



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข  
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**The Factors Affecting Performance Efficiency of Province Public Health Officer,  
Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province**

วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง

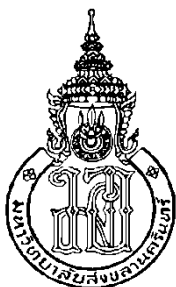
**Wiphalak Dujsaengthong**

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**



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข  
เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**The Factors Affecting Performance Efficiency of Province Public Health Officer,  
Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province**

วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง

**Wiphalak Dujsaengthong**

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	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาววิภาลักษณ์ คุณแสงทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 976 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.94$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามด้วย 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร มี 4 ด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ( $\beta = 0.400$ ) ด้านลักษณะงานที่ทำ ( $\beta = 0.154$ ) ด้านการได้รับการยอมรับ ( $\beta = 0.152$ ) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\beta = 0.108$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ สำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ควรปรับปรุงระบบการทำงานโดยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

<b>Title</b>	The Factors Affecting Performance Efficiency of Province Public Health Officer, Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province
<b>Author</b>	Miss Wiphalak Dujsangthong
<b>Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2021

### ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the factors affecting the performance of personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality; 2) to compare the performance of personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality by personal factors and 3) to study the motivation factors affecting the performance of personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality. In this study, quantitative research method was used. The population was a total of 976 officers of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality and a questionnaire was used as a research instrument in collecting data from 300 officers. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the performance of personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality was at a high level, in which the performance in terms of quality of work ( $\bar{X} = 4.08$ ) showed the highest average score, followed by time ( $\bar{X} = 3.94$ ), while throughput ( $\bar{X} = 3.88$ ) showed the lowest average score; 2) the comparison of performance of the personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality by personal factors showed that the officers with different position, year of service and monthly income had difference in performance at a statistical significance level of 0.05 and 3) the work motivation factors that showed significant effects on the performance of personnel at a statistical significance level of 0.05, in descending order, were responsibility ( $\beta = 0.400$ ), job descriptions ( $\beta = 0.154$ ), recognition ( $\beta = 0.152$ ) and career progression ( $\beta = 0.108$ ). According to the findings, the Public Health Office, Hat Yai City Municipality should improve its work system by reducing redundancy and resource costs in order to increase the performance of the personnel of the Public Health Office, Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province.

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและให้ความรู้ในระหว่างการทำสารนิพนธ์ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทำการเก็บข้อมูลการวิจัย และพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรทุกสาขาวิชาที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานและคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดาและมารดาที่คอยเป็นกำลังใจให้เสมอมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ที่คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษากันมาตลอดจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(10)
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	12
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่.....	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	28
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....</b>	<b>29</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.2 รูปแบบการวิจัย.....	30
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	32
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>35</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>50</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	51
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	55
บรรณานุกรม .....	57
ภาคผนวก .....	61
ภาคผนวก ก .....	62
ภาคผนวก ข .....	69
ภาคผนวก ค .....	76
ประวัติผู้เขียน .....	83



## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4.2	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข.....	39
4.3	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขด้านปริมาณงาน.....	39
4.4	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขด้านคุณภาพงาน.....	40
4.5	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขด้านเวลา.....	41
4.6	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขด้านค่าใช้จ่าย.....	41
4.7	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามเพศ.....	42
4.8	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุ.....	42
4.9	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา.....	43
4.10	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	43
4.11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	44
4.12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้.....	44
4.13	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้ด้วยวิธี LSD.....	45
4.14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุงาน.....	45

### รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุงาน ได้ด้วยวิธี LSD.....	46
4.16	ค่า R และ R Square ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ใน ภาพรวม.....	47
4.17	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม.....	47
4.18	ค่า R และ R Square ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขเทศบาลนครหาดใหญ่	48
4.19	ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขเทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม.....	48

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	28

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้การพัฒนาองค์กรก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานในการวัด ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จาริณี อภัยโรจน์, 2553)

การบริหารยุคใหม่เชื่อว่าทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร นอกจากนี้ยังยอมรับว่าการทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีปัจจัยที่เอื้อให้ทำงานอย่างมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการสร้างปัจจัยต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย รวมไปถึงความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร รักองค์กร ต้องการอยู่กับองค์กรนั้นนาน ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (ศศิธร รุ่งเรืองผล, 2548)

การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและความเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมี

ความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรในปัจจุบัน เพราะการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งระดับองค์กรและเป้าหมายระดับบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดและการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสูงสุดเพื่อความก้าวหน้าของงานและการเติบโตขององค์กร ส่วนเป้าหมายระดับบุคคลเพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน และการได้เรียนรู้งาน ตลอดจนเพื่อสร้างความเข้าใจเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมเพียงเท่านั้น แต่เป็นการเรียนรู้ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันขององค์กรที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น (พชร สันทัด, 2557)

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้ ปรับปรุงรูปแบบการจากระบบการใช้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลทันตสุขภาพ การรักษาความสะอาด การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย การสัตวแพทย์อย่างทั่วถึง กำหนดมาตรฐานทางการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การรักษาพยาบาล การพัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม พร้อมทั้งจัดสรรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างทั่วถึงจัดให้บริการเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การควบคุมสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมอนามัย ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนรวมทั้งหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งเสริมรักษาไว้ซึ่งคุณภาพสิ่งแวดล้อม บริหารงานด้านการจัดการคุณภาพด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการควบคุมป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากภาวะมลพิษ ประสานการบริหารจัดการ พัฒนาระบบให้บริการด้านรักษาพยาบาลการบำรุงและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร

ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น จัดบริการรักษาความสะอาด การจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล รวมทั้งการวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมกำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติงาน ตลอดจนประสานแผนการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามนโยบายหลักของผู้บริหารงานท้องถิ่น และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของจังหวัดและส่วนกลาง ส่งเสริมการประสานงานกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมศักยภาพในการดำเนินกิจกรรม กระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การสังสรรค์คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครหาดใหญ่ พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข โดยการนำผลการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## 1.3 สมมติฐาน

- 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก
- 2) บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 2) ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
- 3) สำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาสามารถนำผลการวิจัยไปแก้ปัญหาและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานการสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 976 คน (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2564) กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามแนวคิด Yamane (1973) คำนวณได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 300 คน

##### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

##### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร

2) ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ

ตัวแปรตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน 2564 – มีนาคม 2565

##### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**สำนักการสาธารณสุข** หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวัง และควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

**พนักงานสาธารณสุข** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ดูแลด้านสาธารณสุข ทั้งการควบคุม ป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพอนามัย งานสุขภาพิบาล งานให้สุขศึกษาและภูมิคุ้มกัน โรค รวมทั้งร่วมปฏิบัติ ศึกษา วิจัย สํารวจและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

**ปัจจัยในการทำงาน** หมายถึง แรงกระตุ้น หรือผลักดันพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ให้มีความเต็มใจในการทำงาน มุ่งมั่นทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดัน แรงโน้มน้าวที่ชักจูงให้พนักงาน เทศบาลทำงานด้วยความเต็มใจ ทำงานอย่างเต็มความสามารถ และพอใจที่จะทำงาน โดยไม่มีการบังคับ มีอิสระในการทำงานในการตัดสินใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

**ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ อย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงาน สำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

**การได้รับการยอมรับ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับ นี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็น ถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะ แฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

**ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

**ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

**ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม



**ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่าย ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน

**คุณภาพของงาน** หมายถึง ผลของงานที่ได้รับมอบหมายสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว โดยผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

**ปริมาณงาน** หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ และมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

**เวลา** หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย โดยเมื่อเกิดความชำนาญในงานสามารถบริหารงานให้ทำได้ในปริมาณที่เยอะขึ้นเวลาที่น้อยลง

**ค่าใช้จ่าย** หมายถึง เงินที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมด โดยลงทุนน้อยและได้ผลกำไรให้ได้มากที่สุด เพื่อประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนการทำงาน ทริพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเรียงลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศาสตราจารย์ ทองแรง (2557) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการทำงานที่เหมาะสมโดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี สร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

