการณ์ที่เราได้รับมาด้วย

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2558) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน แม้ว่าทัศนคติจะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม แต่เมื่อเกิดแล้วจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากต่อบุคคลที่มีทัศนคตินั้น

สุภาวรรณ ปานจ้อย (2560) สรุปความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ระดับความรู้สึกต่อบางสิ่ง หรือบางสถานการณ์ ซึ่งสามารถนำไปสู่พฤติกรรมที่จะแสดงออกตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกหรือเชิงลบ โดยที่ทัศนคติของแต่ละบุคคลเป็นผลจากการเรียนรู้ได้จากประสบการณ์การรับรู้ที่ผ่านมา เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นเราสามารถรับรู้ทัศนคติของแต่ละบุคคลได้จากการตีความในสิ่งที่บุคคลนั้นพูดออกมา หรือพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมาอาจเป็นไปได้ทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ทัศนคติของคนเรานั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการศึกษา การรับรู้และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการลอกเลียนแบบ

สรุป ทัศนคติ คือ ส่วนหนึ่งของความคิดเห็นที่เกิดจากความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ประสบการณ์หรือองค์ความรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้เรียนรู้หรือสะสมมา และมีความแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล ทัศนคติหรือการรับรู้จะมีลักษณะที่เป็นบวกเป็นลบ คือ มีชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย หรือมีความคิดเห็นแต่ไม่รู้สึว่าชอบ หรือไม่ชอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เป็นลักษณะการแสดงทัศนคติต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งเท่านั้น ความคิดเห็นหรือทัศนคติจากเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะนำมาสู่การวิเคราะห์ วิจัย หรือพิจารณาข้อมูลสู่การรับรู้ต่อไป

### องค์ประกอบของทัศนคติ

นิภา ทรัพย์ (2554) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิด องค์ประกอบนี้จะเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลหากมีความรู้หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ถ้าหากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นความรู้สึกของบุคคล ที่มีอารมณ์เกี่ยวข้องกับอยู่ หากบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบในบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้นๆ หากรู้สึกเกลียด หรือโกรธ ทัศนคติต่อสิ่งนั้นหรือบุคคลนั้นก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม

3. องค์ประกอบด้านการกระทำ เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ความโน้มเอียงของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมตอบโต้ออกมา ซึ่งเกิดจากความรู้และความรู้สึกที่มีอยู่เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือตัวบุคคลนั้นๆ

Daniel Katz (1960 อ้างถึงใน ฌพวรี ชัยกมลพิสุทธ์, 2559) องค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัย ทัศนคติเป็นเครื่องยึดถือ สำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้มีผลเสียน้อยที่สุด ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขาและด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อป้องกันตัว (Ego - Defensive) โดยปกติในทุกขณะคนทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self - Image) ดังนั้น ทัศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตัว โดยการแสดงออกเป็นความรู้สึกที่ถูกเหยียดหยามหรือนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่าด้วยการมีทัศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น การก่อตัวที่เกิดขึ้นมาของทัศนคติ ในลักษณะนี้จะมีลักษณะแตกต่างจากการมีทัศนคติเป็นเครื่องมือในการปรับตัวดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กล่าวคือ ทัศนคติจะมีใช้พัฒนาขึ้นจากการมีประสบการณ์กับสิ่งนั้นๆ โดยตรง หากแต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายในตัวผู้หนึ่งเองและสิ่งที่เป็นเป้าหมายของการแสดงออกมาซึ่งทัศนคตินั้น ก็เป็นเพียงสิ่งที่เขาผู้นั้นหวังใช้เพียงเพื่อการระบายความรู้สึกเท่านั้น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ทัศนคติเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และด้วยทัศนคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ทัศนคติจึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ที่คนคิดจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัว ด้วยกลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในรอบตัวได้

ธีระพร อูวรรณโณ (2558) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ อธิบายได้ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognition) หรือข้อมูลที่เรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดจากการผสมผสานกันระหว่างประสบการณ์ตรงที่เรามีต่อวัตถุและข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุนั้น ซึ่งความรู้และการรับรู้ดังกล่าวจะก่อตัวขึ้นจนกลายเป็นความเชื่อต่างๆ (Belief) เกี่ยวกับวัตถุหรือสิ่งๆ นั้น เหตุนี้ที่ทัศนคติที่มีต่อวัตถุหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงประกอบด้วย ความเชื่อที่มีคุณสมบัติหลายประการซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่ให้ผลเฉพาะอย่าง

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affection) หรืออารมณ์ (Emotion) ถือว่าเป็นคุณสมบัติสำคัญที่สุดขององค์ประกอบด้านทัศนคติในการประเมินคุณค่าตามธรรมชาติของมนุษย์ กล่าวคือ เป็นปฏิกิริยาทางความรู้สึกหรืออารมณ์โดยรวมของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรียกได้ว่าเป็นความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่บุคคลมีต่อวัตถุหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงระดับความชอบ เียด หรือไม่ชอบ ว่ามีระดับมากน้อยเพียงใด เนื่องด้วยองค์ประกอบด้านความรู้สึกเป็นความรู้สึกโดยรวม (Overall Feeling) ที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติ เหตุนี้นักวิชาการและนักวิจัยด้านทัศนคติจึงให้ความสำคัญกับความรู้สึกเป็นองค์ประกอบหลักในการศึกษาทัศนคติ

3. องค์ประกอบด้านการกระทำ (Conation) หรือองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งอันเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้และความรู้สึก

กิตติวัฒน์ นามสวัสดิ์วงศ์ (2559) จำแนกองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 ด้าน เรียกว่า ABC Model คือ

1. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือลบ หรือทั้งบวกและลบต่อเป้าหมาย ซึ่งเป็นความรู้สึกส่วนบุคคลเกิดจากสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นองค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้หรือซึมซับมาจากคนรอบข้างที่มีอิทธิพลของบุคคลนั้นๆ เช่น พ่อแม่ ครู กลุ่มเพื่อน องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึกนั้นจะมีการตอบสนองทางด้านอารมณ์และแสดงออกมาเป็นการตอบสนองทางกายที่ความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้น ซึ่งองค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึกนั้นเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น คนจากต่างศาสนา เชื่อชาติ หรือชาติพันธ์บางกลุ่มนั้นจะรู้สึกไม่สบายใจเมื่อต้องรวมกลุ่มกัน คนรักธรรมชาติจะรู้สึกตื่นเต้นเมื่อเดินผ่านป่าและภูเขา เป็นต้น

2) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการแสดงออกต่อสิ่งเร้าและแสดงออกมาเป็นความตั้งใจ (Intention) ที่จะทำบางสิ่งบางอย่างทั้งในแง่บวกและแง่ลบ อาทิเช่น เป็นมิตร เป็นศัตรู อ่อนโยน-ก้าวร้าว เป็นต้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากทั้งคำพูดถึงความตั้งใจหรือการวางแผนในการลงมือทำและพฤติกรรมที่บุคคลนั้นๆ แสดงออกมาซึ่งการแสดงออกถึงองค์ประกอบด้านพฤติกรรมจะมีความแตกต่างกันไปซึ่งการจับสังเกตได้นั้นต้องใช้เวลาในการเฝ้าเก็บข้อมูลอย่างใกล้ชิด ทำให้ในการสังเกตองค์ประกอบด้านพฤติกรรมนั้นจึงมักใช้การจับสังเกตจากคำพูดถึงสิ่งนั้นๆ ซึ่งในทางจิตวิทยา นักจิตวิทยามักใช้การเจตนาเชิงพฤติกรรมเป็นตัวบ่งชี้ทางวาจาจากความตั้งใจของแต่ละคน

3. องค์ประกอบด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง การประเมินสิ่งเร้าที่เข้ามาด้วยกระบวนการคิด ซึ่งเป็นการใช้เหตุผลและตรรกะโดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ ความคิดเห็น จินตนาการ และความรู้ความเข้าใจส่วนบุคคล เกิดเป็นข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อสิ่งนั้นๆ องค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการคิดที่ใช้เหตุผลและตรรกะ คือ ความเชื่อในผลการประเมินที่ตนเองประเมินไว้ เพราะความเชื่อเหล่านั้นจะแสดงออกมาเป็นความประทับใจ ความชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลเหล่านั้นมีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งรูปแบบของความเชื่อที่บุคคลนั้นๆ มีต่อสิ่งเร้าที่เข้ามาจะมีผลมากยิ่งขึ้นเมื่อสิ่งเร้านั้นตรงกับความสนใจส่วนบุคคล นอกจากนี้การเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมทางสังคมก็มีส่วนสำคัญในการต่อตัวของความเชื่อ ทั้งจากการได้รับคำแนะนำโดยตรง การเลียนแบบ หรือการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาทิ เด็กจะมีการต่อตัวของทัศนคติโดยการเลียนแบบพฤติกรรมของคนที่มีบทบาทสำคัญในชีวิตของพวกเขา ซึ่งคือ พ่อแม่ เพื่อนฝูงและสังคมโดยรอบที่อาศัยอยู่

เจริญศรี ศรีจันทร์ตร (2559) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรม การแสดงออก ซึ่งเป็นผลที่เกิดต่อเนื่องกันมาและแสดงให้เห็นออกมาเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวก
2. ทัศนคติเชิงลบ
3. ทัศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็นใดเลย

สรุปว่า ทัศนคติ จะประกอบด้วย ส่วนของความคิด ความรู้ ความเชื่อ หรือความเข้าใจ เป็นผลมาจากการผสมผสานประสบการณ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อวัตถุเป็นเป้าหมายอันจะก่อให้เกิดทัศนคติในส่วนของความรู้สึกและผลลัพธ์ของความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สนอง เหล่าน้อย (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ มี 4 ประการ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง เป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้พบเจอกับเหตุการณ์นั้นด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความพึงใจจนกลายเป็นทัศนคติของเขา หากเรามีประสบการณ์ที่ดีกับการติดต่อ

กับบุคคลหนึ่งก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจบุคคลนั้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้ามีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบบุคคลนั้นไปด้วย

2. การติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่น ในชีวิตประจำวันของคนเรามีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลรอบข้างในสังคม การติดต่อข่าวสารกับบุคคลอื่นทำให้รับเอาทัศนคติหลายๆ อย่างไว้โดยไม่ได้ตั้งใจเนื่องจากการเกี่ยวข้องนั้นจะอยู่ในลักษณะที่ไม่มีแบบแผนส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลในครอบครัว เครือญาติ สื่อมวลชนก็เป็นช่องทางการสื่อสารอีกชนิดหนึ่ง แม้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติน้อยกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้าบางครั้งสื่อมวลชนก็มีส่วนเสริมสร้างทัศนคติของบุคคลได้เช่นกัน

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง ทัศนคติของคนมีการพัฒนาจากการลอกเลียนแบบคนอื่น มองดูบุคคลอื่นว่าเขากระทำหรือปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร รูปแบบที่จะก่อให้เกิดทัศนคติได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับบุคคลที่เขายอมรับและนับถือเพียงใด

4. สถาบัน ทัศนคติของบุคคลอาจเกิดจากสถาบัน ได้แก่ ครอบครัว วัด หน่วยงาน สมาคม โรงเรียน และองค์กรต่างๆ สถาบันเหล่านี้มีส่วนในการสร้างทัศนคติได้อย่างมากมาย

สรุป ทัศนคติที่บุคคลแต่ละคนมีอยู่เกิดจากปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ ประสบการณ์ของบุคคลที่ได้พบเจอมาด้วยตัวเอง ประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้บุคคลประเมินค่าสิ่งเหล่านั้นมาเป็นทัศนคติได้ นอกจากนั้นบิดา มารดา เพื่อน ครูอาจารย์ เพื่อนร่วมงาน ก็มีอิทธิพลต่อการก่อให้เกิดทัศนคติได้เช่นกัน ส่วนหนึ่งทัศนคติอาจเกิดจากการเรียนรู้วัฒนธรรมของสังคม แต่ละสังคมย่อมมีศาสนา ความเชื่อ ที่แตกต่างกัน ทำให้มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป

### คุณลักษณะของทัศนคติ

สโนง เหล่าน้อย (2554) กล่าวถึง คุณลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ 5 ประการ คือ

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท จะแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธ เกลียด
2. เป็นความพร้อมที่จะสโนง เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่ตอบสนองตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น อาทิ ความชอบภาษาอังกฤษก็จะสมัครใจและต้องการที่จะเรียนอยู่เสมอ
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระบบไว้แล้วในตัวเอง เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกันและยังอธิบายว่าพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ เกลียด รัก ชอบ เป็นต้น
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ เป็นประสบการณ์ที่มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติที่ดีกับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมในครั้งต่อไป

5. เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก แสดงออกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญอย่างมีเหตุผลซึ่งกันและกัน เช่น นาย ก. ไม่ชอบ นาย ข. เพราะนาย ข. ไม่ดี

Altmann (2008) ได้กล่าวถึงทัศนคติเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ มีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทักษะคิดเป็นสภาวะทางด้านจิตใจ เป็นจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึก
2. ทักษะคิดเป็นคุณค่า ความเชื่อ หรือความรู้สึก
3. ทักษะคิดเป็นแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะกระทำโดยยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่มีมิติหลากหลายมีลักษณะต่อปรากฏการณ์ บุคคล หรือสิ่งของรวมทั้งเป็นตัวแปรสองขั้วที่สามารถเป็นบวกหรือเป็นลบก็ได้ รวมทั้งการแสดงความรักหรือไม่รักก็ได้และเป็นลักษณะของการตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์

## แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดี

### 1. ทักษะคิดต่อการทำงาน

ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทัศนคติของพนักงานในการทำงานเป็นเรื่องที่สนใจกันมากในวงการธุรกิจทั้งนี้เพราะทัศนคติในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นๆ องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีอัตราการขาด ลา มาสาย และการออกงานของพนักงานสูง แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน จะมีผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย (ฐริธรรพ์ หอมอุดมทรัพย์, 2562)

Hackman & Oldham (1980 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า คุณลักษณะงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจ และภาวะทางจิตใจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติกรมีประสิทธิภาพสูง และขาดงาน การลาออกจากงานน้อย

#### 1) ด้านลักษณะงาน

Hackman & Oldham (1980 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า คุณลักษณะงานจะส่งผลไปยังภาวะจิตใจ และภาวะทางจิตใจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และขาดงาน การลาออกจากงานน้อย

#### 2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

Arthur, Khapova & Wilderom (2005 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) โดยแนวคิดพื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของบุคคลแต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมด ไม่ใช่ความก้าวหน้าในอาชีพ ความก้าวหน้าในอาชีพในที่นี้เป็นผลลัพธ์ที่บุคคลต้องการหรือส่งผลให้เกิดความรู้สึกในทางบวก โดยนิยามความหมาย



ของความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในอาชีพ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความก้าวหน้าในเชิงภาวะวิสัย เป็นการให้ความหมายความก้าวหน้าในอาชีพ โดยประเมินความก้าวหน้าหรือความสำเร็จในอาชีพจากเกณฑ์ที่เห็นได้ชัด และสามารถจับต้องได้ เป็นการวัดจากเกณฑ์ภายนอกซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของสังคมในการพิจารณาความก้าวหน้าในอาชีพของบุคคลโดยตัดสินความก้าวหน้าอาชีพของบุคคลผ่านมุมมองของบุคคลอื่น และมักวัดความก้าวหน้าของบุคคลจากระดับตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายการบังคับบัญชา หรือเงินเดือน ดังนั้น แนวคิดนี้จึงเชื่อว่าผู้ที่มีตำแหน่งระดับสูงในองค์กร คือ ผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพ

### 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

Koontz & Schimmel (1982 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า การอำนวยความสะดวก คือ การสร้างความสัมพันธ์อันดีในหมู่ผู้ปฏิบัติงานโดยมีการประสานงานที่ดีและมุ่งใจให้ทุกคนปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานการพูดคุยระหว่างกันได้แบบเป็นกันเองมีความยืดหยุ่นมีความเข้าใจกันและกันเหมือนรับรู้ถึงปัญหา

## 2. ทศนคติต่อองค์กร

Steers & Porter (2013 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) ได้กำหนดมิติสภาพแวดล้อมในองค์กร ดังนี้

- 1) โครงสร้างของงาน หมายถึง การที่องค์กรจัดให้มีการอธิบายถึง กระบวนการทำงานและวิธีการที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จลุล่วง
- 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การที่องค์กรจัดให้มีการให้รางวัลเช่นการเลื่อนขั้นและเพิ่มเงินเดือนที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานและระบบคุณธรรมแทนที่จะเป็นระบบอาวุโสหรือระบบอุปถัมภ์
- 3) การรวบอำนาจตัดสินใจ หมายถึง ขอบเขตการตัดสินใจที่สำคัญๆ จะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง
- 4) การให้ความสำคัญกับความสำเร็จ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลในองค์กรที่ต้องการทำงานที่ดีมีส่วนสนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 5) การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การที่องค์กรให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนและมีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เหมาะสม
- 6) ความมั่นคงและการเสี่ยง หมายถึง ระดับของความกดดันภายในองค์กรที่นำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและความวิตกกังวลของสมาชิกในองค์กร
- 7) การเปิดเผยตนและการพยายามปกป้องตนเอง หมายถึง การที่บุคคลพยายามปิดบังความผิดพลาดของตนเองและพยายามแสดงออกถึงสิ่งที่ดีในการติดต่อสื่อสาร

8) สถานภาพและขวัญ หมายถึง ความรู้สึกทั่วไปของบุคคลที่คิดว่าองค์กรเป็นสถานที่ดีในการทำงาน

9) การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ หมายถึงการที่พนักงานแต่ละคนในองค์กรได้รับทราบว่ามีผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงผลงานของตนและสนับสนุนตนในการทำงาน

10) สมรรถนะและความยืดหยุ่นขององค์กร หมายถึงการที่องค์กรรู้ว่าอะไรคือเป้าหมายขององค์กรและการดำเนินการตามเป้าหมายนั้นๆ โดยวิธีที่สร้างสรรค์และยืดหยุ่นรวมทั้งมีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงปัญหาและมีการพัฒนาวิธีการทักษะใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา

### 3. ทศนคติต่อความจงรักภักดี

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2554) สรุปไว้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ของพนักงานนั้น จะรู้สึกกังวลเมื่อคิดว่าตนเองต้องลาออกจากองค์กรแห่งนี้ไปทำงานที่อื่น อีกทั้งจะลำบากใจที่จะลาออกจากองค์กรแม้ว่าจะอยากเปลี่ยนงานไปทำงานที่อื่น อีกทั้งยังประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการลาออกในช่วงนี้หรือขณะนั้น ๆ โดยพนักงานอาจจะรู้สึกสูญเสียตัวตนหากตัดสินใจลาออกจากองค์กรไป อีกทั้งการทำงานในองค์กรนี้เป็นไปเพราะมีความจำเป็นจะต้องทำโดยพนักงานดังกล่าวก็อาจจะมองหางานที่อื่นในองค์กรอื่น ๆ อยู่ตลอดจนการที่องค์กรแห่งอื่น ๆ ไม่ได้ให้ค่าตอบแทนได้เท่ากับองค์กรแห่งนี้

อารีรัตน์ หมั่นหาทรัพย์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่องเป็นความแข็งแกร่งของความสัมพันธ์ทางจิตใจที่บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานของตนเองมีความสอดคล้องกับองค์กร ทำให้บุคลากรยอมรับเป้าหมายขององค์กร มีเจตคติที่ดีต่อองค์กร มีความต้องการที่จะรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

Hoy & Rees (1974 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความคงอยู่ของพนักงานนั้น จะสามารถวัดได้จากความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ คนอื่นจะมีปฏิกริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่องและความรู้สึกโดยตรงว่ามีความภักดีต่อหัวหน้า

Steers & Porter (2013 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ การมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กร

Allen, et al. (1993 อ้างถึงใน วีราภรณ์ บุตรทองดี, 2557) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดจากความผูกพันเกิดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อผูกมัด หรือความเป็นหนี้บุญคุณ ที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์กรต่อไป พนักงานที่มีความจงรักภักดีด้านนี้จะมีพฤติกรรมการแสดงออกถึงความคิดที่ว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร เพราะการอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม

จะเห็นว่าในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามการจะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยแค่ไหนจะต้องอาศัยความรู้ ทักษะความสามารถของบุคคลในการทำงาน ดังนั้นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำนั้นด้วย ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีในงานจะทำให้มีแรงจูงใจ มีความพอใจในงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีแนวโน้มเกิดพฤติกรรมที่เอื้อต่อสัมฤทธิ์ผลของงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงาน

### การวัดทัศนคติ

สนอง เหล่าน้อย (2554) กล่าวว่าไว้ว่า ทัศนคติอาจเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ เป็นเพียงภาวะเชิงสันนิษฐานที่ต้องอนุมาน ในการอนุมานเกี่ยวกับทัศนคติ สามารถสรุปวิธีวัดทัศนคติได้ 5 วิธี ดังนี้

1. การประมาณความรู้สึกของตนเอง การประมาณความรู้สึกของตนเองนี้ นักจิตวิทยาสังคม พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัด เรียกว่า มาตรการส่วนประมาณค่าเป็นที่ยอมรับกันมาก ได้แก่

1.1 มาตรการแบบเทอร์สไตน์

1.2 มาตรการแบบลิเคิร์ท

2. การสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก โดยผู้ศึกษาต้องสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก ตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการการสร้างสถานการณ์

3. การตีความหมาย เทคนิคการวัดทัศนคติแบบนี้มีหลายวิธี เช่น การดูภาพแล้วเล่าเรื่องที่เกิดจากภาพ การทำนายพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นของบุคคล จากปฏิกิริยาในแต่ละวิธีเป็นการแสดงทัศนคติของบุคคลโดยไม่รู้ตัว วิธีนี้นักจิตวิทยานิยมใช้มากโดยใช้เกณฑ์การตีความหรือการแปลความหมายจากปฏิกิริยาที่บุคคลแสดงออกต่อสิ่งเร้าว่าเป็นการแสดงออกถึงทัศนคติว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติหรือไม่ หรือเบี่ยงเบนไปจากปกติแล้วหรือยัง

4. การทำงานบางอย่างที่กำหนดให้ นักจิตวิทยาสังคมมีความเชื่อว่า พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกตามบางอย่างที่กำหนดให้ นั้น เป็นความรู้สึกนึกคิดของเขาเอง

5. ปฏิกริยาตอบสนองทางร่างกาย เช่น การตอบสนองต่อการช็อคไฟฟ้า อัตราการเต้นของหัวใจต่อหน้าที่ การขยายของม่านตา มากกว่าที่จะกล่าวถึงทิศทางของทัศนคติว่าเป็นทางบวกหรือทางลบ

สรุปว่า การวัดทัศนคติเป็นการวัดระดับของทัศนคติของบุคคล โดยกำหนดคุณสมบัติของเกณฑ์วิธีการ และคุณสมบัติของทัศนคติให้เป็นสิ่งที่วัดได้ แม้ว่าทัศนคติจะเป็นเพียงภาวะของจิตใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่ทัศนคติก้อาจวัดโดยอาศัยจากผลของการตอบสนองซึ่งจะประเมินได้เป็นทางบวกหรือทางลบและมีระดับความมากน้อย

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

### ความหมายของประสิทธิผล

จारी เส็งหนองแบน (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์การสามารถบรรลุถึงเป้าหมายทั้งหมดหรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก ประสิทธิผลเป็นเครื่องมือหรือตัวชี้ในการตัดสินว่าการบริหารขององค์การหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายขององค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ประสบผลสำเร็จในการผลิตผลลัพธ์ที่มีคุณภาพด้วยสมรรถนะโดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้สรุปความหมายประสิทธิผลการทำงานว่าเป็นความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำให้กระบวนการหรือระบบในองค์การดีขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและขององค์การให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์ (2556) ได้สรุปความหมายประสิทธิผลการทำงานว่าเป็นผลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงเวลาหนึ่งที่สามารถปฏิบัติงานได้ดีเพียงใดโดยมีเกณฑ์การประเมินในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสาร ผลิตผลที่ได้ ความคุ้มค่าขององค์การ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการทางพฤติกรรมในการทำงานทั้งสิ้น กล่าวคือ องค์การต้องสามารถทำกำไรมากกว่าคู่แข่ง เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย ถ้าสามารถบรรลุเป้าหมายก็จะถือว่าพนักงานมีประสิทธิผลการทำงาน จนทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ

ศักรระภีร์ วรรณนะปริญา (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง เป็นอัตราความสำเร็จตามเป้าหมายที่พนักงานได้รับตามข้อเสนอ

สมหมาย เทียนสมใจ (2556) กล่าวถึง ประสิทธิผล หมายถึง ระดับความสามารถในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จรู้สึกพึงพอใจในงานใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ดำเนินพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

ประเทืองทิพย์ สุกุมลจันทร์ (2557) กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผลว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด มีคุณภาพ ดำเนินการ บรรลุตามภารกิจหลักขององค์กรที่ตั้งไว้

เฉลิม สุขเจริญ (2557) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานให้มีผลสำเร็จในแง่ของการบริหารจัดการเป้าหมายขององค์กร ทำถูกต้องตาม สิ่งที่ต้องทำ การบรรลุเป้าหมายอาจใช้ทรัพยากรมากหรือน้อย ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนเหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด บุคคลในองค์กรรู้สึกถึงความเสมอภาค ยุติธรรมในองค์กร อีกทั้งยังแสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มตามความสามารถ

ปานณัฐสุข ศิริวัฒน์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตามที่บุคคลคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดและสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้

ภูมิสิษฐ์ สุกนวงศ์ (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพว่า เป็นความสำเร็จและความสามารถในการดำเนินงานของโรงเรียนในการตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งสามารถวัดและประเมินได้อย่างชัดเจน

ภรณ์ กীরดีบุตร (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความมากน้อยของการที่องค์กรในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรและหนทางเสียหายและไม่สร้างความตึงเครียดที่ไม่สมควรแก่สมาชิก ซึ่งมาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพขององค์กรตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์กร ความยืดหยุ่นขององค์กรในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรและความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นนอกองค์กรและการปราศจากความกดดัน หรือการขัดแย้งรุนแรงระหว่างกลุ่มย่อยในองค์กรระหว่างหน่วยงานในองค์กร

ทิวพร พรหมจอม (2560) ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับมากน้อยที่องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการผลิตและความพึงพอใจในการจัดบริการให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณค่า ความมีประสิทธิภาพจึงเป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมขององค์กรที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรการบริหารว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด

ธีรพงศ์ อุปทุม (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การร่วมกันทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินตามสภาพจริงว่าเมื่อดำเนินการตามนโยบายสิ้นสุดแล้วได้ผลหรือผลลัพธ์ออกในเชิงปริมาณ และคุณภาพตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และผลที่คาดว่าจะได้รับเพียงใด

นิรนุช ชัยบิน (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากการนำผลของงานโครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ซึ่งมีทั้งเป้าหมายเชิงปริมาณจะกำหนดชนิดประเภทและ

จำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลงและเป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ

ทวีลาภ แสนพาน (2561) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลที่สูงจะอยู่ที่ ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์การ ซึ่งบางครั้งความ แตกต่างของประเภทก็จะทำให้ผลลัพธ์ขององค์การแตกต่างกัน ซึ่งในแต่ละผลลัพธ์ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญ ของประสิทธิผลองค์การ

พระสัทยา สิริรัตนเมธี (2562) ได้สรุปว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถของ บุคลากรและองค์การในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ซึ่งวัด ความสำเร็จได้จากผลการดำเนินงาน กิจกรรม และโครงการกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ทวิวัฒน์ ชวงทิพย์ (2562) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถในการดำเนินงาน ใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามที่มี วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และต้องมีประสิทธิผลในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับ นั้นตรงครบถ้วน ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

สรุปความหมายของประสิทธิผลการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะใน การทำงานของบุคคลหรือกลุ่มคนที่ทำให้กระบวนการหรือระบบในองค์การดีขึ้น และสามารถ ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยสามารถการตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้อย่าง ชัดเจน

### ความสำคัญของประสิทธิผล

สมหมาย เทียนสมใจ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานว่า องค์การมีสภาพการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างไร ประสบความสำเร็จหรือไม่ พิจารณาได้จาก สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การ

อาภรณ์ อ่อนคง (2556) ระบุว่า ประสิทธิผล คือ เครื่องมือบ่งชี้การตัดสินใจว่าการบริหาร ของหน่วยงานหรือองค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ แสดงถึงผลสำเร็จ ของงาน ประสิทธิผลนั้น มีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์การ เป็นการสรุปผลว่าการบริหารนี้ ประสบความสำเร็จหรือไม่ มากเพียงใด ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพสัมพันธ์กันภายใต้เงื่อนไขการ ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ (2557) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของประสิทธิผล นั้นมีความแตกต่างตามความเข้าใจของนักวิชาการแต่ละคน ซึ่งในการนี้ประสิทธิผลเป็นตัวการสำคัญ ของเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารขององค์การประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด

จตุรภัทร ประทุม (2559) ได้กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ของการบริหารเป็นการประเมินขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์กรนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่จะอยู่รอดและมั่นคงก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิผลองค์กร หากบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรก็สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ ซึ่งสามารถพิจารณาความสำคัญแยกได้ ตามข้อต่อไปนี้ 1) ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร 2) ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด และ 3) ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาแบ่งเป็น ระดับบุคคล และองค์กร

Hoy & Miskel (2001 อ้างถึงใน พิมพ์พร วงศ์อนุสิทธิ์, 2564) ได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิผลองค์กรว่า เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร การอยู่รอดขององค์กร มีตัวบ่งชี้จากปัจจัยนำเข้า และการเปลี่ยนแปลงปัจจัยการนำเข้า พิจารณาได้จากการปรับตัว การบรรลุเป้าหมายการบูรณาการ และการรักษาสินทรัพย์ภายใน

สรุป ความสำคัญของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คือ การทราบถึงข้อดีข้อเสียการปฏิบัติงานต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเป้าประสงค์อย่างไร มีประสิทธิผลมากเพียงใด

### ระดับของประสิทธิผล

ซูซอ เวหะชาติ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การสามารถจะพิจารณาได้ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสิทธิผลระดับบุคคล ประสิทธิผลระดับบุคคลมีสาเหตุมาจากความรู้ความสามารถของบุคคลในการดำเนินงาน นอกจากนี้ประสิทธิผลยังมีสาเหตุมาจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยโดยมีแรงจูงใจเป็นตัวสำคัญที่จะทำให้บุคคลมีประสิทธิผลหรือไม่และในขณะเดียวกันภาวะความบีบคั้น อาจเป็นสิ่งเร้าหรืออุปสรรคต่อประสิทธิผลของบุคคลได้

2. ประสิทธิผลระดับกลุ่ม ในด้านประสิทธิผลระดับกลุ่มนั้นสาเหตุสำคัญที่ทำให้กลุ่มมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับความยึดเหนี่ยวผูกพัน เป็นความรู้สึกของคนในกลุ่มที่มีความผูกพันกันของคนในกลุ่ม ถ้ากลุ่มมีความยึดเหนี่ยวผูกพันกันสูง กลุ่มก็จะมีประสิทธิผล ถ้ากลุ่มยึดเหนี่ยวกันต่ำ ประสิทธิผลก็จะต่ำด้วย นอกจากนั้นภาวะผู้นำของกลุ่มก็จะมีผลต่อประสิทธิผลของกลุ่มมากผู้นำที่ทำให้กลุ่มทำงานร่วมกันได้อย่างดี งานของกลุ่มก็จะประสบผลสำเร็จในด้านโครงสร้างของกลุ่มจะเอื้อให้กลุ่มทำงานได้มากน้อยเพียงใด สถานภาพของกลุ่มที่ได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับการยอมรับก็มักจะส่งผลต่อการทำงานของกลุ่มได้ง่ายหรือยาก เช่นเดียวกับบทบาทและปทัสถานของกลุ่ม ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นกลุ่มและการทำงานของกลุ่ม

3. ประสิทธิผลระดับองค์การ ในด้านประสิทธิผลระดับองค์การนั้นสาเหตุที่สำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมาจากสภาพแวดล้อมองค์การที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิผลแตกต่างกันมาก เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงมีผลต่อการปรับตัวขององค์การในการทำงาน ทางเลือกเชิงกลยุทธ์เป็นแนวคิดขององค์การในการดำเนินงาน ว่ามีทางเลือกเชิงกลยุทธ์มากน้อย

เพียงใด ถ้ามีทางเลือกได้หลายทางโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าโอกาสทางเลือกที่น้อยทางในด้านโครงสร้างขององค์การจะเอื้อให้องค์การมีความยืดหยุ่น หรือแข็งตัวต่อการปรับตัวซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การโดยรวม กระบวนการขององค์การและวัฒนธรรมก็เช่นเดียวกัน

สมใจ พรหมทองบุญ (2559) ได้อธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ซึ่งในแต่ละระดับของประสิทธิผลจะมีปัจจัยที่มีเหตุผลต่างกัน ดังนี้

1. ประสิทธิผลระดับบุคคล เป็นการเน้นผลปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิผลระดับบุคคล โดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้นค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทน ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับบุคคล ได้แก่ ความสามารถ ทักษะ ความรู้ เจตคติ แรงจูงใจ และความเครียด

2. ประสิทธิผลระดับกลุ่ม เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับกลุ่ม อันได้แก่ ความสามัคคี ภาวะผู้นำ

3. ประสิทธิผลระดับองค์การ เป็นภาพรวมประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผล ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ และวัฒนธรรมโดยที่ประสิทธิผลองค์การทั้ง 3 ระดับมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งประสิทธิผลองค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิผลบุคคลและกลุ่มนั่นเอง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์การงานที่องค์การทำ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์การ

อาภรณ์ อ่อนคง (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผลพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งเกณฑ์ของความมีประสิทธิภาพขององค์การ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

- 2.1 การผลิต
- 2.2 ประสิทธิภาพ
- 2.3 ความพึงพอใจ
- 2.4 การปรับเปลี่ยน
- 2.5 การพัฒนา



สรุป ระดับของประสิทธิผลมีตัวกำหนดหลายปัจจัย แตกต่างไปตามประเภทของระดับซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ บุคคล กลุ่ม และองค์กร แต่ทุกระดับมุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความสำเร็จ

### การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สิรินยา เสียงเลิศ (2558) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการเชิงระบบเพื่อการปรับปรุงผลงานในระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์กร การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการพัฒนาขั้นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อพัฒนาบุคคลปัจเจกบุคคลและเป็นกลุ่มบุคคล

กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล (2557) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทบทวน การประเมินผลงานของบุคลากรในปัจจุบัน หรือในอดีตตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน การประเมินการปฏิบัติงานได้ถูกตั้งสมมติฐานว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานและสิ่งที่เกี่ยวข้องได้ถูกกำหนดไว้แล้วผู้บังคับบัญชาต้องให้ข้อมูลแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือบุคลากรที่ถูกประเมินและกำจัดช่องว่าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการดำเนินการต่อไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

สุนันทา เลาวหนันท์ (2556) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินของการปฏิบัติงาน อย่างครอบคลุมว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้เพื่อตรวจสอบสมรรถภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดโดยการเปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการมีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ทวีลาภ แสนพาน (2561) กล่าวว่า การประเมินผลหรือการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ตามระยะเวลาที่ทำการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินระหว่างการดำเนินงาน เป็นการประเมินเพื่อติดตามดูผลผลิตของโครงการในขณะที่โครงการนั้น ๆ กำลังดำเนินอยู่การประเมินประเภทนี้ให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่จำเป็นแก่ผู้จัดการโครงการและผู้ตัดสินใจเพื่อปรับนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรของโครงการ ผลจากการประเมินระหว่างการดำเนินงานนี้อาจจะให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนโครงการใหม่ได้ด้วย
2. การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดเมื่อสิ้นสุดโครงการ การประเมินประเภทนี้ให้สารสนเทศที่จำเป็นทั้งหมดแก่ผู้ตัดสินใจและผู้แทนสำหรับใช้เพื่อการวางแผนโครงการใหม่และเพื่อเป็นแนวทางการประเมินผลในอนาคตต่อไป
3. การประเมินย้อนหลัง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบย้อนหลังเมื่อโครงการสิ้นสุดไปแล้วในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่ามีผลกระทบจากโครงการหรือไม่อย่างไร

Hoy and Miskel (2001 อ้างถึงใน สถิตย์ แพงแพง, 2560) การประเมินประสิทธิผลมีรูปแบบการประเมินประสิทธิผลแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในเชิงเป้าหมาย (Goal Model of Organization Effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Degree of Goal Attainment) ซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในเชิงระบบ เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นปัจจัยอื่นมากกว่าผลผลิต การพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและที่ต้องการ

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้รูปแบบการประเมินที่ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ โดยพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

Caplow (1964 อ้างถึงใน สุภาพร จิตรสูงเนิน, 2557) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรควรจัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ

1. ความมั่นคงหมายถึง ความสามารถในการรักษาโครงสร้างขององค์กรไว้
2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การวัดความสามารถขององค์กรในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์กร
3. ความสมัครใจ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการจัดให้มีความพึงพอใจสำหรับบุคคลและความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงมีส่วนร่วมต่อไป
4. ความสัมฤทธิ์ผล หมายถึง ผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์กร

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลตัวบุคคลกร อันเกี่ยวเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขาซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต ปกติผู้บังคับบัญชาตามสายงานโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินและพิจารณา ทบทวน โดยมีผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป ดังนั้น ไม่ว่าใครก็ตามที่ประเมินคนอื่นคนคนนั้นก็จะถูกประเมินด้วย เหมือนกับว่าที่ตนประเมินไปนั้นถูกต้องเชื่อถือได้เพียงไรด้วย จึงกล่าวได้ว่า ผู้ประเมินจะถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ ขึ้นไปเป็นทอด ๆ ยกเว้น ผู้ที่มีได้เป็นผู้บังคับบัญชา

### องค์ประกอบของประสิทธิผล

กฤษฎา เหนี่ยวพัง (2556) กล่าวว่า การประเมินประสิทธิผลอาจแบ่งได้เป็น 2 แนวทาง คือ

1. การประเมินประสิทธิผลตามเป้าหมาย เป็นการประเมินประสิทธิผล โดยพิจารณาจากความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผลตามแนวทางนี้ประกอบด้วย

1.1 ความสามารถในการผลิต

1.2 ความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การและภายนอกองค์การ

1.3 การปราศจากความตึงเครียดหรือการขัดแย้งระหว่างกลุ่มย่อยภายในองค์การและภายนอกองค์การ

2. การประเมินประสิทธิผลเชิงระบบ มีหลักเกณฑ์โดยสรุปคือ

2.1 เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นวงจรทั้งหมดของตัวป้อนกระบวนการและผลผลิต

2.2 เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลจะต้องสะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างองค์การและสภาพแวดล้อมที่องค์การตั้งอยู่

บัญชา พลังสุข (2556) ได้เสนอแนวการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การด้วยวิธีการครอบคลุมหลายด้าน (Multidimensional Approach) ซึ่งเหมาะสมกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ การวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ที่ดีที่สุดด้วยการพิจารณาความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด ซึ่งการศึกษาในเรื่องเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในบรรดานักวิชาการ

2. แนวความคิดด้านระบบ เป็นแนวความคิดที่สัมพันธ์กันกับแนวคิดแรกการวิเคราะห์ในแง่ของระบบพิจารณาเป้าหมายในฐานะที่ไม่ใช้อยู่ในสภาพที่นิ่งอยู่กับที่ เป็นระบบองค์การ

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม แนวความคิดการบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุดเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว

ปองภพ ม่วงมณี (2556) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำ หรือพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้นตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและให้พลังงานน้อยเพียงใดประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มิวัตถุประสงค์ไว้ผลที่เกิดมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าและเหมาะสมตึงาม ตรงกับความคาดหวัง

และความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำ ผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาให้น้อยที่สุด

## 2. ประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย

2.1 การผลิต องค์การมีประสิทธิผล ถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ

2.2 ประสิทธิภาพ องค์การที่มีประสิทธิผล ถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตมีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ องค์การมีประสิทธิผล ถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

2.4 การปรับเปลี่ยน องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนอกและในองค์การ

2.5 การพัฒนา องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพและวิสัยทัศน์ ความสามารถขององค์การที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ความหมายของประสิทธิผลทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

