

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนคร  
หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The Factors Affecting Performance of Personnel of Public Health Office,  
Hat Yai City Municipality, Hat Yai District, Songkhla Province

วิภาลักษณ์ ดุจแสงทอง Wiphalak Dujsaengthong<sup>1</sup>

ประทุมทิพย์ ทองเจริญ Pratumtip Thongchareon<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ โดยการวิจัยนี้เป็นกรณีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 976 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 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

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: wiphalak.duj@gmail.com

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทุมทิพย์ ทองเจริญ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: [yim.thongchareon@gmail.com](mailto:yim.thongchareon@gmail.com)

## 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.

## บทนำ

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านโครงสร้างของหน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐ การปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศได้ และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 ถึง พ.ศ. 2561) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบราชการให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบราชการคือการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรส่งผลให้การพัฒนางานก้าวสู่เป้าหมายและพร้อมปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบัน

องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐานในการวัด ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2553)

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

สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรในปัจจุบันเพราะการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งระดับองค์กรและเป้าหมายระดับบุคคลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสูงสุดเพื่อความก้าวหน้าของงานและการเติบโตขององค์กร ส่วนเป้าหมายระดับบุคคลเพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เรียนรู้งาน และลดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมแต่เป็นการเรียนรู้ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสร้างแรงจูงใจและสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรโดยมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ (เพชร สันทัต, 2557)

สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้ ปรับปรุงรูปแบบการจัดระบบการใช้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลทันตสุขภาพ การรักษาความสะอาด การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย การสัตวแพทย์อย่างทั่วถึง กำหนดมาตรฐานทางด้านส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การรักษาพยาบาล การพัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม พร้อมทั้งจัดสรรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อย่างทั่วถึงจัดให้บริการเผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การควบคุมสิ่งแวดล้อมและพฤติกรรม

อนามัย ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภคให้แก่ประชาชนรวมทั้งหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมรักษาไว้ซึ่ง คุณภาพสิ่งแวดล้อม บริหารงานด้านการจัดการคุณภาพด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการควบคุมป้องกันและแก้ไข ปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากภาวะมลพิษ ประสานการบริหารจัดการ พัฒนาระบบให้บริการด้านรักษาพยาบาลการบำรุง และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น จัดบริการรักษาความสะอาด การจัดการมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล รวมทั้งการวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมกำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติงานตลอดจนประสานแผนการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามนโยบายหลักของผู้บริหารงานท้องถิ่นและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของ จังหวัดและส่วนกลาง ส่งเสริมการประสานงานกับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและเสริมศักยภาพใน การดำเนินกิจกรรม กระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครหาดใหญ่ พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข โดยการนำผลการศึกษาวិจัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนคร หาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการ สาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### สมมติฐาน

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างก็มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### การทบทวนวรรณกรรม

#### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

Herzberg 1959 (อ้างถึงใน สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์, 2558) ได้กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบคือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและแบบที่สองคือการป้องกันการเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivators และเรียกแบบที่สองว่า Hygiene

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

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้ว ความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป

1.2) ได้รับการยอมรับในงาน (Recognition For Achievement) การได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาจากงานที่ทำ เมื่อทำงานบรรลุผลเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีคนยอมรับในผลงานของตนเอง

1.3) ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) ตัวงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่งานที่ทำนั้นมีคุณค่า มีความสำคัญสามารถใช้ความรู้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.4) ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องผู้เดียวรับผิดชอบงานของตนเอง และได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระให้สิทธิ์ในการตัดสินใจได้รับความไว้วางใจ เพราะปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานมากขึ้น

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

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การรวมทั้งความสุขของผู้ร่วมงานด้วยองค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานลดลงเมื่อมีการขาดงานลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วยแต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมีผลบวกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ดังนั้น หากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ หรือตามเวลาความพึงพอใจเป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและ

กำลังใจสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน มีลักษณะเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4) ลักษณะงานที่ทำ และ 5) ความรับผิดชอบ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ) โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด; 5 = มากที่สุด) ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธี Cronbach's Alpha พบว่าค่าความเชื่อมั่น (Reliability) อยู่ที่ .886 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ แบบสอบถามศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การหาค่าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

## ผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 72 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.67 ระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.67 อยู่ในตำแหน่งลูกจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 63 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.33

### 2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) ส่วนด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย ด้านเวลา ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ) และด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ **ตาราง 1**

#### ตาราง 1

**ตาราง 1** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข รายด้านและโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านปริมาณงาน	3.88	0.587	มาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน การสาธารณสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
2. ด้านคุณภาพงาน	4.08	0.662	มาก
3. ด้านเวลา	3.94	0.575	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.80	0.719	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.527</b>	<b>มาก</b>