จิราพร ชุมบางหม้ง (2556) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพยายามทำงานอย่างทุ่มเทและเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยการมีระเบียบ กฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ ตามมาตรฐาน โดยใช้ค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุด

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้น้อยที่สุด ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไป และผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไร

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การทำกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติงานที่ได้มีการตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้ตามแผนที่วางไว้ และใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

จิระวรรณ นฤเบศกรีสี่ (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการทำงาน โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยได้ผลงานที่มีคุณภาพในเวลาที่ดีที่สุด วิธีการ ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานได้เหมาะสมกับปัญหา ซึ่งเกิดจากความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยการพัฒนาความรู้ ทักษะ เทคนิค มีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือสร้างความสำเร็จ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และทำงานอย่างมีความสุข

ชาคริต ศรีขาว (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด และดีที่สุดในต้นทุนถึงปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ และประหยัดเวลาที่สุด

อภิรักษ์ จันทร์ (2547) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ดำเนินการหรือการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จของงาน รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ และบรรลุจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

Plowman and Peterson (1989 อ้างถึงใน สิทธิเดช นาคะเกตุ, 2558) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่

การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

นอกจากนี้ ฤทัยทิพย์ โพธิอ่อน (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กร จะต้องประกอบไปด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคลทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กรดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงได้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่แต่ละบุคคลสามารถปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายของงานได้ โดยแต่ละบุคคลสามารถใช้กลยุทธ์ หรือวิธีที่ทรัพยากรที่มีอยู่ให้น้อยแต่ได้ผลลัพธ์ที่มาก

### 2.1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชัยญา ผลอนันต์ (2546) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวในการปฏิบัติงานหรือที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น ความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน ฝึกอบรมและพัฒนาอย่างน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ และขนาดขององค์กร ตลอดจนงานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความแปลกใหม่อย่างน้อยเพียงใดเปิดโอกาสในการศึกษา

3) ปัจจัยด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจอย่างน้อยเพียงใด ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และอาจจะยังรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

นอกจากนี้ มาโนช สุขฤกษ์ (2542 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) กล่าวถึงปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ

- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญหา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ
- 2) ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
  - 2.1 ชนิดของงาน
  - 2.2 ทักษะความชำนาญ
  - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
  - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
  - 2.5 ขนาดของธุรกิจ
- 3) ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
  - 3.1 ความมั่นคง
  - 3.2 รายได้
  - 3.3 สวัสดิการ
  - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
  - 3.5 สภาพการทำงาน
  - 3.6 ผู้ร่วมงาน
  - 3.7 ความรับผิดชอบ
  - 3.8 การจัดการ

สรุปการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ ที่ส่งผลให้ไปสู่เป้าหมายโดยปัจจัยที่ได้จากคุณภาพของงานนั้น มีปัจจัยด้านงาน ด้านบุคคล และด้านการจัดการ

### 2.1.3 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยหลักการ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสับสนเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียด ดังนี้

พัชราภรณ์ กระจวนรัตน์ (2546) กล่าวถึงแนวคิดของ ฮาร์ริงตัน (Harrington) ซึ่งกำหนดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความนับปล้นมีสมรรถภาพและมีการบันทึกไว้
- 7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างถึงใน คชทวฐ พรหมายน, 2545) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

- 1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
    - 1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์
    - 1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
    - 1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
  - 2) ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงานได้แก่ความต้องการแรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึกความสนใจความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ
  - 3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน
- สรุปได้ว่า หลักการทำงานให้ประสิทธิภาพจากความสัมพันธ์ของบุคลากรและการบริหารซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน โดยหากองค์การใดก็ตามหากมีบุคคลในองค์การเกิดความไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัย และปัญหาอาชญากรรมได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การใดมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลบวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การนั้น ดังนั้น หากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ หรือตามเวลา ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2544) กล่าวถึงทฤษฎีอีอาร์จี โดย Clayton Alderfer ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความข้อง 3 ระดับซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุจึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และที่ 2 ของมาสโลว์ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหารที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์การจึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็นสมาชิกของสังคมและบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้อง และซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

ความต้องการด้านความเติบโต (G = Growth Needs) เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านตามทฤษฎีนี้จึงสอดคล้อง

กับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการแอลเคอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผยถูกต้อง และเชื้อสัดย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้อง ซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

### 2.2.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (อ้างถึงในธีรน้อย สิริเลขอนันต์, 2552) ได้ให้ความหมายว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า การรับรู้ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในองค์กรที่มีต่อ โครงสร้างองค์กร กระบวนการบริหาร การตัดสินใจสั่งการ การติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความเอาใจใส่สนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูล ความไว้นับถือเชื่อใจ การเปิดเผยความยุติธรรม การให้รางวัลตอบแทน การลด ความขัดแย้ง และความสามัคคีกลมเกลียวของคนในองค์กร

สิริอร วิชาวุธ (2544) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงานอ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวจะมีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้พอ ๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย แต่ไม่มีความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงาน แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ เช่น แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้อาจทำให้ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

สรุปว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงาน โดยบรรยากาศขององค์กรสามารถรับรู้ได้จากคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมโดยตรงและโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.2.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

พงศ์ หรคาล (อ้างถึงในอรสุดา คูสิตรัตนกุล, 2557) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องก็มักจะทำให้พนักงานเกิดความเมื่อยล้า และความเมื่อยล้านี้ นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่จะทำให้เกิดการผิดพลาดในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง



พยอม วงศ์สารศรี (2542) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มี 3 ประการ คือ

1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ ภาวะการเมือง คุณภาพชีวิต ปัญหาครอบครัว และปัญหาอื่น ๆ ในสังคม

2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวัดแสงสว่างในการทำงาน เสียง อุณหภูมิในห้องทำงาน สีในสถานที่ทำงาน ลักษณะและขนาดของห้องทำงาน

2.2 สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในองค์กรเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของผู้นำ ความมั่นคงขององค์กร ระบบการจ่ายเงินค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ และระบบการเลื่อนขั้นหรือพิจารณาความดีความชอบ

3) ตัวงาน ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงานหรือไม่อยากทำงาน ได้แก่ งานไม่ตรงกับความสนใจ ความถนัด และความสามารถของตน ลักษณะงานจำเจ ซ้ำซาก งานหนักเกินไป และงานยาก มีความสลับซับซ้อนเกินไป

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg (1959 (อ้างถึงใน สุรพงษ์ จันทพัฒนพงษ์, 2558) ได้กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและแบบที่สอง คือ การป้องกันการเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivation และเรียกแบบที่สองว่า Hygiene

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะทำงาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มพูนขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) นี้หรือเรียกอีกอย่างว่า "ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor)" ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้ว ความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป

1.2 ได้รับการยอมรับในงาน (Recognition for Achievement) การได้รับการยอมรับยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาจากงานที่ทำ รวมถึงเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำงานบรรลุผลเป็นสิ่งที่สร้าง

ความประทับใจ ทำให้พนักงานมีกำลังใจ และเกิดความภาคภูมิใจ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีคนยอมรับในผลงานของตนเอง

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) ตัวงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานนั้นมีคุณค่า มีความสำคัญสามารถใช้ความรู้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระให้สิทธิ์ในการตัดสินใจได้รับความไว้วางใจ และเป็นผู้เดียวที่ได้รับมอบหมายงานของตนเอง จะส่งผลให้ปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานมากขึ้น

1.4 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (The possibility of growth) การให้โอกาสในการเพิ่มความรู้ ความชำนาญในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกความภูมิใจในตัวเอง เหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกดกั้นไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยประเภทนี้ถือเป็นปัจจัยภายนอกได้แก่

2.1 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Pay & Benefits) บริษัทควรคำนึง ถึงปัจจัยอื่น ๆ มาเป็นตัวช่วยเพื่อใช้ในการตัดสินใจ หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานทุกคนได้เงินเดือนเท่ากัน การปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับพนักงาน หรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งที่ล่าช้าเกินไป จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของพนักงาน และเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าเดิม