วันชนะ อนุวัตร์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิผล พิจารณาได้ 3 ระดับ คือ ระดับองค์การ ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล ประสิทธิผลระดับองค์การจะเกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์การ ผลประโยชน์กำไร การเจริญเติบโตและขยายตัวขององค์การผลิตภาพ ความยืดหยุ่น ตำแหน่งในการแข่งขัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความรับผิดชอบต่อสาธารณะและความสัมพันธ์กับส่วนราชการ ประสิทธิผลระดับหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานในระดับย่อยที่จะทำผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์การใหญ่ในภาพรวมได้ประสิทธิผลระดับบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของผลงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน สุภาภรณ์ ประทุมชั้น, 2557) การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบ เพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร และตัวบ่งชี้ที่สมควรประเมิน ได้แก่

1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง การพิจารณาผลผลิตของบุคลากรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้า ให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายการขายและการบริการได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้น 60 % มากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาอันตรายว่ามีปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตต่ำกว่าเป้าหมายและบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพ

ลวงว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว เช่น สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้อย่างตรงต่อเวลาและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จอยู่เสมอ เข้าใจระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตาม เป้าหมายที่กำหนดและปฏิบัติงานตามความสามารถจนได้ผลงานออกมา ซึ่งมีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และเชื่อถือได้

2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง การพิจารณาว่าองค์กรบุคลากรจะมีผลงานได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณ ได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใดเป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า เช่น บุคลากรสามารถปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดได้อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด จัดสรรทรัพยากร เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ และเทคโนโลยี ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม วางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาความรู้ทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้ทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีและใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างเหมาะสมและนำสิ่งที่ใช้ได้อีกกลับมาใช้ใหม่ซึ่งทำให้สามารถช่วยลดต้นทุนขององค์กร

3. กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง พิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อน ส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้วัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงานบุคคล ทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง เช่น บุคลากรมีการวางแผนในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันในแต่ละฝ่ายโดยงานเสร็จตามกำหนดเวลาและลดความขัดแย้งกันได้ ปรับปรุงวิธีการทำงานได้จากการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง หลักการและระเบียบมหาวิทยาลัย ส่งผลให้งานทางมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ ปฏิบัติงานได้โดยมีเอกสารประกอบที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัยและมีวิธีเชื่อมโยงความรู้การปฏิบัติงานรวมถึงข่าวสารข้อมูลที่ทันสมัยของหน่วยงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้

4. ความพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานบุคลากรความสำเร็จของและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้ำ ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับชุมชน หน่วยงานของรัฐ เช่น บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานและได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พร้อมกับได้รับขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถสร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ปฏิบัติงานโดยเห็นความสำคัญของผู้อื่นและเห็นคุณค่าของการทำงานเป็นทีมจนเกิดความพึงพอใจของทุกฝ่ายและทำผลงานที่มีคุณภาพดีได้เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือสร้างความพึงพอใจแก่เพื่อนร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอื่น

### การวัดประสิทธิผล

แดนไทย ต๊ะวิไชย (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ กำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายหรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริงขององค์การ และยังได้กล่าวถึง การวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การใน 2 รูปแบบ คือ 1) ตัวแบบเป้าหมาย คือ การประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเครื่องวัดผลการทำงาน 2) ตัวแบบเชิงระบบ ซึ่งวัดประสิทธิผลขององค์การจากความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนต่าง ๆ ขององค์การเพื่อสนองตอบความต้องการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงความของตัวแบบทั้งสองในการวัดประสิทธิผลขององค์การ โดยกล่าวถึงตัวแบบเป้าหมายว่าสามารถปฏิบัติได้ง่ายกว่าแต่มีข้อบกพร่องได้แก่ การที่องค์การโดยมากจะมีหลายเป้าหมายและหลายผู้กำหนด เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือเจ้าของกิจการ อีกทั้งระยะเวลาและมิติของการบรรลุเป้าหมาย เช่น ระยะยาว หรือระยะสั้น และเป็นเป้าหมาย ด้านเทคนิค หรือด้านการบริการ ซึ่งเป็นการยากที่จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายใดและอาจทำให้การวัดประสิทธิผลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

Steers (1997 อ้างถึงใน จิรภา อินจันทร์สุข, 2560) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์องค์การเพื่อประเมินหาความมีประสิทธิภาพขององค์การด้วยตัวแบบที่เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการ หรือ Process Model ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์องค์การได้หลายประเภทและเป็นตัวแบบที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุดเท่าที่ปรากฏใช้กันอยู่ แนวการวิเคราะห์ของ Steers เป็นวิธีที่ครอบคลุมหลายด้านซึ่งเหมาะกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนแนวทางการวิเคราะห์นี้เสนอว่าการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ ดังนี้

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด การใช้เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การเป็นวิธีการที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึงความสำเร็จขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย
2. แนวความคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลานอกจากนี้การบรรลุเป้าหมายระยะสั้นก็คือตัวบ่อนใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไปซึ่งความเป็นจริงของเป้าหมายจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่งคือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์การจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การ

วิจิตรตา ประชาชาติ (2556) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินสำหรับองค์การโดยทั่วไป น่าจะแบ่งเป็นระยะ ๆ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำรงขององค์การ ได้แก่

1. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะสั้น ประกอบด้วย

1.1 ผลผลิต มุ่งวัดที่ผลผลิตเบื้องต้นขององค์การ

1.2 ประสิทธิภาพ วัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ

1.3 ความพึงพอใจ วัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า

2. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะปานกลาง ประกอบด้วย

2.1 การปรับตัว วัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2.2 การพัฒนา วัดพันธะผูกพันขององค์การที่มีต่อการขยายสมรรถนะและศักยภาพสำหรับการเจริญเติบโต

3. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะยาว โดยวัดเรื่องการอยู่รอด วัดความสามารถในการอยู่รอดและการคงไว้ซึ่งวิธีการสร้างความสมดุลที่เหมาะสม

สรุป การวัดประสิทธิผล หมายความว่าถึง การประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเครื่องวัดผลการทำงาน โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์ และการประเมินผลโดยประชาชนซึ่งประเมินจากความพึงพอใจของประชาชน

## 2.3 ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองกระบี่

### วิสัยทัศน์

เมืองท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ แหล่งเกษตรอุตสาหกรรมยั่งยืน สังคมน่าอยู่

### การวิเคราะห์กรอบการจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองกระบี่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานการณ์การพัฒนาในปัจจุบันและโอกาสการพัฒนาในอนาคตของท้องถิ่น ด้วยเทคนิค SWOT Analysis ดังนี้

### จุดแข็ง (Strength : S)

1. บุคลากรมีประสบการณ์และความรู้ในภารกิจงานที่รับผิดชอบทำให้ผลสัมฤทธิ์ของงานมีประสิทธิภาพ

2. เป็นศูนย์กลางของจังหวัด มีส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในพื้นที่อยู่เป็นจำนวนมากทำให้เกิดความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน
3. ที่ตั้งและขนาดของสำนักงานมีความเหมาะสม ประชาชนเดินทางมาติดต่อและใช้บริการได้โดยสะดวก ประกอบกับมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. การสื่อสารภายในองค์กรมีความคล่องตัว มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน
5. ความคล่องตัวในการบริหารงบประมาณจึงทำให้การแก้ไขปัญหาต่างๆ สามารถกระทำได้รวดเร็ว
6. ชุมชน ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่น อสม. มีจิตบริการ และศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง
7. ผู้บริหารมีนโยบายการพัฒนาเมืองที่ชัดเจน
8. มีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน, ศูนย์บริการร่วมเทศบาลเมืองกระบี่ (One stop service) รวมทั้งนโยบายการให้บริการเชิงรุก ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว
9. นโยบายพัฒนาการท่องเที่ยวของผู้บริหาร ก่อให้เกิดแหล่งท่องเที่ยวและพื้นที่สีเขียวเพิ่มขึ้น ในเขตเทศบาลเป็นจำนวนมาก
10. มีตลาดสดขนาดใหญ่ ได้แก่ ตลาดสดมหาราช รวมทั้งสถานที่จำหน่ายสินค้า ลานค้าขายสินค้า เช่น ถนนคนเดิน ตลาดลานวัฒนธรรม ตลาดเย็นหน้าโรงแรมซีที ลานขายอาหาร สะพานเจ้าฟ้า ลานขายอาหาร สวนสาธารณะธารา ก่อให้เกิดการสร้างและกระจายรายได้แก่ประชาชน อันเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจในเขตเทศบาล
11. ภายในเขตเทศบาลมีแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปะ วัฒนธรรม และประติมากรรม จึงเป็นการ ดึงดูดนักท่องเที่ยว

#### จุดอ่อน (Weakness : W)

1. งบประมาณมีจำกัด โดยเฉพาะงบประมาณ ด้านการลงทุนที่มีผลต่อการพัฒนาเมือง เช่น ด้านการท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการศึกษาจึงต้องใช้วิธีประสานขอรับงบประมาณจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจมีความล่าช้าและไม่ทันตามสถานการณ์ที่จำเป็น
2. บุคลากรทำงานแยกส่วน ขาดการมองเป้าหมายเดียวกันขององค์กร
3. ปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะของประชาชน
4. สภาพภูมิทัศน์บางส่วนของเมืองไม่สวยงาม เช่น บริเวณที่มีสายไฟฟ้ารุงรัง เป็นต้น
5. โรงปรับปรุงคุณภาพน้ำยังไม่ครอบคลุมทั้งเขตเทศบาล



### โอกาส (Opportunity : O)

1. นโยบายการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ส่งผลดีต่อการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนรวมทั้งการแก้ไขปัญหาในพื้นที่สามารถกระทำได้สะดวกมากขึ้น
2. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, จังหวัดกระบี่, กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, กรมการท่องเที่ยว และหน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น
3. ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

### ด้านการเมือง/การปกครอง

1. เขตการปกครอง เทศบาลเมืองกระบี่ ครอบคลุมพื้นที่ตำบลปากน้ำและตำบลกระบี่ใหญ่ทั้งตำบล เทศบาลเมืองกระบี่โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและมีสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 18 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจาก การเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง อาทิ รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

#### 2. การเลือกตั้ง

2.1 เขตเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2554 กำหนดเขตเลือกตั้งสำหรับการเลือกตั้ง ผู้บริหารท้องถิ่นให้ใช้เขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเขตเลือกตั้ง

2.2 หลักเกณฑ์การแบ่งเขตเลือกตั้ง มาตรา 14 แห่งพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2554 ในการแบ่งเขตเลือกตั้งต้องพยายามจัดให้มีจำนวนราษฎรในแต่ละเขตเลือกตั้งใกล้เคียงกันมากที่สุดและต้องแบ่งพื้นที่ของแต่ละเขตเลือกตั้งให้ติดต่อกัน ในเขตเทศบาลหรือเขตชุมชนหนาแน่นอาจกำหนดให้ใช้แนวถนน ตรอกหรือซอย คลอง หรือแม่น้ำเป็นแนวเขตของเขตเลือกตั้งได้ ระเบียบคณะกรรมการการเลือกตั้งว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2554 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2554 ข้อ 15 สรุปรูปว่าให้คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด ดำเนินการแบ่งเขตเลือกตั้งโดยพิจารณาจำนวนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประกาศจำนวนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง โดย (1) ต้องพยายามให้มีจำนวนราษฎรในแต่ละเขตเลือกตั้งใกล้เคียงกันมากที่สุด (2) ให้แบ่งพื้นที่ของแต่ละเขตเลือกตั้งให้ติดต่อกันในเขตเทศบาลหรือ

เขตชุมชน หนาแน่น อาจกำหนดให้ใช้แนวเขตภูมิประเทศ เช่น ถนน ตรอกหรือซอย คลองหรือแม่น้ำ เป็นแนวเขตของเขตเลือกตั้งในส่วนของเทศบาลเมืองกระบี่จะประกอบไปด้วย 3 เขต โดยเลือกตั้งได้ไม่เกินเขตละ 6 คน

## ระบบบริการพื้นฐาน

### 1. การคมนาคมขนส่ง

#### 1.1 การคมนาคม มีเส้นทางคมนาคมติดต่อกับจังหวัดต่างๆ ดังนี้

การคมนาคมทางบก จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ผ่านจังหวัดเพชรบุรี - ประจวบคีรีขันธ์ - ชุมพร - ระนอง - พังงา - กระบี่ รวมระยะทางประมาณ 946 กิโลเมตร หรือใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ถึงจังหวัดชุมพรต่อด้วยทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 41 ผ่านอำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อำเภอไชยา เข้าอำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากนั้นใช้เส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4035 ผ่านอำเภออ่าวลึก และใช้ทางหลวงหมายเลข 4 อีกครั้งเข้าสู่จังหวัดกระบี่ รวมระยะทาง 814 กิโลเมตร

จากจังหวัดภูเก็ตใช้ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 402 ต่อด้วยทางหลวงหมายเลข 4 ผ่านตำบลโคกกลอย อำเภอตะกั่วทุ่ง อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา เข้าอำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ และเข้าสู่ตัวเมืองกระบี่ รวมระยะทางประมาณ 185 กิโลเมตร

การคมนาคมทางรถไฟ จากสถานีรถไฟสามารถลงได้ที่จังหวัดตรังหรือสถานีรถไฟพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี หรือสถานีรถไฟทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จากนั้นต่อรถโดยสารเข้าสู่จังหวัดกระบี่

การคมนาคมทางอากาศ มีสายการบิน (ไทยสมายล์) การบินไทย ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ ไทยไลอ้อนแอร์ และบางกอกแอร์เวย์ โดยจากท่าอากาศยานกระบี่สามารถโดยสารรถประจำทางเข้าสู่ตัวเมืองกระบี่ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร

### 2. การจราจร

ในปัจจุบันมีถนนทั้งสิ้น 308 สาย ถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนอุตรกิจ ถนนมหาราช และถนนกระบี่ ขนานกันและมีถนนสายย่อยต่างๆ เชื่อมต่อกันทำให้การเดินทางไปยังสถานที่ต่างๆ ทำได้โดยสะดวก สำหรับถนนกระบี่สามารถใช้เป็นเส้นทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดได้เช่น อ่าวพระนาง หาดนพรัตน์ธารา และสุสานหอย เป็นต้น ส่วนถนนมหาราชนับว่าเป็นถนนสายการค้าขายที่สำคัญของเมือง เนื่องจากประกอบไปด้วย ห้างสรรพสินค้า ตลาดสด และร้านค้าร้านอาหารจำนวนมาก ทำให้มีปริมาณประชากร และยานพาหนะเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ส่วนถนนอุตรกิจเป็นถนนสายที่มีหน่วยงานราชการจำนวนมาก เช่น ศาลากลางจังหวัดกระบี่ อำเภอเมืองกระบี่ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดกระบี่ สถานีตำรวจเมืองกระบี่ โรงพยาบาลกระบี่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีธนาคารต่างๆ และโรงเรียนอีกด้วย เช่น ธนาคารออมสิน, ธนาคารกรุงเทพ จำกัด

(มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) และโรงเรียนอนุบาล กระบี่ เป็นต้น

3. สะพาน จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ สะพานท่าแดง, สะพานหน้าลัปลลา, สะพาน หินขวาง, สะพานคลองใหญ่, สะพานห้วยน้ำเขียว

4. แม่น้ำ จำนวน 1 สาย ได้แก่ แม่น้ำกระบี่

5. คลอง จำนวน 2 สาย ได้แก่ คลองกระบี่ใหญ่, คลองท่าแดง

6. สะพานลอยคนข้าม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ หน้าโรงเรียนเมืองกระบี่ หน้า สำนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขากระบี่ และโรงพยาบาลกระบี่

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลาวัลย์ พุ่มพฤษ (2556) การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนและทัศนคติต่อระบบลีน ที่มีต่อศักยภาพการจัดการความรู้และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยโคโคเนท จำกัด จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนระบบลีนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านการจัดสรรทรัพยากรอยู่ในอันดับรองลงมา และน้อยที่สุดในด้านการส่งเสริมความรู้ในระบบลีน 2) ด้านทัศนคติต่อระบบลีนจากองค์การที่มีศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านทัศนคติต่อระบบลีนเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และน้อยที่สุดในด้านทัศนคติต่อระบบลีนเกี่ยวกับการบริหารงาน 3) ศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีนมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบลีนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการทบทวนความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสร้างแรงจูงใจในตนเอง อยู่ในอันดับรองลงมา และน้อยที่สุดในด้านการสร้างองค์ความรู้จากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนระบบลีนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีน ทัศนคติต่อระบบลีนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีน และศักยภาพการจัดการความรู้ตามแนวคิดระบบลีนมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามระบบลีน

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2556) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายในผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมากและประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01) และ 3) การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วมการรับรู้ด้านการรับทราบและทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูล และด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ณิชนิชา เม็ดดี (2558) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เรียงลำดับที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประสานงาน และด้านการรายงาน ตามลำดับ 2) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับลักษณะประชากรศาสตร์

บุญยงค์ หาเพชร (2558) ศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559 ผลการศึกษา พบว่า 1) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี มีการเปิดรับสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตและสื่อโทรทัศน์อยู่ในระดับมาก ส่วนสื่อหนังสือพิมพ์และสื่อวิทยุมีการเปิดรับสื่ออยู่ในระดับปานกลาง 3) ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี มีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี ปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ด้านบุคลากรและการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษาและศิลปวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัยและระเบียบชุมชน และด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) เพศมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 2) อายุไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 3) ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 4) อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 5) รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี 6) การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี

กรกมล เทศสวัสดิ์ (2560) ศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ผลการศึกษา พบว่า ระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการตำรวจมีระดับทัศนคติในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการกระจายอำนาจการบริหาร

ด้านความเป็นอิสระของหน่วยงาน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านการถ่ายโอนภารกิจไปยังหน่วยงานอื่น โดยระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ องค์การมากที่สุด คือ ด้านความเป็นอิสระของหน่วยงาน รองลงมา คือ ด้านการกระจายอำนาจการบริหาร และด้านการถ่ายโอนภารกิจไปยังหน่วยงานอื่น ในขณะที่ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การแต่อย่างใด

ทิวาพร พรหมจอม (2560) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการเป็นเลิศอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความ ถูกต้องและจริยธรรม อยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา อาชีพ หน่วยงานที่มาใช้บริการ/ติดต่อ พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .01 2.3) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน 3) ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนครที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางพัฒนา มีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการ ยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม 2) ด้านความเข้าใจองค์กรและระบบงาน 3) ด้านการทำงาน เป็นทีม

ปราณี แก้วอินธิ (2560) ศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบริการสังคมทั่วไปอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ที่สุด คือ ด้านที่อยู่อาศัยอยู่ในระดับ มาก 2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน พบว่า ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการจ้างงาน ด้านการคุ้มครองรายได้ และด้าน ที่อยู่อาศัย 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพ และอาชีพ พบว่า ประสิทธิผลการจัด

สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอหน้าวัว จังหวัดนครพนม ในภาพรวม และรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2.3) จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และชุมชนที่อาศัย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอหน้าวัว จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 3) ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการ พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ มีจำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านที่อยู่อาศัย 3) ด้านการจ้างงาน และ 4) ด้านการคุ้มครองรายได้

สถิติ แพงแพง (2560) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาภัย และด้านปฏิบัติการกู้ชีพ กู้ภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสงเคราะห์ผู้ประสบภัย อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ ด้านรักษาความสงบเรียบร้อยอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ ดังนี้ 2.1) จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ และอายุ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.2) จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อมในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน 2.3) จำแนกตามคุณลักษณะด้านหมู่บ้านที่อยู่อาศัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อมในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม ที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรักษาความสงบเรียบร้อย และ 2) ด้านสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

จันทร์จิรา ไยญาติ (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล นครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิสาร ภูษมรงค์ (2561) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลสร้างโคก อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโคก อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ด้านลักษณะขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติและด้านพนักงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโคก อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สุดารัตน์ บัวเนียม (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออ้อมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รัชณี นาแว (2563) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้านเมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านความผูกพันและการยอมรับ ด้านภาวะผู้นำด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการจูงใจ และด้านการทำงานเป็นทีม และ 2) ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเศรษฐกิจ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการสาธารณสุขชุมชน ด้านสาธารณสุขโรค ชุมชน และด้านการประกอบอาชีพ

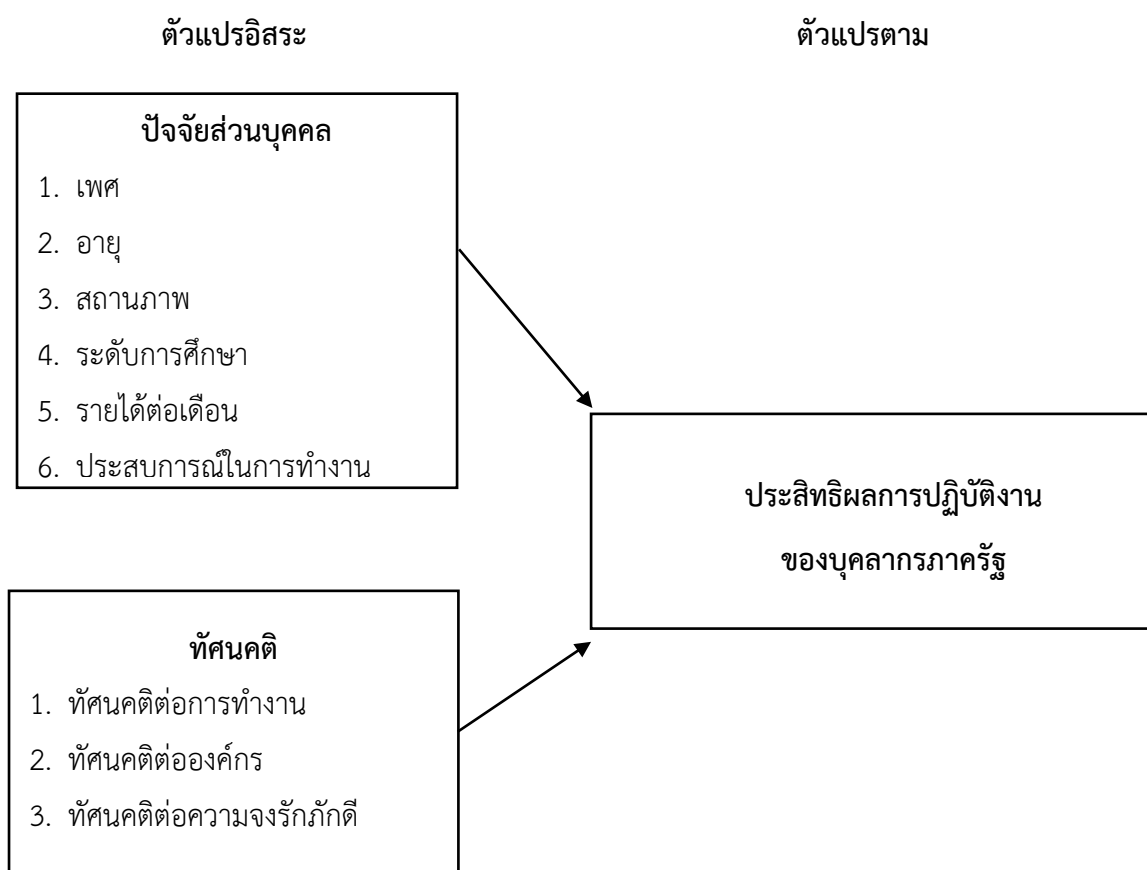
วนิดา พรหมไทย (2563) ศึกษาธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ อาชีพ และตำบลที่อาศัย พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน 3) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 หลักนิติธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย สามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 36.10



## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ภายใต้ปัจจัยทัศนคติ ของ Hackman & Oldham (1980); Steers & Porter, (2013); Hoy & Rees, (1974) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ทัศนคติต่อการทำงาน 2) ทัศนคติต่อองค์กร และ 3) ทัศนคติต่อความจงรักภักดี และแนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในเทศบาลเมืองกระบี่ ของ Katz and Kahn (1978) คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สรุปได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 133 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 407 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 551 คน (ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2564 เทศบาลเมืองกระบี่, 2564)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 ตัวอย่าง

สูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

|          |   |   |                                   |
|----------|---|---|-----------------------------------|
| กำหนดให้ | n | = | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง                 |
|          | N | = | ขนาดประชากร                       |
|          | e | = | ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง |
| แทนค่า   | n | = | $\frac{515}{1 + 515(0.05)^2}$     |
|          | n | = | 225.14                            |
|          | n | ≈ | 226 ตัวอย่าง                      |

### การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมด 226 ตัวอย่าง ซึ่งการสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) ของกลุ่มประชากร ผู้วิจัยคำนวณจากการนำสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละตำแหน่งงาน ต่อประชากรทั้งหมดไปคูณกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดตาราง 1 และใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

**ตาราง 3.1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

| ตำแหน่งงาน         | จำนวนประชากร<br>(คน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>(คน) |
|--------------------|----------------------|----------------------------|
| พนักงานเทศบาล      | 133                  | 55                         |
| ลูกจ้างประจำ       | 11                   | 5                          |
| พนักงานจ้าง        | 407                  | 167                        |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b> | <b>551</b>           | <b>226</b>                 |

ที่มา: เทศบาลเมืองกระบี่ (2564)

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการประยุกต์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดที่ทำการศึกษา ซึ่งแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศ และสถานภาพ ส่วนมาตรวัดแบบระดับเรียงอันดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เป็นมาตรวัดแบบระดับอัตราส่วน 5 ระดับ (Ratio Scale) จำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย

1. ทัศนคติต่อการทำงาน
2. ทัศนคติต่อองค์กร
3. ทัศนคติต่อความจงรักภักดี

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เป็นมาตรวัดแบบระดับอัตราส่วน 5 ระดับ (Ratio Scale) จำนวน 5 ข้อ คือ การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 ทักษะของบุคลากรภาครัฐ และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ เป็นมาตรวัดแบบระดับอัตราส่วน 5 ระดับ (Ratio Scale) ซึ่งให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีการกำหนดค่าการตอบแบบสอบถาม ดังนี้

|         |         |                 |
|---------|---------|-----------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง | ระดับมากที่สุด  |
| 4 คะแนน | หมายถึง | ระดับมาก        |
| 3 คะแนน | หมายถึง | ระดับปานกลาง    |
| 2 คะแนน | หมายถึง | ระดับน้อย       |
| 1 คะแนน | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\begin{aligned} \text{กำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

มีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีทัศนคติ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีทัศนคติ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีทัศนคติ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีทัศนคติ/ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี นิยามคำศัพท์ จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย

2. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามและนำเสนอให้กับอาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาโครงสร้างของแบบสอบถามและให้คำแนะนำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจสอบใหม่ปรับปรุงแก้ไขจนแบบสอบถามมีความชัดเจน เหมาะสม ตรงตามเนื้อหา แล้วจึงเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และโครงสร้างการสร้างข้อคำถาม

3. หลังจากนั้นผู้วิจัยนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาค่า IOC หรือค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามหรือวัตถุประสงค์ (Index of Item objective Congruence: IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) จึงจะถือเป็นที่ยอมรับได้ โดยผู้เชี่ยวชาญต้อง ประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด  
ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด  
ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด  
เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร

1) ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ใน การทดสอบก่อนการใช้งานได้

2) ข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง  
ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนั้นแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้จึงมีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC)  $\geq$  .50 จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็เสนอต่ออาจารย์ที่ศึกษา สาระนิพนธ์อีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มบุคลากรที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 โดยเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2561)

โดยผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แบบสอบถามแต่ละตัวแปร ดังนี้ ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ มีค่าเท่ากับ .871 และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ .848 และ

แบบสอบถามทั้งฉบับโดยรวม ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าเท่ากับ .895 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 0.70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทั้งฉบับ สามารถยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

5. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ในช่วงเดือนธันวาคม 2564 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ติดต่อขอจดหมายรับรองจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงนายกเทศมนตรีเมืองกระบี่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 ตัวอย่าง ซึ่งจะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน โดยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเวลา 09.00 - 12.00 น. และ 13.00 - 16.00 น. และรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นทำการบันทึกลงระบบ และประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบค่าระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 สถิติ Independent Sample (t – test) เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ

2.2 สถิติ One-way ANOVA (F – test) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD

2.3 การวิเคราะห์ค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาล เมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำนวน 226 คน โดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามประชากร แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| $n$                         | หมายถึง ประชากร (Population)  |
| $\bar{X}$                   | หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)  |
| S.D.                        | หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)   |
| $t$                         | หมายถึง สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ Independent Sample t-test   |
| $F$                         | หมายถึง สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-test  |
| $R$                         | หมายถึง ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ |
| R square                    | หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามที่มีในตัวแบบเชิงเส้น   |
| Adjust R square             | หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรตามที่มีในตัวแบบเชิงเส้นที่ปรับค่าแล้ว   |
| Std. Error of the Estimate  | หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากการประมาณ   |
| Unstandardized Coefficients | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการการถดถอย   |
| Standardized Coefficients   | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานของสมการการถดถอย  |



|                 |   |
|-----------------|---|
| Mean Difference | หมายถึง ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย                         |
| B (Beta)        | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการการถดถอย                 |
| Std. Error      | หมายถึง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน                          |
| *               | หมายถึง ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |
| **              | หมายถึง ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 |

## 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)** คือค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อและโดยภาพรวม

ส่วนที่ 3 ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายชื่อและโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)** โดยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยหาค่าที (t-test) Independent Sample

ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ ประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยหาค่าเอฟ F-test: ANOVA (Analysis of Variance)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

|                      | ปัจจัยส่วนบุคคล       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------|-----------------------|------------|--------|
| (n = 226)            |                       |            |        |
| <b>เพศ</b>           |                       |            |        |
|                      | ชาย                   | 76         | 33.60  |
|                      | หญิง                  | 150        | 66.40  |
| <b>อายุ</b>          |                       |            |        |
|                      | 21 - 30 ปี            | 60         | 26.50  |
|                      | 31 - 40 ปี            | 82         | 36.30  |
|                      | 41 - 50 ปี            | 68         | 30.10  |
|                      | 51 ปีขึ้นไป           | 16         | 7.10   |
| <b>สถานภาพ</b>       |                       |            |        |
|                      | โสด                   | 112        | 49.60  |
|                      | สมรส                  | 104        | 46.00  |
|                      | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | 10         | 4.40   |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |                       |            |        |
|                      | ต่ำกว่าปริญญาตรี      | 30         | 13.20  |
|                      | ปริญญาตรี             | 157        | 69.50  |
|                      | สูงกว่าปริญญาตรี      | 39         | 17.30  |

| ปัจจัยส่วนบุคคล             | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| <b>รายได้ต่อเดือน</b>       |            |               |
| ไม่เกิน 10,000 บาท          | 11         | 4.90          |
| 10,001 – 20,000 บาท         | 110        | 48.60         |
| 20,001 – 30,000 บาท         | 56         | 24.80         |
| 30,001 – 40,000 บาท         | 31         | 13.70         |
| 40,001 บาทขึ้นไป            | 18         | 8.00          |
| <b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b> |            |               |
| 1-10 ปี                     | 129        | 57.10         |
| 11-20 ปี                    | 72         | 31.90         |
| 21-30 ปี                    | 18         | 8.00          |
| 31 ปีขึ้นไป                 | 7          | 3.10          |
| <b>รวม</b>                  | <b>226</b> | <b>100.00</b> |

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.1 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 เพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60

2. อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมา ได้แก่ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 อายุ 21 - 30 ปีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

3. สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 รองลงมา สมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ตามลำดับ

#### 5. รายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา ได้แก่ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 มีรายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

#### 6. ประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 มีประสบการณ์ในการทำงาน 21-30 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีประสบการณ์ในการ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและโดยภาพรวม ดังตาราง 4.2**

ตาราง 4.2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร   | $\bar{x}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือสังคม | 4.30        | 0.66        | มากที่สุด  |
| 2. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย                      | 4.29        | 0.59        | มากที่สุด  |
| 3. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด                                | 4.26        | 0.61        | มากที่สุด  |
| 4. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จ และถูกต้องเสมอ   | 4.07        | 0.64        | มาก        |
| 5. ผู้บริหารมีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน      | 3.97        | 0.79        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>4.17</b> | <b>0.66</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 4.2 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือสังคม ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 4.26$ ) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จ และถูกต้องเสมอ ( $\bar{X} = 3.97$ ) และผู้บริหารมีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.17$ ) ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่**  
วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อและโดยภาพรวม ดังตาราง 4.3-4.6

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม

| ทัศนคติของบุคลากร         | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---------------------------|-------------|-------------|------------|
| 1. ด้านความจงรักภักดี     | 4.21        | 0.72        | มากที่สุด  |
| 2. ด้านทัศนคติต่อองค์กร   | 3.93        | 0.76        | มาก        |
| 3. ด้านทัศนคติต่อการทำงาน | 3.92        | 0.83        | มาก        |
| <b>รวม</b>                | <b>4.03</b> | <b>0.77</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 4.3 แสดงให้เห็นว่าระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความจงรักภักดี ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมา ทัศนคติต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.93$ ) และทัศนคติต่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านความจงรักภักดี

| ด้านความจงรักภักดี   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|--|-------------|-------------|------------------|
| 1. ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งของหน่วยงาน          | 4.29        | 0.69        | มากที่สุด        |
| 2. ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อหน่วยงาน                                     | 4.25        | .073        | มากที่สุด        |
| 3. หากมีท่านใดกล่าวร้ายต่อหน่วยงาน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เข้าใจในทางที่ถูกต้อง | 4.24        | 0.74        | มากที่สุด        |
| 4. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน               | 4.19        | 0.67        | มาก              |
| 5. ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมของหน่วยงาน                    | 4.09        | 0.75        | มาก              |
| <b>รวม</b>   | <b>4.21</b> | <b>0.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตาราง 4.4 แสดงให้เห็นว่าระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านความจงรักภักดี โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.25$ ) หากมีท่านใดกล่าวร้ายต่อหน่วยงาน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เข้าใจ ในทางที่ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.24$ ) ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.19$ ) ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อองค์กร

| ด้านทัศนคติต่อองค์กร   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. เป้าหมายของหน่วยงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของท่าน                          | 4.02        | 0.67        | มาก        |
| 2. หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีสภาพสำหรับใช้งานได้ดี                | 3.96        | 0.82        | มาก        |
| 3. มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี                             | 3.92        | 0.74        | มาก        |
| 4. การจัดบรรยากาศในที่ทำงานของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน | 3.89        | 0.78        | มาก        |
| 5. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน                              | 3.89        | 0.77        | มาก        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.93</b> | <b>0.76</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 4.5 แสดงให้เห็นว่าระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อองค์กร โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป้าหมายของหน่วยงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีสภาพสำหรับใช้งานได้ดี ( $\bar{X} = 3.96$ ) มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.92$ ) การจัดบรรยากาศในที่ทำงานของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน

| ด้านทัศนคติต่อการทำงาน  | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ | 4.16        | 0.81        | มาก        |
| 2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมแล้ว   | 3.99        | 0.80        | มาก        |
| 3. หน่วยงานท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี   | 3.93        | 0.78        | มาก        |
| 4. องค์กรของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน   | 3.87        | 0.85        | มาก        |
| 5. งานที่ท่านทำอยู่ให้ทำให้ท่านมีความสุข  | 3.86        | 0.89        | มาก        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.92</b> | <b>0.83</b> | <b>มาก</b> |

จากตาราง 4.6 แสดงให้เห็นว่าระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.16$ ) รองลงมา ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมแล้ว ( $\bar{X} = 3.99$ ) หน่วยงานท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.93$ ) องค์กรของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.87$ ) และงานที่ท่านทำอยู่ให้ทำให้ท่านมีความสุข ( $\bar{X} = 3.86$ ) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง

### ส่วนที่ 1 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยค่าที (t-test) ดังตาราง 4.7

ตาราง 4.7 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ

| เพศ  | ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ |           |      |        |       |
|------|---|-----------|------|--------|-------|
|      | n                                       | $\bar{x}$ | S.D. | t      | Sig.  |
| ชาย  | 76                                      | 4.17      | 0.56 | -0.063 | 0.950 |
| หญิง | 150                                     | 4.178     | 0.55 |        |       |

ตาราง 4.7 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ส่วนที่ 2 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยค่าเอฟ F-test: ANOVA (Analysis of Variance) ดังตาราง 4.8 – 4.12

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ

|   | อายุ         | $\bar{x}$ | S.D. | F     | Sig.  |
|---|--------------|-----------|------|-------|-------|
| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ | 21 - 30 ปี   | 4.06      | .65  | 2.460 | 0.064 |
|   | 31 - 40 ปี   | 4.13      | .51  |       |       |
|   | 41 - 50 ปี   | 4.31      | .51  |       |       |
|   | 51 ปี ขึ้นไป | 4.25      | .40  |       |       |

ตาราง 4.8 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีอายุ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามสถานภาพ

| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ | สถานภาพ               | $\bar{x}$ | S.D. | F     | Sig.  |
|---|-----------------------|-----------|------|-------|-------|
|   | โสด                   | 4.17      | 0.53 | 0.009 | 0.991 |
|   | สมรส                  | 4.17      | 0.58 |       |       |
|   | หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 4.20      | 0.53 |       |       |

ตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ | ระดับการศึกษา    | $\bar{x}$ | S.D. | F     | Sig.   |
|---|------------------|-----------|------|-------|--------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.93      | 0.47 | 3.430 | 0.034* |
|   | ปริญญาตรี        | 4.22      | 0.57 |       |        |
|   | สูงกว่าปริญญาตรี | 4.18      | 0.49 |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD) ดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | $\bar{x}$ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.93      | -                | .010**    | .057             |
| ปริญญาตรี        | 4.22      |                  | -         | .756             |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.18      |                  |           | -                |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.11 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษาจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ .010 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 4.12 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

|   | รายได้ต่อเดือน     | $\bar{x}$ | S.D. | F     | Sig.    |
|---|--------------------|-----------|------|-------|---------|
| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ | ไม่เกิน 10,000 บาท | 3.69      | 0.62 |       |         |
|   | 10,001-20,000 บาท  | 4.09      | 0.54 |       |         |
|   | 20,001-30,000 บาท  | 4.22      | 0.54 | 5.323 | 0.000** |
|   | 30,001-40,000 บาท  | 4.39      | 0.49 |       |         |
|   | 40,000 บาท ขึ้นไป  | 4.44      | 0.46 |       |         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงยอมสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD) ดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน     | $\bar{x}$ | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001-20,000 บาท | 20,001-30,000 บาท | 30,001-40,000 บาท | 40,000 บาท ขึ้นไป |
|--------------------|-----------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 3.69      | -                  | .017*             | .003**            | .000**            | .000**            |
| 10,001-20,000 บาท  | 4.09      |                    | -                 | .163              | .007**            | .012*             |
| 20,001-30,000 บาท  | 4.22      |                    |                   | -                 | .153              | .127              |
| 30,001-40,000 บาท  | 4.39      |                    |                   |                   | -                 | .749              |
| 40,000 บาท ขึ้นไป  | 4.44      |                    |                   |                   |                   | -                 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.13 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 จำนวน 6 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 10,001-20,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .017 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 10,001-20,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .003 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 20,001-30,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 3 รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 30,001-40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 30,001-40,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 4 รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 40,000 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ 40,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 5 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ 30,001-40,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ .007 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ 30,001-40,000 บาท มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 6 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ 40,000 บาท ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ .012 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท กับ 40,000 บาท ขึ้นไป มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน

|   | ประสบการณ์ในการทำงาน | $\bar{x}$ | S.D. | F     | Sig.   |
|---|----------------------|-----------|------|-------|--------|
| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ | 1-10 ปี              | 4.08      | 0.59 | 3.295 | 0.021* |
|   | 11-20 ปี             | 4.28      | 0.48 |       |        |
| 21-30 ปี                                | 4.42                 | 0.44      |      |       |        |
| 31 ปีขึ้นไป                             | 4.05                 | 0.60      |      |       |        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.14 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงพิจารณาเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least – Significant Different (LSD) ดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสบการณ์ในการทำงาน | $\bar{x}$ | 1-10 ปี | 11-20 ปี | 21-30 ปี | 31 ปีขึ้นไป |
|----------------------|-----------|---------|----------|----------|-------------|
| 1-10 ปี              | 4.08      | -       | .017*    | .017*    | .878        |
| 11-20 ปี             | 4.28      |         | -        | .338     | .229        |
| 21-30 ปี             | 4.42      |         |          | -        | .137        |
| 31 ปีขึ้นไป          | 4.05      |         |          |          | -           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ประสิทธิภาพในการทำงาน 1-10 ปี กับ 11-20 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .017 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 1-10 ปี กับ 11-20 ปี มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คู่ที่ 2 ประสิทธิภาพในการทำงาน 1-10 ปี กับ 21-30 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ .017 แสดงว่า บุคลากรภาครัฐ ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 1-10 ปี กับ 21-30 ปี มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยการหาค่าการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตาราง ดังตาราง 4.16 – 4.18