### 3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจุดใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ ในภาพรวม

ปัจจัยจุดใจ	Unstandardized		Standardize	t	Sig.
	Coefficients		d		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.548	0.155		3.523	0.000*
1. ด้านความสำเร็จของงาน	0.050	0.050	0.049	0.992	0.322
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.152	0.054	0.160	2.808	0.005*
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	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*

จากตารางพบว่า ตัวแปรปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการสาธารณสุข เทศบาลนครหาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบในงาน สามารถอธิบายได้ ดังนี้

- เมื่อคะแนนด้านการได้รับการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขึ้น เท่ากับ 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)

## อภิปรายผลการวิจัย

1. **ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ จูฑาฉัตร แป้นดวงเนตร (2559) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีพีเมจิ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** ด้านตำแหน่งงาน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างทั่วไป เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ จะมีความมั่นคง มีการเติบโตในสายงานและได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างทั่วไป ดังนั้น จึงตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อที่จะยังสามารถอยู่ในตำแหน่งงานนั้นๆ ได้ต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า (2561) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ด้านรายได้ จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้ที่ต่ำ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานที่เป็นข้าราชการ และเป็นระดับหัวหน้างาน ดังนั้น จะต้องมีความรับผิดชอบที่สูง และมีการปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อเป็นตัวอย่างแก่ลูกน้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ทำการศึกษารื่อง การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงาน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานที่ต่ำกว่า เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จะมี



ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี และส่วนใหญ่เน้น ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานกลุ่มอื่นๆ ซึ่งไม่ สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ในข้างต้น ที่พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกช่วงอายุ รวมถึงทุกระดับการศึกษา ต่างก็ได้รับ มอบหมายหน้าที่ ที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้บุคลากร แต่ละคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ที่ ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชันโซอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศและอายุต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชันโซอินเตอร์เนชั่น เนล จำกัด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายมีระดับความสามารถในการ ทำงานมีความเท่าเทียมกันและมีความพร้อมในการทำงานระดับเดียวกัน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ในข้างต้น ที่พบว่า พนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

**3. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน สาธารณสุข** พบว่ามี 5 ด้าน คือ ด้านการได้รับการ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่ทำให้ และด้านความความรับผิดชอบในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979) ที่กล่าวว่า การเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน ส่วนหนึ่งมาจากลักษณะของงานที่ ทำ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาคณาธิป จันทรสัง่า (2561) พบว่า ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่ รับผิดชอบแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยนี้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สำนักงานสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ ควรมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานเพื่อ ลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางหน่วยงานต้นสังกัด ควรมีการส่งเสริม และปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของบุคลากร และลดทรัพยากรที่ต้องใช้ ซึ่ง จะสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังเป็น การลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานอีกด้วย
2. สำนักงานสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ ควรมีการจัดสรร และมอบหมายงานให้มี ปริมาณที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความสามารถของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้บุคลากรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3. สำนักการสาธารณสุขในเทศบาลนครหาดใหญ่ ควรมีการพูดคุยทำความเข้าใจกับพนักงานที่เป็นลูกจ้างทั่วไป เกี่ยวกับปัญหาหรือข้อจำกัดต่างๆ ในงานที่ทำ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานที่เป็นลูกจ้างทั่วไปสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับพนักงานที่เป็นข้าราชการ และพนักงานประจำ

### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้รับทราบปัญหาเชิงลึก หรืออุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในทุกๆ ระดับ โดยอาจจะดำเนินการวิจัยในรูปแบบของการประชุมกลุ่ม

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่ใกล้เคียงกัน หรืออยู่ในพื้นที่ที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับความเหมือนและความต่างของปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้

### เอกสารอ้างอิง

กัญญารัตน์ ชันไชย. (2553). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา การจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.การพิมพ์.

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮโซอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลจำกัด*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.คณะกรรมการที่ปรึกษา

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2550).*การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*.บริษัท โกลบอลคอนเซิร์น จำกัด.

ศทาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ , บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552).*ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาระ คอร์ปอเรชั่น จำกัด*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล.(2554).*การศึกษาปัจจัยกระบวนการจัดการบริหารที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงาน*ของพนักงานระดับที่ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.มหาวิทยาลัยศิลปากร

จิระวรรณ นฤเบศไกรสิทธิ์. (2551). *ประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บและบริหารหนี้ ส่วนกลาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*

จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สี่มาธุรกิจจำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*

จิระวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*