2.2 นโยบายบริษัทและการบริหาร (Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ เช่น นโยบายของบริษัทที่ส่งผลเจริญเติบโตของตัวพนักงานการไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารที่ไม่เป็นระบบอันส่งผลให้บุคลากรทำงานได้ไม่สะดวก เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันการไม่พึงพอใจ

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relations) หากพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในบริษัทเป็นไปในด้านลบ เช่น ไม่มีมิตรภาพให้กัน ทำให้เกิดความข้องใจกัน มี

การแข่งขันต้องการชิงดีชิงเด่น เอารัดเอาเปรียบ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายภายในองค์กร และในทางตรงกันข้ามในด้านบวก หากพนักงานต่างมีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในองค์กรและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2.4 สภาพแวดล้อม (Working Conditions) องค์กรควรจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงาน เช่น การเดินทางที่สะดวกสบายไม่ลำบาก การมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีการแข่งขันกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป เนื่องจากไม่ได้เป็นการรับประกันว่าจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

2.5 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) หัวหน้างานควรให้คำแนะนำหรือสอนเทคนิคการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ต้องมีความรู้และความสามารถในการบริหารงาน ควบคุมดูแลด้วยความพอดี ไม่มากหรือน้อยเกินไป และการปกครองมากพอ แต่ไม่ควรมากเกินไป เช่น ให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา คิดหรือวิเคราะห์ทำหน้าที่แทน

2.6 สถานภาพในการงาน (Status) องค์กรควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือระดับสถานะพนักงานตามตำแหน่ง เช่น สิทธิพิเศษสำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือมีความสำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เช่น มีโครงสร้างองค์กรหลายระดับชั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่การงานมากพอ แต่ปัจจัยนี้ไม่ได้ช่วยรับประกันว่าจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจหรือชื่นชอบในงานมากขึ้นกว่าเดิม

2.7 ความมั่นคงในงาน (Job Security) เช่น ระบบสวัสดิการจำเป็นที่ควรมี แต่ไม่ควรนำเหล่าปัจจัยนี้มาโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงรักษานั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาและปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ ทั้งสองอย่างพร้อมกันในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ Herzberg ได้เริ่มต้นพัฒนา เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้จูงใจได้เพิ่มมากขึ้น ในตัวงาน มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจเป็นอันมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงจึงได้นำแนวทางทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาเป็น

กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมุ่งศึกษาในส่วนของปัจจัยเชิงประจักษ์ที่ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ 5) ความรับผิดชอบ

## 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลนครหาดใหญ่

### 2.3.1 ด้านกายภาพ

เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ระหว่างเส้นลองติจูด 100 องศา 01 ลิปดา ถึงเส้นลองติจูดที่ 101 องศา 06 ลิปดาตะวันออก และเส้นละติจูดที่ 6 องศา 17 ลิปดา ถึงเส้นละติจูดที่ 7 องศา 56 ลิปดาเหนือ มีขนาดพื้นที่ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 3.18 ของพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ (อำเภอหาดใหญ่ มีเนื้อที่ 660 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ 0.30 ของพื้นที่จังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลามี เนื้อที่ 7,150 ตารางกิโลเมตร) มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดกับเทศบาลเมืองคลองแห

ทิศตะวันออก ขนานทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 407 ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์

ทิศตะวันตก ติดต่อกองอู่ตำ และคลองอู่ตะเภา, ติดกับเทศบาลเมืองควนลัง

ทิศใต้ ติดต่อทางรถไฟไปสู่ หงโก-ลก, ติดกับเทศบาลเมืองคอหงส์

เทศบาลนครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาคอหงส์ ซึ่งสูงประมาณ 350 เมตร ทอดตัวตามแนวยาวอยู่ทางทิศตะวันออก และมีคลองอู่ตะเภาขนานอยู่ทางทิศตะวันตก ระยะห่างประมาณ 8-10 กิโลเมตร พื้นที่จึงเอียงลาดจากทิศตะวันออกไปทางทิศตะวันตกตลอดแนวความยาว ส่วนทางทิศเหนือเป็นที่ราบลุ่มกว้างทอดตัวไปทางทะเลสาบสงขลาซึ่งอยู่ห่างจากชานเมืองประมาณ 18 กิโลเมตร

ด้านรูปแบบของนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย พื้นที่เมืองที่แบ่งออกเป็นสองซีกด้วยเส้นทางรถไฟแนวเหนือ-ใต้ ความเจริญส่วนใหญ่จะอยู่ทางทิศตะวันออกโดยมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 ของพื้นที่เมืองทั้งหมด ซีกด้านตะวันตกของเมืองที่มีความเจริญน้อยกว่า เพราะข้อจำกัดด้านเส้นทางคมนาคม และที่สำคัญ คือ มีจุดข้ามทางรถไฟไปเชื่อมตัวเมืองทางทิศตะวันออกเพียง 5 จุดเท่านั้น จึงทำให้การคมนาคมติดต่อระหว่างกันมีข้อจำกัด ความเจริญจึงเกิดได้น้อยกว่าทางทิศตะวันออก

โดยขนาดและลักษณะเทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นเมืองที่มีขนาดกระชับตัวมากโดยมีศูนย์กลางเมืองแห่งเดียว ขนาดกว้างประมาณ 1 กิโลเมตร ยาวประมาณ 4 กิโลเมตร ตั้งอยู่ประชิดทางรถไฟ สภาพเมืองส่วนใหญ่ขยายตัวออกไปทางทิศตะวันออก

ลักษณะของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ปรากฏว่าอาคารส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นตึกแถว ประกอบการพาณิชย์กรรมชั้นล่าง และอยู่อาศัยชั้นบน อาคารลักษณะเดี่ยวนี้น้อย และกระจายตัวอยู่

ประปรายไม่เป็นกลุ่มก้อนหรือเป็นบริเวณ ลักษณะเช่นนี้ทำให้ชุมชนมีความหนาแน่นสูง บริเวณกลางเมืองความหนาแน่นประชากรสูง ประมาณ 20,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ในขณะที่เฉลี่ยทั้งเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (เนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร) ประมาณ 7,542 คนต่อตารางกิโลเมตร

### 2.3.2 ประชากร

เทศบาลนครหาดใหญ่มีประชากร เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2562 เทศบาลนครหาดใหญ่มี ประชากรทั้งหมด 158,392 คน เป็นชาย 73,471 คน หญิง 84,921 คน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 72 ศาสนาอิสลาม ร้อยละ 20 ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 5 และศาสนาอื่น ๆ ร้อยละ 3 ประชากรส่วนใหญ่ เป็นคนในท้องถิ่นและอพยพมาจากจังหวัดใกล้เคียง ใช้ภาษาไทยท้องถิ่นภาคใต้ เป็นภาษาพูด อาชีพหลักของประชากร คือ พาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม

### 2.3.3 ด้านการเมืองการปกครอง

เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง การปกครองรูปแบบเทศบาลนครเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยมีพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) เป็นกฎหมายแม่บท มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีรายได้หรืองบประมาณเป็นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ.2562) มาตรา 56 และอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

**องค์การเทศบาล** องค์การเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ.2562) ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

**สภาเทศบาล** สภาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน ซึ่งประชาชน เลือกตั้ง โดยตรงตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ.2545 และสภาเทศบาลได้มีการคัดเลือกประธานสภาเทศบาล 1 คน และรองประธานสภาเทศบาล 1 คน โดยให้ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล และให้รองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาล เมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และให้สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยให้สภาเทศบาลเลือกพนักงานหรือข้าราชการหรือสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาเทศบาล

**ด้านการบริหาร** เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่ที่อาจจะทำกิจการใด ๆ ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและพนักงานจ้าง รองปลัดจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลข้าราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย และให้รองปลัดเทศบาลเป็นผู้ช่วยตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาล

### 2.3.4 การกำหนดส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลนครหาดใหญ่ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาล โดยคำนึงถึงความต้องการและเหมาะสมของเทศบาล ดังต่อไปนี้

#### การแบ่งส่วนราชการ

เทศบาลนครหาดใหญ่แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 สำนัก 2 กอง 1 หน่วยงานตรวจสอบภายใน ดังนี้

- 1) สำนักปลัดเทศบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจการที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2) สำนักการคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณงานผลประโยชน์ และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 3) สำนักการช่าง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 4) สำนักการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 5) สำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุขและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- 6) กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผน และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7) กองสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

8) หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและถ่วงดุลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ แก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาล และควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

### 2.3.5 การสาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 15 ศูนย์ (รวมรุดศูนย์บริการสาธารณสุขเคลื่อนที่ จำนวน 1 คัน) มีหน้าที่ให้บริการด้านสาธารณสุขต่าง ๆ ได้แก่ การรักษาพยาบาลผู้ป่วย การตรวจดูแลสุขภาพเด็ก การบริการทางทันตกรรม การวางแผนครอบครัว การให้วัคซีนป้องกันโรค การอนามัยแม่และเด็ก การออกเยี่ยมมารดาหลังคลอด โดยพยาบาลประจำศูนย์บริการ ทุกศูนย์บริการสาธารณสุข จะมีพยาบาล วิชาชีพประจำศูนย์ และมีแพทย์ออกตรวจเยี่ยมผู้ป่วยที่มารับการรักษาหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนตาม ศูนย์บริการประจำชุมชนตามวันและเวลาที่กำหนด ยกเว้น ศูนย์บริการสาธารณสุขใหญ่ 2 ศูนย์ คือ ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 และศูนย์บริการสาธารณสุข 2 จะมีแพทย์และทันตแพทย์ประจำศูนย์บริการ เพื่อตรวจรักษาผู้ป่วยทุกวัน

### 2.3.6 คณะผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ และสมาชิกสภาเทศบาลนครหาดใหญ่

พล.ต.ท.สาคร ทองมุณี	นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายเจษฎาพงศ์ ชูแก้ว	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
รศ.ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายสัมฤทธิ์ บุญรัตน์	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายอหัมัด เบ็ญอาหลี	รองนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายประสิทธิ์ ช่วยชูสกุล	เลขานุการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายมานพ เฟ็งชุม	เลขานุการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นางสาวสุนัยเนตร วงศ์เกียรติกุล	เลขานุการนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่
นายภคนันท์ ประทุมชาติภักดี	ประธานสภาเทศบาลนครหาดใหญ่
นายนิยม พรรณราย	รองประธานสภาเทศบาลนครหาดใหญ่

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรวราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นัยปพร ยุทธนาภา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ศึกษาความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 20 - 30 ปี จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นครู มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ส่วนมากมีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงิน วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา พบว่าในภาพรวมประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการเงินอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.03 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีประสิทธิภาพสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมา เป็นด้านความถูกต้องตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนผลการศึกษาความแตกต่างของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา พบว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา มีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงานระดับปัจจัยการดำเนินการด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทราแตกต่างกัน



กัญญา ทนวงษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลขององค์ประกอบในการประสานงาน ซึ่งได้แก่ การตระหนักในเป้าหมายร่วมกัน ความสะดวกในการสื่อสารเพื่อเชื่อมโยงงาน และขั้นตอนการทำงานที่เป็นระเบียบเรียบร้อยที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานเต็มความสามารถ ด้านการทำงานเต็มเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านการคำนึงถึงความสูญเสียของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.0) มีช่วงอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 62.5) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 45.6) โดยเป็นสาขาเภสัชศาสตร์ (ร้อยละ 54.8) มีรายได้รวมต่อเดือน 15,001-25,000 บาท (ร้อยละ 42.5) มีระยะเวลาในการทำงานในองค์การเภสัชกรรมมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 63.1) และมีตำแหน่งงานสายปฏิบัติการ (ร้อยละ 80.6)

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชั้น ไซน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ในการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิต บริษัท ชั้น ไซน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อแผนกวางแผนผลิตบริษัท ชั้น ไซน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชั้น ไซน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตบริษัทชั้น ไซน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะงาน ด้านความรวดเร็วการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ การศึกษา หน่วยงานและตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกวางแผนผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ โดยมิตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกไปสอดส่อง ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การทำงานของอาสาสมัครคุมประพฤติมีปัญหาเรื่องแผนที่บ้านของผู้ถูกคุม ความประพฤติไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาในการออกไปสอดส่อง จำนวนอาสาสมัครคุมประเดติน้อยเกิดไปไม่ควบคุมทุกพื้นที่ ทำให้ต้องเดินทางไประยะทางไกลสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทาง อาสาสมัครคุมประพฤติบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติหรือผู้เข้ารับการฟื้นฟูไม่ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานคุมประพฤติ บางครั้งผู้ถูกคุมความประพฤติบางรายไม่ใส่ใจคำตักเตือนของอาสาสมัครคุมประพฤติ ดังนั้น สำนักงานคุมประพฤติควรส่งคดีให้ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อสะดวกในการสอดส่องดูแล นอกจากนี้ควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อ ให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์คัดเลือกสรรหาอาสาสมัครคุมประพฤติที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงาน พนักงานคุมประพฤติควรประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติหลังจากที่อาสาสมัครคุมประพฤติได้ส่งรายงานแล้วเพื่อรู้ถึงข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงการทำงาน

วดาริน หมั่นคำ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อศึกษาถึงกระบวนการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเพื่อศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของกองตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากการศึกษาพบว่ากองตรวจและประเมินผลสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการจัดทำแผนงานในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำโครงการในเรื่องนี้ขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีกัน และเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน รวมถึงการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การให้แก่บุคลากร และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธัญดาใจไหมคร้าม (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้ากรณีศึกษา คลังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการจ้ดเก็บในคลังสินค้า 2) เพื่อศึกษา วิธีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จากผลการศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าพบว่าแนวทางที่ใช้ในการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาการจัดการคลังสินค้า โดยใช้แผนภูมิการไหลของงานโดยการพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซ้ำซ้อนและไม่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน แนวทางการจัดกระบวนการทำงานสายธารแห่งคุณค่าตามแนวคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ การลดขั้นตอนในบางกระบวนการที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ไปด้วยการตัดขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารออกก่อนทำการตรวจนับสินค้าหรือบริการ การรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานในขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันในแต่ละขบวนการเข้าด้วยกัน ด้วยการรวมขั้นตอนการตรวจสอบตั้งแต่รับเอกสารให้ครบถ้วนถูกต้อง รวมไปถึงการออกแบบแผนผังคลังสินค้าใหม่ด้วยวิธีการจัดเก็บเป็น โซนตาม ABC จะทำการแบ่งตามประเภทสินค้าที่ทำการจัดเก็บก่อนเพื่อให้ง่ายต่อการจัดวางแผนผังโดยจะทำการแบ่งประเภทสินค้า ABC ที่ละกลุ่มสินค้าโดยผู้ศึกษาจะกำหนดสินค้าประเภท A มีปริมาณ 20% ของสินค้าทั้งหมด กลุ่มสินค้า B มีปริมาณ 30% และสินค้าในกลุ่ม C มีปริมาณ 50% เพื่อให้การจัดวางตำแหน่งสินค้ามีความเหมาะสมกับขนาดของคลังสินค้าและง่ายต่อการเบิกจ่ายสินค้า

ฐิตานัตร์ เป็นดวงเนตร (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ประชากรในการศึกษาวิจัยนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด หน่วยงานประกันคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (operator) มีอายุงานช่วงอายุต่ำกว่า 10 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในแผนก Laboratory ของหน่วยงานประกันคุณภาพ ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยเชิงจิต

และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และรายด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ และค่าตอบแทน ตามลำดับ และการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด จากการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 76.6 ( $R^2 = 0.766$ ) และในบรรดาตัวแปรรายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพี เมจิ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ความมั่นคงในงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความสำเร็จในการทำงาน

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมา คือ ปัจจัยการรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้มีประสิทธิภาพ 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บบอร์ด ระบบอินทราเน็ต ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทาง

ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media หลักสูตรเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี การพัฒนาผู้ที่ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