ตาราง 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

| ตัวแปร                  | ด้านทัศนคติ<br>ต่อการทำงาน | ด้านทัศนคติ<br>ต่อองค์กร | ด้านความ<br>จงรักภักดี | ประสิทธิผล<br>การปฏิบัติงาน |
|-------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------------------|
| ด้านทัศนคติต่อการทำงาน  | 1                          |                          |                        |                             |
| ด้านทัศนคติต่อองค์กร    | .704**                     | 1                        |                        |                             |
| ด้านความจงรักภักดี      | .687**                     | .801**                   | 1                      |                             |
| ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน | .787**                     | .719**                   | .745**                 | 1                           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีขนาดความสัมพันธ์ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน เท่ากับ .787 ด้านทัศนคติต่อองค์กร เท่ากับ .719 และด้านความจงรักภักดี เท่ากับ .745

ตาราง 4.17 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ในภาพรวม

| ปัจจัยพยากรณ์ | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.    |
|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|---------|
|               | B                           | Std. Error | Beta                      |        |         |
| ค่าคงที่      | 1.192                       | 0.155      |                           | 7.677  | 0.000** |
| ปัจจัยทัศนคติ | 0.740                       | 0.038      | 0.792                     | 19.432 | 0.000** |

R = 0.792, R<sup>2</sup> = 0.628, R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = 0.626, F = 0.34062, Sig = 0.000\*\*

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 62.8 (R<sup>2</sup> = 0.628) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 4.18 การวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ รายด้าน

| ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.    |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|---------|
|                               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |         |
| ค่าคงที่                      | 1.060                       | 0.152      |                           | 6.981 | 0.000** |
| ด้านทัศนคติต่อการทำงาน        | 0.200                       | 0.057      | 0.241                     | 3.508 | 0.001** |
| ด้านทัศนคติต่อองค์กร          | 0.070                       | 0.061      | 0.082                     | 1.149 | 0.252   |
| ด้านความจงรักภักดี            | 0.486                       | 0.054      | 0.552                     | 8.965 | 0.000** |

R = .813, R<sup>2</sup> = .660, R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = .656, F = 143.943, Sig = .000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ พบว่า ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 66.0 ( $R^2 = .660$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทั้งหมด 2 ปัจจัยเรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความจงรักภักดี ( $Beta = 0.552$ ) และด้านทัศนคติต่อการทำงาน ( $Beta = 0.241$ ) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะคิดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยทักษะคิดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรภาครัฐที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ซึ่งสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ครบทั้ง จำนวน 226 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามในการวิจัย โดยมีทั้งหมดจำนวน 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะคิดของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัยได้ว่า **เพศ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย **อายุ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี อายุ 21 - 30 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ตามลำดับ **สถานภาพ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพ โสด รองลงมา สมรส และ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ **ระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี และ ต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ **รายได้ต่อเดือน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท 7 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท รายได้ต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท รายได้ต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ **ประสบการณ์ในการทำงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการ



ทำงาน 1-10 ปี รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 21-30 ปี และมีประสบการณ์ในการ 31 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

### 5.1.2 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนหรือสังคม รองลงมา ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จ และถูกต้องเสมอ และผู้บริหารมีการชี้แจงให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตามลำดับ

### 5.1.3 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความจงรักภักดี รองลงมา ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านทัศนคติต่อการทำงาน ตามลำดับ โดยสรุปเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความจงรักภักดี** พบว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านความจงรักภักดี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งของหน่วยงาน รองลงมา ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อหน่วยงาน หากมีท่านใดกล่าวร้ายต่อหน่วยงาน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เข้าใจ ในทางที่ถูกต้อง ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆเพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมของหน่วยงาน ตามลำดับ

**ด้านทัศนคติต่อองค์กร** พบว่า ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อองค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป้าหมายของหน่วยงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของท่าน รองลงมา หน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่มีสภาพสำหรับ ใช้งานได้ดี มีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี การจัดบรรยากาศในที่ทำงานของหน่วยงานส่งผลให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ตามลำดับ

**ด้านทัศนคติต่อการทำงาน** พบว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ รองลงมา ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมแล้ว หน่วยงานท่านมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี องค์กรของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน และงานที่ท่านทำอยู่ให้ทำให้ท่านมีความสุข ตามลำดับ

#### 5.1.4 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพศ อายุ สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

#### 5.1.5 วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐของเทศบาลเมืองกระบี่

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 62.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 66.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทั้งหมด 2 ปัจจัยเรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความจงรักภักดี และด้านทัศนคติต่อการทำงาน

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ตาราง 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบสมมติฐาน |                |
|--|--------------------|----------------|
|  | ยอมรับสมมติฐาน     | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 1. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก                       | ✓                  |                |
| 2. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก                                       | ✓                  |                |
| 3. บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน |                    |                |
| - เพศ  |                    | ✓              |
| - อายุ   |                    | ✓              |
| - สถานภาพสมรส  |                    | ✓              |
| - ระดับการศึกษา  | ✓                  |                |
| - รายได้ต่อเดือน   | ✓                  |                |
| - ประสบการณ์ในการทำงาน   | ✓                  |                |
| 4. ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่                    | ✓                  |                |

จากตาราง 5.1 จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พรหมไทย (2563) ศึกษาธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณี นาแวง (2563) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วิสาร ฤชฌงค์ (2561) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโชค อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโชค อำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ จันทร์จิรา ไยญาติ (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สติศย์ แพงแพง (2560) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เป็นไปในแนวทางเดียวกับกับงานวิจัยของ ทิวาพร พรหมจอม (2560) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชฌิตา เม็ดดี (2558) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกมล เทศสวัสดิ์ (2560) ศึกษาทัศนคติของ

ข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์ (2556) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายในผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพศ อายุ สถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิสาร ภูษณงค์ (2561) ศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโคก อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และ อายุ มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโคก อำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ บัวเนียม (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษา ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัยมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วนิดา พรหมไทย (2563) ศึกษาธรรมาภิบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพ พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี แก้วอินธิ (2560) ศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ พบว่า ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ส่วนบุคคลภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา พรหมไทย (2563) ศึกษาธรรมาภิบาลที่มีผล

ต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรจิรา ไยญาติ (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล นครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ ปราณี แก้วอินธิ (2560) ศึกษาประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ผลการศึกษา พบว่าการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิผลการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2560) การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประสพการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยทัศนคติ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 62.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ร้อยละ 66.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทั้งหมด 2 ปัจจัย เรียงตามลำดับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความจงรักภักดี และด้านทัศนคติต่อการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกมล เทศสวัสดิ์ (2560) ศึกษาทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การผลการศึกษา พบว่า ระดับทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อ

ประสิทธิผลของ องค์การมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2560) การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเทศบาลเมืองกระบี่ ควรมีจัดอบรมหรือให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน กับพนักงานเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกรปฏิบัติงาน สำเร็จ และถูกต้องเสมอ เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ
2. ทัศนคติต่อการทำงาน โดยเทศบาลเมืองกระบี่ ควรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน และมีการมอบหมายงานตามความถนัดและได้ใช้ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการประสานงานกันเป็นอย่างดีในหน่วยงาน
3. ทัศนคติด้านความจงรักภักดี โดยเทศบาลเมืองกระบี่ ควรมีการสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นและยอมรับส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เทศบาลเมืองกระบี่ ควรมีจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย และถูกต้อง
5. เทศบาลเมืองกระบี่ ควรสร้างแรงจูงใจ และค่าตอบแทน ในการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด เพื่อให้บุคลากรได้มีกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เช่นการให้ค่าตอบแทนพิเศษ หรือการให้สวัสดิการกับบุคลากร
6. เทศบาลเมืองกระบี่ ควรมีการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะที่ใช้ความชำนาญ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่ต้องการการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และควรเพิ่มทักษะในด้านเทคโนโลยี วิทยาการสมัยใหม่ให้กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 31 ปีขึ้นไป เนื่องเป็นช่วงอายุของบุคลากรที่ใกล้เกษียณราชการจึงไม่ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ในด้านอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ประสิทธิภาพของบุคคล ประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้งองค์กร
2. ควรมีศึกษาทัศนคติในการทำงาน ด้านอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน เนื่องเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงาน การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานอื่นๆที่มีพื้นที่ลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์กร



## บรรณานุกรม

- กฤษดา เหนี่ยวพืง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของมาตรการรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สินประชาชนในเขตพื้นที่บริการสถานีตำรวจภูธรเมืองประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพมหานคร. (2560). *ทัศนคติของข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิรูปตำรวจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- กิตติวัฒน์ นามสวัสดิ์วงศ์. (2559). *ทัศนคติของผู้หญิงต่อการโฆษณาโดยใช้แรงดึงดูดทางเพศ (Sex Appeal)*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จตุรภัทร ประทุม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 27*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์จิรา ไยญาติ. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลนครสมุทรสาคร ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, 6(1), 79-88.
- จารี เสียงหนองแบน. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดการศึกษาและประสิทธิผล โรงเรียนอนุบาลระยอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรา อินจันทร์สุข. (2560). *รูปแบบการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(1), 22-32.
- เจริญศรี ศรีจันทร์ดร. (2559). *ทัศนคติของครูและผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อการจัดการเรียนร่วม*. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชูช่อ เวหะชาติ. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกองนักรเรียน ศูนย์ฝึกทหารใหม่ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).

- ณพวีรี ช้างกมลพิสุทธ์. (2559). *ทัศนคติของชาวจันทบุรีที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี: ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ. 2559*. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณชนิชา เม็ดดี. (2558). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปราณบุรี อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ดวงนภา เอี้ยวสินทรัพย์. (2556). *ตัวแบบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมบริการด้านการประกันชีวิตในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- แดนไทย ต๊ะวิไชย. (2561). *แนวทางการจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ทวีวัฒน์ ขว่งทิพย์. (2562). *ปัจจัยการบริหารวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการจัดการเรียนรู้ของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ทวีลาภ แสนพาน. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามแนวทางเกษตรอินทรีย์ ของสำนักงานเกษตรอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.
- พิมพ์พร วงศ์อนุสิทธิ์. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสตรีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครพนม*. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 10(37), 177-187.
- ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล. (2554). *ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). *การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลสงขลา*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2564, จาก [https://www.songkhla-city.go.th/files/com\\_content/2014-10/20141002\\_odtydwp.pdf](https://www.songkhla-city.go.th/files/com_content/2014-10/20141002_odtydwp.pdf).
- ทิวาพร พรหมจอม. (2560). *ประสิทธิผลการปฏิบัติตามสมรรถนะหลักของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธานีษฐ์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 11)*. กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- ธีรพงศ์ อุบุทุม. (2562). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการเรียนรู้ตามทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศกนคร เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธีระพร อูวรรณโณ. (2558). สารานุกรมจิตวิทยา เล่ม 1 อักษร A-B ฉบับราชบัณฑิตยสภา. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณาการพิมพ์
- นลพรรณ เลหาลินณรงค์. (2557). การศึกษาทัศนคติของวัยรุ่นที่มีความสนใจใช้บริการศัลยกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภา รัพยา. (2554). ทัศนคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของตำรวจตระเวนชายแดน กรณีศึกษา กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 43. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิรุช ชัยปิน. (2561). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนประชาธิปไตยในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 20. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บัญชา พลังสุข. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชนเทศบาลตำบลหนองไม้แดงอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญยงค์ หาเพชร. (2558). ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี : ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.2559. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปองภพ ม่วงมณี. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์ประสานการปฏิบัติในการรักษามลประโยชน์ของชาติทางทะเล เขต 1 ส่วนกองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ประเทืองทิพย์ สุกุมลจันทร์. (2557). การพัฒนาตัวแบบประสิทธิผลของโรงเรียน มัธยมศึกษาในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปานณัฐสุข ศิริวัฒน์. (2558). ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในการใช้ CIS Web Application: กรณีศึกษาการประปานครหลวง. การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ปราณี แก้วอินธิ. (2560). ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าเรือ อำเภอนาหว้า จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ปวีณา วงษ์ชะอุ่ม. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคนดี และพฤติกรรมที่ดีที่เครื่องดีมี แอลกอฮอล์ของนิสิต นิสิตภาคปกติมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- พระสัฎยา สิริรัตนเมธี. (2562). ประสิทธิภาพการให้บริการตามนโยบายคุณธรรมและความโปร่งใสของ เทศบาลนครเชียงราย. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- พิมพ์พร วงศ์อนุสิทธิ์. (2564). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสตรีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนคร. ปริญญาครุศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2559). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภูมิศิษฐ์ สุนทรวงค์. (2559). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลโรงเรียน มาตรฐานสากล ระดับมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภูริธรรมพ์ หอมอุดมทรัพย์ (2562). ทักษะคนดีในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูเปอร์ จำกัด. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 6(1), 103-108.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชนี้ นาแวง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดปัตตานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 12(2), 394-410.
- ลาวัลย์ พุ่มพฤษ. (2556). การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนและทัศนคติต่อระบบสินค้าที่มีต่อศักยภาพ การจัดการความรู้และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยโคโคไนท์ จำกัด จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วนิดา พรหมไทย. (2563). ธรรมชาติของที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วันชนะ อนุวัตร. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของฝ่ายอำนวยการสถานีตำรวจภูธรนครปฐม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน พระบรมราชูปถัมภ์.
- วิภาวรรณ มโนปราโมทย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วิสาร ภูษณงค์. (2561). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสร้างโคก อำเภอ บ้านหมอ จังหวัดสระบุรี. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติ ครั้งที่ 6*. วันที่ 5 ตุลาคม 2561 ณ ห้องประชุม วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย จ.ขอนแก่น. หน้า 601-607.
- วิจิตรตา ประชาชาติ. (2556). *การมีส่วนร่วมของชุมชนกับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.
- วีราภรณ์ บุตรทองดี. (2557). *การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วุฒิชัย อารักษ์โพษณงค์. (2556). อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน. *วารสารวิทยบริการ*, 24(1), 12-28.
- ศักรระภีร์ วรวัฒน์นะปริญญา. (2556). *อิทธิพลเชิงโครงสร้างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถิตย์ แพงแพง. (2560). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ่ง จังหวัดนครพนม*. ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมหมาย เทียนสมใจ. (2556). *รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัชฌมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สนอง เหล่าน้อย. (2554). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจ สถานีตำรวจภูธรป่าไร่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยชัยภูมิ.
- สมใจ พรหมทองบุญ. (2559). *ประสิทธิผลการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตพื้นที่อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา*. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2558). *การสร้างมาตรฐานวัดสำหรับการวิจัยที่ถูกต้องและได้มาตรฐานสากล*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุภาพร จิตรสูงเนิน. (2557). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