นิตา ประพุดติธรรม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน และสามารถนำผลวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานต่อไป จากงานวิจัยบุคลากรสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-40 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปและเป็นระดับปฏิบัติการ ผลการวิจัยด้านปัจจัยเชิงใจ พบว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุและสถานะการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการตอบสนองต่อปัจจัยเชิงใจเป็นอย่างมากให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความต้องการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าที่เหมาะสมกับผลงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความแตกต่างด้านอายุ มีผลต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานใน 2 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม ในขณะที่ความแตกต่างของสถานะการดำรงตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงานใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สุพัฒน์ และคณะ (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก ในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยด้านความพึงพอใจตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย

วิไลวรรณ อิศรเดช (2563) ศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) ศึกษากิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อสร้างรูปแบบ และองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มี 3 ด้าน คือ 1.1) ด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย 1.2) ด้านการทำงานเป็นทีม และ 1.3) ด้านความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) กิจกรรมการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มี 5 ด้าน คือ 1.1) การยึดมั่นในคุณธรรม 2.2) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2.3) ความรับผิดชอบในงาน 2.4) การทำงานเป็นทีม และ 2.5) การทำงานอย่างเป็นระบบ 3) รูปแบบและองค์ความรู้ใหม่ คือ การสร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบร่วมกันเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ของบุคลากร

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะในส่วนของพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยได้นำแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กรมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อให้การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการไปตามจุดมุ่งหมาย ในบทนี้จะเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีเนื้อหารายละเอียดประกอบ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการและขั้นตอนทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 976 คน มากำหนดขนาดตัวอย่าง ตามแนวคิด Yamane (1973 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชย์สุภวงษ์, 2546) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรทั้งหมด

e<sup>2</sup> = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม = ± 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{976}{1 + 976 \left( 0.05^2 \right)} \\ &= \frac{976}{1 + 2.44} \end{aligned}$$



$$= \frac{976}{3.44}$$

$$= 283.73$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เก็บเป็น 300 คน  
การสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

### 3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาจากข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำนวน 300 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

3) ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยถึงเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด โดยสามารถนำจัดเก็บ ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผลต่อไป

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สำหรับพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดและเลือกคำตอบที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ และ 5) ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยเป็นแบบสอบถามโดยใช้สำหรับพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ใช้ของ Likert scale ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) การวัดระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ให้เลือกตอบ 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	หมายถึง
5	ระดับมากที่สุด
4	ระดับมาก
3	ระดับปานกลาง
2	ระดับน้อย
1	ระดับน้อยที่สุด

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน เพื่อทำการพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา ข้อคำถาม และความครอบคลุมของข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยการวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 หากท่านแน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หากท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หากท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 คน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยมีการคำนวณด้วยสูตร (บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์, 2553) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามการวัดตัวแปรที่กำหนด (สุวิมล ติรกานันท์, 2550)

หากข้อคำถามใดมีค่า IOC 0.67 แสดงว่า มีค่าความตรงผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Try-out) และหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.67 แสดงว่า ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องปรับปรุงแก้ไข

ผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม พบว่า ทุกข้อคำถามมีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ซึ่งมีค่าความตรงผ่านเกณฑ์และสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการทดสอบก่อนนำไปใช้จริงได้

### 3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งที่ยืนยันความถูกต้องของการทดสอบ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป มีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$a = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	a	=	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด
	K	=	จำนวนข้อคำถามทั้งหมด
	$S_i^2$	=	ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ
	$S_t^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

### 3.4.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขและให้ความเห็นชอบ

จากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) แต่ละด้าน ดังนี้ ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน เท่ากับ 0.872 ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.886 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ คือ ต้องมีค่า มากกว่า 0.7 ดังนั้นจึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

## 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package For The Social Sciences (SPSS) ในการวิเคราะห์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 การจัดเตรียมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้แปลงเป็นรหัสในโปรแกรม SPSS เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

### 3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการหา อัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

2) เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้ การทดสอบ t-test และ F-test หาค่า LSD เพิ่ม

4) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยใช้วิธี Multiple Regression Analysis

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$R^2$	แทน	ค่าสหสัมพันธ์พหุกำลัง/ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด
R change	แทน	ประสิทธิภาพการทำนายที่เพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าไป
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $P < .001$ )
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $P < .01$ )
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

#### 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน สามารถนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ดังนี้

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 300)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	84	28.00
หญิง	216	72.00
<b>อายุ</b>		
21 - 30 ปี	68	22.67
31 - 40 ปี	98	32.67
41 - 50 ปี	75	25.00
51 - 60 ปี	59	19.67
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	34.00
ปริญญาตรี	182	60.67
สูงกว่าปริญญาตรี	16	5.33

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ) (n = 300)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ข้าราชการ	52	17.33
ลูกจ้างประจำ	32	10.67
ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ	1	0.33
ลูกจ้างภารกิจ	12	4.00
ลูกจ้างทั่วไป	189	63.00
อื่นๆ	14	4.67
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	120	40.00
10,001 - 20,000 บาท	116	38.67
20,001 - 30,000 บาท	29	9.67
30,001 - 40,000 บาท	8	2.67
40,001 บาทขึ้นไป	27	9.00
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 1 ปี	14	4.67
1 - 5 ปี	88	29.33
6 - 10 ปี	66	22.00
11 - 15 ปี	32	10.67
15 - 20 ปี	40	13.33
มากกว่า 20 ปี	60	20.00
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน โดยแสดงในรูปแบบความถี่และค่าร้อยละ สามารถสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72 และเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีอายุ



ระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และมีอายุระหว่าง 50-60 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างทั่วไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 ปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างภารกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญพิเศษ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33

รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 มีรายได้เฉลี่ย 40,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และมีรายได้เฉลี่ย 30,001-40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมามีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 15-20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67

## **ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยมีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ทำการวิเคราะห์ด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.08	0.662	มาก
2. ด้านเวลา	3.94	0.575	มาก
3. ด้านปริมาณงาน	3.88	0.587	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.80	0.719	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.527</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.527) โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านคุณภาพงาน ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.527) รองลงมา คือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.575) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.587) และน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.719) สามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่ องค์กรคาดหวัง	4.01	0.679	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้	3.91	0.707	มาก
3. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับ ปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมายให้ท่านอย่างเหมาะสม	3.71	0.741	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.587</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ด้านปริมาณงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.587) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.679)

รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.707) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมายให้ท่านอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.741)

**ตาราง 4.4** ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านคุณภาพงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของหน่วยงาน	4.12	0.662	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน	4.07	0.619	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการและผู้บังคับบัญชา	4.06	0.672	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.586</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.4 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านคุณภาพงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านคุณภาพงาน โดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.586) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.662) รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.619) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ สามารถปฏิบัติให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการและผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.672)

ตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข  
ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน การสาธารณสุข ด้านเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านสามารถบริหารเวลากับปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.639	มาก
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนอย่าง เหมาะสม	3.97	0.627	มาก
3. ท่านได้นำความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาจัดลำดับ ความสำคัญของงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.86	0.726	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.575</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านเวลา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถบริหารเวลากับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.97$ ) และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การได้นำความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาจัดลำดับความสำคัญของงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข  
ด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน การสาธารณสุข ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	3.96	0.764	มาก
2. ท่านดำเนินการใช้งบประมาณโดยให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดต่อองค์กร	3.85	0.849	มาก
3. องค์กรของท่านมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	3.59	0.922	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.719</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.6 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.719) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.764) รองลงมา คือ การดำเนินการใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.849) และหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์กรของท่านมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.59$ , S.D. = 0.922)

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยเปรียบเทียบจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยสามารถแสดงได้ ดังนี้

ตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	sig.
ของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข	ชาย	3.89	0.617	-0.655	0.514
	หญิง	3.94	0.488		

จากตาราง 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ของเทศบาลนครหาดใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุขที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุ (ปี)	$\bar{X}$	S.D.	F	sig.
ของบุคลากรในสำนัก การสาธารณสุข	20 – 30	3.93	0.513	2.201	0.088
	31 - 40	3.84	0.539		
	41 - 50	3.92	0.548		
	51 - 60	4.06	0.474		

จากตาราง 4.8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ของเทศบาลหาดใหญ่ จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง 4.9** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	sig.
ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.88	0.506	1.744	0.177
	ปริญญาตรี	3.93	0.532		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.15	0.561		

จากตาราง 4.9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ของเทศบาลหาดใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มตำแหน่งงานใหม่ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะแบ่งตำแหน่งงานออกเป็น 4 ตำแหน่ง คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างทั่วไป และตำแหน่งอื่นๆ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตาราง 4.10** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	sig.
ของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข	ข้าราชการ	4.18	0.431	7.197	0.000*
	ลูกจ้างประจำ	4.06	0.396		
	ลูกจ้างทั่วไป	3.83	0.533		
	อื่นๆ	3.95	0.602		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ของเทศบาลหาดใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลดังนี้

**ตาราง 4.11** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD)

ตำแหน่งงาน	ลูกจ้างประจำ ( $\bar{X} = 4.06$ )	ลูกจ้างทั่วไป ( $\bar{X} = 3.83$ )	ตำแหน่งอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.95$ )
ข้าราชการ	0.11	0.35*	0.23
ลูกจ้างประจำ	-	0.23*	0.11
ลูกจ้างทั่วไป	-	-	-0.12

\* มีค่านัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเป็น 0.35 และ 0.23 ตามลำดับ

**ตาราง 4.12** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้

	ระดับรายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.85	0.572		
	10,000-20,000 บาท	3.88	0.486		
	20,001-30,000 บาท	4.02	0.513	4.538	0.001*
	30,001-40,000 บาท	4.11	0.452		
	40,001 บาทขึ้นไป	4.28	0.355		

\* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ของเทศบาลหาดใหญ่ จำแนกตามระดับรายได้ พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ที่มีระดับรายได้ที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผล ดังนี้

**ตาราง 4.13** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้ ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD)

ตำแหน่งงาน	10,001-	20,001-	30,001-	40,001
	20,000 บาท ( $\bar{X} = 3.88$ )	30,000 บาท ( $\bar{X} = 4.02$ )	40,000 บาท ( $\bar{X} = 4.11$ )	บาทขึ้นไป ( $\bar{X} = 4.28$ )
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-0.03	-0.17	-0.26	-0.43*
10,001-20,000 บาท	-	-0.14	-0.23	-0.40*
20,001-30,000 บาท	-	-	-0.09	-0.26
30,001-40,000 บาท	-	-	-	-0.17

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามระดับรายได้ ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน และผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเป็น 0.43 และ 0.40 ตามลำดับ

**ตาราง 4.14** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุงาน

	อายุงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข	ต่ำกว่า 1 ปี	3.96	0.392	3.938	0.002*
	1-5 ปี	3.96	0.500		
	6-10 ปี	3.83	0.583		
	11-15 ปี	3.94	0.386		
	15-20 ปี	3.69	0.679		
	มากกว่า 20 ปี	4.12	0.395		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ของเทศบาลหาดใหญ่ จำแนกตามอายุงาน บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ที่มีอายุงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลกร ด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผล ดังนี้

**ตาราง 4.15** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD)

อายุงาน	1-5 ปี ( $\bar{X} = 3.96$ )	6-10 ปี ( $\bar{X} = 3.83$ )	11-15 ปี ( $\bar{X} = 3.94$ )	15-20 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ )	มากกว่า 20 ปี ( $\bar{X} = 4.12$ )
ต่ำกว่า 1 ปี	0.00	0.13	0.02	0.27	-0.16
1-5 ปี	-	0.13	0.02	0.27*	-0.16
6-10 ปี	-	-	-0.11	0.14	-0.29*
11-15 ปี	-	-	-	0.25*	-0.18
15-20 ปี	-	-	-	-	-0.43*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข จำแนกตามอายุงาน ด้วยวิธี Least Square Distance (LSD) พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี และ 11-15 ปี จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเป็น 0.27 และ 0.25 ตามลำดับ
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี และผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงาน 15-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเป็น 0.29 และ 0.43 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
สำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข โดยได้ทำการแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

**ตาราง 4.16** ค่า R และ R Square ปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.791	0.625	0.624	0.330	496.738	0.000*

จากตาราง 4.16 พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.791 และค่า Adjust R Square เท่ากับ 0.624 กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวมสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม ได้ร้อยละ 62.5

**ตาราง 4.17** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.693	0.146		4.738	0.000*
ปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวม	0.843	0.038	0.791	22.288	0.000*

\* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อคะแนนของปัจจัยจูงใจในการทำงานภาพรวม เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.843 คะแนน (p-value < 0.05)

**ตาราง 4.18** ค่า R และ R Square ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	F	Sig.
0.812	0.660	0.654	0.310	114.178	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ค่า R เท่ากับ 0.812 และค่า Adjust R Square เท่ากับ 0.654 กล่าวคือ ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม ได้ร้อยละ 66.0

**ตาราง 4.19** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.548	0.155		3.523	0.000*
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.050	0.050	0.049	0.992	0.322
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.152	0.054	0.160	2.808	0.005*
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.108	0.028	0.165	3.794	0.000*
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.154	0.038	0.197	4.059	0.000*
5. ด้านความรับผิดชอบ	0.400	0.049	0.414	8.225	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจในการทำงานแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความความรับผิดชอบในงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- เมื่อคะแนนด้านการได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.152 คะแนน (p-value < 0.05)
- เมื่อคะแนนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.108 คะแนน (p-value < 0.05)
- เมื่อคะแนนด้านลักษณะงานที่ทำ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.154 คะแนน (p-value < 0.05)
- เมื่อคะแนนด้านความรับผิดชอบในงาน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้นเท่ากับ 0.400 คะแนน (p-value < 0.05)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 976 คน และทำการสุ่มเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งการนำเสนอออกมาเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ สามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

##### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างทั่วไป จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63 มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.527) โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านคุณภาพงาน ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.527) รองลงมา คือ ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.575) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.587) และ น้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.719)

## ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ที่มี ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยมุ่งใจในการทำงานของบุคลากร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข ในเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความความรับผิดชอบในงาน โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวมได้ร้อยละ 65.4

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำเอาผล การวิจัยมาทำการอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชูตานัตร์ เป็นดวงเนตร (2559) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และอายุงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้าน เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุขด้านตำแหน่งงาน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างทั่วไป เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ จะมีความมั่นคง มีการเติบโตในสายงาน และได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างทั่วไป ดังนั้น จึงตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อที่จะยังสามารถอยู่ในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้ต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาคณาธิป จันทรส์ง่า (2561) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านรายได้ จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ที่ต่ำกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน

ที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานที่เป็นข้าราชการ และเป็นระดับหัวหน้างาน ดังนั้น จะต้องมีความรับผิดชอบที่สูง และมีการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อเป็นตัวอย่างแก่ลูกน้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุขด้านอายุงาน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานที่ต่ำกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี และส่วนใหญ่นั้นดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ในข้างต้น ที่พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลกรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ รวมถึงทุกระดับการศึกษา ต่างก็ได้รับมอบหมายหน้าที่ ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้บุคลากรแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ที่ทำการศึกษารื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัน ไซน์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายมีระดับความสามารถในการทำงานมีความเท่าเทียมกันและมีความพร้อมในการทำงานระดับเดียวกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ในข้างต้น ที่พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความความรับผิดชอบในงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถอธิบายแยกแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เนื่องจากเมื่อบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขมีการรับรู้ว่าตนเองได้รับการยอมรับในที่ทำงานและจากบุคคลภายนอก มีการมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ปฏิบัติ อยู่เสมอ จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ทำให้ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจและเต็มที่ในการทำงาน จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ที่ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการในการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตาฉัตร เป็นดวงเนตร (2559) ที่ทำการศึกษาวัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เนื่องจากเมื่อบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขมองเห็นโอกาสหรือได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน จะทำให้พนักงานคนอื่นๆ เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของจิตาฉัตร เป็นดวงเนตร (2559) ในข้างต้น ที่พบว่า เมื่อพนักงานได้รับโอกาสในความก้าวหน้าจากหน้าที่การงาน จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีแรงจูงใจที่ต้องการจะปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เนื่องจาก เมื่อบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสนใจ ความรู้ความสามารถที่ตนเองมี และมีความชัดเจนในของเขตนหน้าที่ จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ที่กล่าวว่า การเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน ส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของงานที่ทำ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาคณาธิป จันทรส์ง่า (2561) ในข้างต้น ที่พบว่า ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย

ปัจจัยจูงใจด้านความความรับผิดชอบในงาน ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เนื่องจากเมื่อบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เข้าใจว่า งานที่ตนเองปฏิบัตินั้นต้องมีความรับผิดชอบที่สูง ต้องปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ

แล้วนั้น จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลภรณ์ เชื้อรักษ์, รุ่งนภา อริยะพลปัญญา และบัณฑิต ไหวว่อง (2565) ที่ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: โรงแรม เดอะ สุรินทร์ ภูเก็ต ซึ่งพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่องาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม เนื่องจาก พนักงานที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานในหน้าที่ ของตัวเองอย่างเต็มที่ มีการวางแผนการปฏิบัติงาน ไว้ล่วงหน้าเสมอและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางหน่วยงานต้นสังกัด ควรมี การส่งเสริมและปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น ด้วยการบริหารแบบลีน (Lean Management) เพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการทำงานของบุคลากร และลดทรัพยากรที่ต้องใช้ ซึ่งจะสามารถใช้ทรัพยากรได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังเป็น การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานอีกด้วย

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านปริมาณงาน ในประเด็น ความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับ ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในประสิทธิภาพด้านปริมาณ งาน ซึ่งยังสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ โดยทางหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีการจัดสรร และมอบหมาย งานให้มีปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความสามารถของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยบุคลากรที่เป็นลูกจ้างทั่วไป จะมีระดับค่าเฉลี่ยของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมต่ำกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการและพนักงานประจำ อย่างชัดเจน ดังนั้น ทางหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีการพูดคุยทำความเข้าใจกับพนักงานที่เป็นลูกจ้าง ทั่วไป เกี่ยวกับปัญหาหรือข้อจำกัดต่างๆ ในงานที่ทำ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่เป็นลูกจ้างทั่วไป สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับพนักงานที่เป็นข้าราชการ และพนักงานประจำ

1.4 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมสูงสุด ดังนั้นทางหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีการปลูกฝังแนวคิด เกี่ยวกับการรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองให้กับบุคลากรในสังกัด โดยให้มีการตระหนักถึงความสำคัญ

ของหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงวางระบบการติดตามงานในแต่ละระยะ พร้อมทั้งให้อิสระในการทำงานแก่บุคลากรในสังกัดไปพร้อมๆ กัน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้รับทราบปัญหาเชิงลึก หรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในทุกๆ ระดับ โดยอาจจะดำเนินการวิจัยในรูปแบบของการประชุมกลุ่ม (Focus group)

2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน หรืออยู่ในพื้นที่ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับความเหมือนและความต่างของปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้

## บรรณานุกรม

- กัญญารัตน์ ชันไชย. (2553). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้น ไลน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริม โภค. (2550). การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: นาโกต้า.
- คทาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิซาร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จิระวรรณ นฤเบศไกรสิทธิ์. (2551). ประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บและบริหารหนี้ส่วนกลาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิราพร ชุมบางหมิง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). การศึกษารายบุคคลนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ภูยีน วงศ์หงษ์. (2550). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการ กลุ่มงานปกครองของนักปกครองระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตาฉัตร เป็นดวงเนตร. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). *การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์: แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- เทศบาลนครหาดใหญ่. *ประวัติเทศบาลนครหาดใหญ่*. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2563, จาก [https://www.hatyaicity.go.th/content/history\\_muni](https://www.hatyaicity.go.th/content/history_muni)
- ธาริณี อภัยโรจน์. (2553). การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. *วารสารวิทยบริการ*, 22(1), 59-72.
- ธัญญา ใจใหม่คราม. (2559). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษาดังสินค้า 2 ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธีรน้อย ศิริเลขอนันต์. (2552). *การศึกษาวเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน*. การศึกษาเฉพาะบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เมธี ไพโรชิต. (2556). *การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัยปพร ยุทธนาวา. (2554). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิตา ประพุดติธรรม. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน*. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 10(2), 58-80.

- ประสิทธิ์ ชุมศรี. (2555). การประเมินสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา  
ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานีเขต 2.  
รายงานการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือเสริมกรุงเทพฯ.
- เพชร สันพัด. (2557). ศาสตร์และศิลป์การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อักษรศาสตร์.
- พัชราภรณ์ กระบวนรัตน์. (2546). ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการงานทั่วไป  
โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- กัญญา ทนุวงศ์. (2555). องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฤทัยทิพย์ โปธิอ่อน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะฯพลา.ย.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วดาริน หมั่นคำ. (2557). การพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของกองตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง  
ของมนุษย์. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ .
- วิไลวรรณ อิศเรศ. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ  
และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. วารสารสังคมศาสตร์และ  
มนุษยวิทยาเชิงพุทธ, 5(4), 416.
- ศศิธร รุ่งเรืองผล. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย  
สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา
- สถิต คำลาเตียง. (2541). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ  
ปืนทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมใจ ลักษณะ. (2549), *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2553). *คู่มือการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

สิทธิเดช นาคะเกตุ. (2558). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย*.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์. (2544). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรมบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหาร*. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 6(1), 520-533.

สุรพย์ ฉันทพัฒน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อรสุดา คุสิตรัตนกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อกิพันธ์ จันตะนิ. (2547). *การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

**ภาคผนวก**



ภาคผนวก ก  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ  
และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย  
(Item Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

ชื่อ-นามสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำสาขาสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

ชื่อ-นามสกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมภักดิ์ เย็นเปี่ยม

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

ชื่อ-นามสกุล

ดร.ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ

ตำแหน่ง

อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

**ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ**  
**แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น**  
**ในพื้นที่อำเภอรามัน จังหวัดยะลา**

ท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิภาพรรณ เจนสันติกุล

ท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมภักดิ์ เย็นเปี่ยม

ท่านที่ 3 ดร.ณรงค์ศักดิ์ รอบคอบ

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ	1	1	1	3	1	
2. อายุ	1	1	1	3	1	
3. ระดับการศึกษา	1	1	1	3	1	
4. ตำแหน่ง	1	1	1	3	1	อื่น ๆ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	3	1	10,000 – 20,000
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1.1 เมื่อผลงานสำเร็จท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ	1	-1	1	2	1	ผลงานสำเร็จได้ตามมาตรฐาน
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดได้	1	1	1	3	1	
1.3 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้ดี	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>2. ด้านการได้รับการยอมรับ</b>						
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	
2.2 งานของท่านมีเกียรติและได้รับการชื่นชมจากบุคคลภายนอก	1	1	1	3	1	แก้ไขคำผิด
2.3 เพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามักขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานอยู่เสมอจากท่าน	1	1	1	3	1	
2.4 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	
<b>3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>						
3.1 ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	
3.2 ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจากองค์กร	1	1	1	3	1	
3.3 ท่านได้รับโอกาสในการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และคุณวุฒิ	1	1	1	3	1	เพิ่มการศึกษา ดูงาน