- สุภาวรรณ ปานจ้อย. (2560). *การศึกษาทัศนคติที่มีต่อฟรีเซนเตอร์ซึ่งมีพฤติกรรมถ้อยแท้ของกลุ่มวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- สิรินยา เสียงเลิศ. (2558). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.*
- สุนันทา เลานนท์. (2556). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.*
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). *ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้มของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6(1), 65-78.*
- สุภาภรณ์ ประทุมขันธ์. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2564, จาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771&section=17&issues=74>*
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). *การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาขนาดเล็กโดยใช้แนวคิดการบริหารแบบสมดุล. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.*
- อารีย์รัตน์ หมั่นหาทรัพย์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่อการออกนอกระบบ และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน โรงพยาบาลศิริราช. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- เอมิกา เหมมินทร์. (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- Altmann, M. (2008). Socio-Economic Impact of the Peat and Growing Media Industry on Horticulture in the EU. *Natural Resource, 6 (5),*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถาม

### การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

#### คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติที่ส่งผล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

2.กรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียวและตอบให้ครบทุกข้อ

3.แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4.ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ใช้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นายวิโรจน์ สุวรรณประไพ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**แบบสอบถาม**  
**การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ**  
**ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

- 1 ชาย  2 หญิง

2. อายุ

- 1 21 - 30 ปี  2 31 - 40 ปี
- 3 41 - 50 ปี  4 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1 โสด  2 สมรส
- 3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี  2 ปริญญาตรี
- 3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท  2 10,001 - 20,000 บาท
- 3 20,001 - 30,000 บาท  4 30,001 - 40,000 บาท
- 5 40,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1 1-10 ปี  2 11-20 ปี
- 3 21-30 ปี  4 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นด้วยมากที่สุดเพียงช่องเดียว

| ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงาน<br>เทศบาลเมืองกระบี่   | ระดับความคิดเห็น |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
|  | (5)              | (4) | (3)         | (3)  | (1)            |
| <b>1. ทัศนคติต่อการทำงาน</b>   |                  |     |             |      |                |
| 1.1 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่ |                  |     |             |      |                |
| 1.2 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมแล้ว   |                  |     |             |      |                |
| 1.3 งานที่ท่านทำอยู่ไม่ทำให้ท่านเกิดความเครียด   |                  |     |             |      |                |
| 1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในหน่วยงานของท่านมีสภาพที่ใช้งานได้ดี                                    |                  |     |             |      |                |
| 1.5 หน่วยงานของท่านมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี                                   |                  |     |             |      |                |
| <b>2. ทัศนคติต่อองค์กร</b>   |                  |     |             |      |                |
| 2.1 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงาน เพื่อช่วยหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ              |                  |     |             |      |                |
| 2.2 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานเสมอ   |                  |     |             |      |                |
| 2.3 ท่านยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน   |                  |     |             |      |                |
| 2.4 เป้าหมายของหน่วยงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของท่าน   |                  |     |             |      |                |
| 2.5 หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน   |                  |     |             |      |                |
| <b>3. ทัศนคติต่อความจงรักภักดี</b>   |                  |     |             |      |                |
| 3.1 หากมีท่านใดกล่าวร้ายต่อหน่วยงาน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้เข้าใจในทางที่ถูกต้อง                        |                  |     |             |      |                |

| ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงาน<br>เทศบาลเมืองกระบี่               | ระดับความคิดเห็น |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
|  | (5)              | (4) | (3)         | (3)  | (1)            |
| <b>3. ทัศนคติต่อความจงรักภักดี (ต่อ)</b>                             |                  |     |             |      |                |
| 3.2 ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อหน่วยงาน                            |                  |     |             |      |                |
| 3.3 ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งของหน่วยงาน |                  |     |             |      |                |
| 3.4 ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมของหน่วยงาน           |                  |     |             |      |                |
| 3.5 ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนาของหน่วยงาน     |                  |     |             |      |                |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นด้วยมากที่สุดเพียงช่องเดียว

| ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ<br>ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่       | ระดับความคิดเห็น |     |             |      |                |
|--|------------------|-----|-------------|------|----------------|
|  | มาก<br>ที่สุด    | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |
|  | 5                | 4   | 3           | 2    | 1              |
| <b>การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>  |                  |     |             |      |                |
| 1. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย                   |                  |     |             |      |                |
| 2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด                             |                  |     |             |      |                |
| 3. ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือประชาชนหรือสังคม                  |                  |     |             |      |                |
| 4. ท่านมีความศรัทธาในงานที่ทำอยู่  |                  |     |             |      |                |
| 5. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จและถูกต้องเสมอ |                  |     |             |      |                |

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย  
(Item Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

|              |   |
|--------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์  |
| ตำแหน่ง      | ประธานหลักสูตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต                   |
| สถานที่ทำงาน | คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ |

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

|              |   |
|--------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | ดร.สิริวิทย์ อีสโร  |
| ตำแหน่ง      | รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา                          |
| สถานที่ทำงาน | คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ |

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

|              |   |
|--------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | ผศ.ดร.วิชณพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์   |
| ตำแหน่ง      | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต<br>สาขาวิทยาการจัดการ |
| สถานที่ทำงาน | คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่               |

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ  
แบบสอบถามเรื่อง การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

ท่านที่ 1 ดร.สิริวิทย์ อีสโร

ท่านที่ 2 ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์

ท่านที่ 3 ดร. วิษณุพงษ์ โพธิพิรุณห์

| ข้อความคำถามในแบบสอบถาม | ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ |               |               |     |     |            |
|-------------------------|------------------------------------|---------------|---------------|-----|-----|------------|
|                         | ท่าน<br>ที่ 1                      | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | รวม | IOC | ข้อเสนอแนะ |

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

|                         |   |   |   |   |   |  |
|-------------------------|---|---|---|---|---|--|
| 1. เพศ                  | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 2. อายุ                 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 3. สถานภาพ              | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 4. ระดับการศึกษา        | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 5. รายได้ต่อเดือน       | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
| 6. ประสบการณ์ในการทำงาน | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |

**ส่วนที่ 2** ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

**1. ทัศนคติต่อการทำงาน**

|  |   |   |   |   |   |  |
|--|---|---|---|---|---|--|
| 1.1 ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 |  |
|--|---|---|---|---|---|--|

| ข้อคำถามในแบบสอบถาม   | ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ |               |               |     |      |  |
|---|------------------------------------|---------------|---------------|-----|------|--|
|   | ท่าน<br>ที่ 1                      | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | รวม | IOC  | ข้อเสนอแนะ   |
| อย่างเต็มที่  |                                    |               |               |     |      |  |
| 1.2 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมแล้ว                                    | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1    |  |
| 1.3 งานที่ท่านทำอยู่ไม่ทำให้ท่านเกิดความเครียด-มีความสุข                              | 1                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 3.เพิ่มเติม “มีความสุข”  |
| 1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในหน่วยงานของท่านมีสภาพที่ใช้งานได้ดี                      | 0                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 1. ไม่น่าใช้ทัศนคติในการทำงาน แต่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นมุมมองของหน่วยงานมากกว่าเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน<br>3.ไม่ใช้การทำงาน |
| 1.5 หน่วยงานของท่านมีการดูแลเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี                    | 0                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 1. ไม่น่าใช้ทัศนคติในการทำงาน แต่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นมุมมองของหน่วยงานมากกว่าเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน<br>3.ไม่ใช้การทำงาน |
| <b>2. ทัศนคติต่อองค์กร</b>  |                                    |               |               |     |      |  |
| 2.1 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานเพื่อช่วยหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ | 1                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 3.นี่คือ OCB ครับ  |
| 2.2 ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานเสมอ  | 1                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 3.นี่คือ OCB ครับ  |
| 2.3 ท่านยินดีเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน                            | 1                                  | 1             | -1            | 1   | 0.33 | 3.นี่คือ OCB ครับ  |
| 2.4 เป้าหมายของหน่วยงานสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของ                                    | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1    |  |



| ข้อคำถามในแบบสอบถาม   | ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ |               |               |     |     |                          |
|---|------------------------------------|---------------|---------------|-----|-----|--------------------------|
|   | ท่าน<br>ที่ 1                      | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | รวม | IOC | ข้อเสนอแนะ               |
| ท่าน  |                                    |               |               |     |     |                          |
| 2.5 หน่วยงานของท่านมีนโยบาย<br>ในการบริหารงานที่ชัดเจน                                | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |
| <b>3. ทักษะติดต่อความจงรักภักดี</b>   |                                    |               |               |     |     | 3.ไม่ต้องมีค่าว่าทัศนคติ |
| 3.1 หากมีท่านใดกล่าวร้ายต่อ<br>หน่วยงาน ท่านจะชี้แจงเพื่อให้<br>เข้าใจในทางที่ถูกต้อง | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |
| 3.2 ท่านมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อ<br>หน่วยงาน   | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |
| 3.3 ท่านภูมิใจที่ได้บอกกับคนอื่นว่า<br>ท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งของ<br>หน่วยงาน           | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |
| 3.4 ท่านเชื่อมั่นและยอมรับใน<br>เป้าหมาย และค่านิยมของ<br>หน่วยงาน                    | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |
| 3.5 ท่านสามารถยอมรับการ<br>เปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อการพัฒนา<br>ของหน่วยงาน              | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1   |                          |

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

| การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ  |   |   |   |   |      |  |
|---|---|---|---|---|------|--|
| 1.1 ท่านมีการวางแผนในการ<br>ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับ<br>มอบหมาย | 0 | 1 | 1 | 2 | 0.66 | 1.วางแผนไม่ได้หมายถึง<br>“ผล” แต่เป็นกระบวนการ<br>ซึ่งควรวัดผลมากกว่า<br>กระบวนการ |
| 1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรง                                      | 1 | 1 | 1 | 3 | 1    |  |

| ข้อคำถามในแบบสอบถาม  | ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ |               |               |     |      |  |
|--|------------------------------------|---------------|---------------|-----|------|--|
|  | ท่าน<br>ที่ 1                      | ท่าน<br>ที่ 2 | ท่าน<br>ที่ 3 | รวม | IOC  | ข้อเสนอแนะ   |
| ตามเป้าหมายที่กำหนด  |                                    |               |               |     |      |  |
| 1.3 ผลงานของท่านเป็นประโยชน์<br>ต่อหน่วยงานหรือก่อให้เกิด<br>ประโยชน์ต่อประชาชนหรือสังคม | 1                                  | 1             | -1            | 2   | 0.66 | 2. เพิ่มเติม “ก่อให้เกิด<br>ประโยชน์ต่อ”<br>3. นี้คือการวัด impact<br>ของงาน |
| 1.4 ท่านมีความศรัทธาในงานที่ทำ<br>อยู่   | 0                                  | 1             | -1            | 0   | 0    | 1.ไม่ใช้ผลไหมครับ เป็น<br>ทัศนคติ<br>3. ไม่เกี่ยวกับการบรรลุ<br>เป้าหมาย     |
| 1.5 เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการ<br>ปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขได้<br>สำเร็จ และถูกต้องเสมอ    | 1                                  | 1             | 1             | 3   | 1    |  |

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
การศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ  
ในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่

| ข้อ                            | ตัวแปร                         | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|--------------------------------|--------------------------------|--|
| <b>ทัศนคติของบุคลากรภาครัฐ</b> |                                | <b>.871</b>                            |
| 1                              | ทัศนคติต่อการทำงาน             | .868                                   |
| 2                              | ทัศนคติต่อองค์กร               | .883                                   |
| 3                              | ความจงรักภักดี                 | .863                                   |
| <b>ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน</b> |                                | <b>.848</b>                            |
| 4                              | ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ | .848                                   |
| <b>รวม</b>                     |                                | <b>.895</b>                            |

Reliability Statistics

N of Cases = 30

N of Items = 4

Cronbach's Alpha = .895

โดยสรุป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) โดยรวม  
ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .895 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวสามารถยอมรับได้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายวิโรจน์ สุวรรณประไพ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6310521539

## วุฒิการศึกษา

| วุฒิ              | ชื่อสถาบัน                             | ปีที่สำเร็จการศึกษา |
|-------------------|--|---------------------|
| วิทยาศาสตร์บัณฑิต | มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา | 2554                |

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานตรวจท่าปฏิบัติการ

สถานที่ทำงาน สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขากระบี่ ตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่