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>4. ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>						
4.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ตรงกับความสนใจของท่าน	1	1	1	3	1	
4.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำสายและมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	1	1	1	3	1	
4.3 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา	1	1	1	3	1	ตรวจสอบคำผิด
4.4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	
<b>5. ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>						
5.1 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	1	1	1	3	1	
5.2 ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ	1	1	1	3	1	เพิ่มทำงานเสร็จตรงตามเวลา
5.3 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน						
ด้านปริมาณงาน						
1.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับ มอบหมายมีความเหมาะสม ตามที่กำหนดในแผนงาน หรือตามเป้าหมายที่วางไว้	1	1	1	3	1	
1.2 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมาย ให้สอดคล้องกับปริมาณที่ ท่านได้รับมอบหมายให้ท่าน อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้ สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่ องค์กรคาดหวัง	1	-1	1	2	1	มีการกระจายหน้าที่ ความรับผิดชอบ อย่างเหมาะสม
ด้านคุณภาพงาน						
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและ ครบถ้วนเพื่อให้เกิดผล สัมฤทธิ์ของงาน	1	1	1	3	1	
2.2 ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลัก ความถูกต้อง ตามระเบียบ กฎหมาย และจรรยาบรรณ ของหน่วยงาน	1	1	1	3	1	
2.3 ท่านสามารถปฏิบัติให้มี คุณภาพและสร้างความพึง พอใจให้ผู้มารับบริการ	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่านที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>ด้านเวลา</b>						
3.1 ท่านสามารถบริหารเวลากับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	
3.2 การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนระหว่างเรื่องงาน กับเรื่องส่วนตัว	1	1	1	3	1	
3.3 ท่านได้นำความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1	
<b>ด้านค่าใช้จ่าย</b>						
4.1 ท่านดำเนินการใช้งบประมาณโดยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร	1	1	1	3	1	
4.2 องค์กรของท่านมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	1	1	1	3	1	
4.3 ท่านมีความตระหนักถึงการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	1	1	1	3	1	

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุขเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้

### ปัจจัยจุดใจที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.872	17

## Iten-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>				
1.1 เมื่อผลงานสำเร็จท่านมีความรู้สึก พึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ	61.1429	53.312	.422	.868
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดได้	61.5000	51.741	.456	.866
1.3 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จ คล่องได้ดี	61.3929	54.321	.460	.869
<b>2. ด้านการได้รับการยอมรับ</b>				
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	61.3571	53.275	.340	.870
2.2 งานของท่านมีเกียรติและได้รับ การชื่นชมจากบุคคลภายนอก	61.4286	50.847	.509	.864
2.3 เพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับ บัญชามักขอคำแนะนำในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอจากท่าน	61.7143	50.434	.580	.862
2.4 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมาย งานพิเศษให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ	61.4286	55.143	.173	.874
<b>3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>				
3.1 ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงาน ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมี โอกาสในการพัฒนางานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มที่	61.7143	50.434	.640	.860
3.2 ท่านได้รับโอกาสในการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นจากองค์กร	62.6429	44.090	.645	.860

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.3 ท่านได้รับโอกาสในการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และ คุณวุฒิ	62.4286	43.661	.650	.860
<b>4. ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>				
4.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ตรงกับความสนใจของ ท่าน	61.8929	49.284	.603	.860
4.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ทำท่ายและมีโอกาสได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ใน การทำงาน	61.9286	46.291	.752	.852
4.3 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ในปัจจุบันตรงกับความถนัดและ ความรู้ที่ได้ศึกษามา	61.8929	53.358	.246	.874
4.4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมี หน้าที่ในงานอย่างชัดเจน	61.6429	49.127	.564	.862
<b>5. ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>				
5.1 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมาย ที่วางไว้	61.6786	48.893	.654	.858
5.2 ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างสุดความสามารถ	60.9286	54.587	.194	.875
5.3 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดเวลา	61.2857	49.693	.661	.859

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	12

## Iten-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<b>1. ด้านปริมาณงาน</b>				
1.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมตามที่กำหนดใน แผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้	42.6000	32.248	.596	.877
1.2 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายให้ สอดคล้องกับปริมาณที่ท่านได้รับ มอบหมายให้ท่านอย่างเหมาะสม	42.9000	31.679	.626	.875
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ ได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง	42.7000	31.734	.537	.879
<b>2. ด้านคุณภาพงาน</b>				
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน	42.5000	31.017	.687	.872
2.2 ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักความ ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของหน่วยงาน	42.5667	33.702	.334	.888
2.3 ท่านสามารถปฏิบัติให้มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้ผู้มา รับบริการ	42.5000	32.603	.453	.883
<b>3. ด้านเวลา</b>				
3.1 ท่านสามารถบริหารเวลากับปริมาณ งานที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง เหมาะสม	42.4667	30.464	.819	.867

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.2 การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่ง เวลาอย่างชัดเจน ระหว่างเรื่อง งาน กับเรื่องส่วนตัว	42.5333	31.430	.735	.872
3.3 ท่านได้นำความรู้และเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มาปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	42.7333	29.582	.565	.879
<b>4. ด้านค่าใช้จ่าย</b>				
4.1 ท่านดำเนินการใช้งบประมาณ โดยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อ องค์กร	42.8000	27.476	.712	.870
4.2 องค์กรของท่านมีการปรับปรุง ระบบการปฏิบัติงานเพื่อลด ความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	43.2333	27.082	.682	.874
4.3 ท่านมีความตระหนักถึงการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	42.7000	31.045	.541	.879

ภาคผนวก ค  
เครื่องมือแบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

## การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา”

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับพนักงานสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข กรณีศึกษาเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่
  - ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อ ทุกตอน โดยเลือกตอบในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
นางสาววิภาลักษณ์ คุจแสงทอง



**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20 – 30 ปี  
 3) 31 – 40 ปี  4) 41 – 50 ปี  
 5) 51 – 60 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  2) ปริญญาตรี  
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

- 1) ข้าราชการ  2) ลูกจ้างประจำ  
 3) ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ  4) ลูกจ้างภารกิจ  
 5) ลูกจ้างทั่วไป  6) อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  2) 10,001 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000 บาท  4) 30,001 – 40,000 บาท  
 5) 40,000 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี  2) 1-5 ปี  
 3) 6-10 ปี  4) 11-15 ปี  
 5) 15-20 ปี  6) มากกว่า 20 ปี

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลและพนักงานจ้างสำนักงานสาธารณสุข สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการตีความหมาย ดังนี้

เลือกตอบระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

เลือกตอบระดับ 4 หมายถึง มาก

เลือกตอบระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

เลือกตอบระดับ 2 หมายถึง น้อย

เลือกตอบระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>					
1.1 เมื่อผลงานสำเร็จได้ตามมาตรฐานท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นๆ					
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจเกิดได้					
1.3 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี					
<b>2. ด้านการได้รับการยอมรับ</b>					
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
2.2 งานของท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก					
2.3 เพื่อนร่วมงานหรือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามักขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากท่านอยู่เสมอ					
2.4 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
3.1 ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอและมีโอกาสในการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
3.2 ท่านได้รับโอกาสในการ โยกย้ายตำแหน่งที่สูงขึ้นจากองค์กร					
3.3 ท่านได้รับโอกาสในการอบรม สัมมนา และการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
<b>4. ด้านลักษณะงานที่ทำ</b>					
4.1 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป็นงานที่ตรงกับความสนใจของท่าน					
4.2 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทาย และมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
4.3 ลักษณะของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันตรงกับ ความถนัดและความรู้ของท่าน					
4.4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีหน้าที่ในงานอย่างชัดเจน					
<b>5. ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>					
5.1 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
5.2 ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ					
5.3 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา					

### ส่วนที่ 3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เลือกตอบระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

เลือกตอบระดับ 4 หมายถึง มาก

เลือกตอบระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

เลือกตอบระดับ 2 หมายถึง น้อย

เลือกตอบระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านปริมาณงาน</b>					
1.1 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้					
1.2 องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับปริมาณที่ท่านได้รับมอบหมายให้ท่านอย่างเหมาะสม					
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามมาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง					
<b>2. ด้านคุณภาพงาน</b>					
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วนเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน					
2.2 ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณของหน่วยงาน					
2.3 ท่านสามารถปฏิบัติให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการและผู้บังคับบัญชา					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านเวลา</b>					
3.1 ท่านสามารถบริหารเวลากับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม					
3.2 การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจนอย่างเหมาะสม					
3.3 ท่านได้นำความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาจัดลำดับความสำคัญของงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น					
<b>4. ด้านค่าใช้จ่าย</b>					
4.1 ท่านดำเนินการใช้งบประมาณโดยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร					
4.2 องค์กรของท่านมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร					
4.3 ท่านมีความตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาววิภาลักษณ์ คุจแสงทอง		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	6310521538		
วุฒิการศึกษา			
	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
	บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2559

## ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

Area Development Manager บริษัท คุมอง (ไทยแลนด์) จำกัด สำนักงานหาดใหญ่  
607 ถนนเพชรเกษม ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110