



## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา Factors Affecting Performance Efficiency of Personnel of Yala Municipality Office

อัสวาน เสินและ<sup>1\*</sup>, พิตราน การาวัล<sup>1</sup>, นูรุดดีน ยามา<sup>1</sup> และอิทธิชัย สีดำ<sup>2</sup>

Aswan Senlaeh<sup>1\*</sup>, Fitran Karawan<sup>1</sup>, Nuruddeen Yama<sup>1</sup> and Itthichai Seedam<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาตรี, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>1</sup> Bachelor student, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

<sup>2</sup> อาจารย์ ดร., หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

<sup>2</sup> Lecturer Dr., Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

\*Corresponding author, E-mail: 406307042@yru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา จำนวน 1,260 คน ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 304 คน ได้มาจากการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

จากการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในลำดับที่สอง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในลำดับที่สาม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในลำดับที่สี่ ด้านค่าตอบแทนอยู่ในลำดับที่ห้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในลำดับที่หก และด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในลำดับสุดท้าย 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง



โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลาอยู่ในลำดับสูงสุด ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในลำดับที่สอง ด้านปริมาณงานอยู่ในลำดับที่สาม และด้านคุณภาพของงานอยู่ในลำดับสุดท้าย 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผล, ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, สำนักงานเทศบาลนครยะลา

## Abstract

This research on Factors Affecting Performance Efficiency of Personnel of Yala Municipality Office has the objectives: 1) to study the level of factors affecting performance efficiency of personnel of Yala Municipality Office. 2) To study the level of performance efficiency of personnel of Yala Municipality Office. 3) To study factors affecting the factors affecting performance efficiency of personnel of Yala Municipality Office. The population used in this study consisted of 1,260 people in the Yala Municipality Office with a total of 304 samples, obtained by Taro Yamane's sampling method and using a Stratified Random Sampling method. The research tools were questionnaires and in-depth interview , the statistics used to analyze the data were descriptive statistics such as percentage, frequency, arithmetic mean and standard deviation. For hypothesis testing, Simple Regression Analysis was used.

The study found that 1) the level of factors affecting the performance efficiency of personnel of Yala Municipality Office at high level with an average of 4.06, when considering each aspect; it was found that leadership was the highest level, organizational culture was second level, colleague relations was third level, security and work progress were fourth level, compensation was fifth level, work environment was sixth level, and policy and administration were last level. 2) The level of performance efficiency of personnel of Yala Municipality Office was high with an average of 4.05, when considering each aspect, it was found that time was the highest level, cost was second level, quantity was third level and quality of work was the last level. 3) Hypothesis testing found that the factors affecting the performance were working environment, policy and administration, compensation, relationship with colleagues, security and work progress, organizational culture and leadership affect the performance of personnel of Yala City Municipality.

**Keywords:** affecting factors, efficiency, performance, Yala municipality office



## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบการกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 78 กำหนดว่า "รัฐจะต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการ ท้องถิ่นได้เองในการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภค ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณให้เป็นแบบแผนเดียวกันซึ่งเทศบาลเป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นองค์กรที่มีบทบาทอย่างยิ่งในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและสร้างความเจริญต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในเขตชุมชนเมือง ที่มีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ, 2560 : ออนไลน์) การปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization) เพื่อให้เหมาะกับการปฏิบัติงานของราชการให้มีสมรรถภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดี (จิตติรัตน์ อินตะพิงค์, 2555 : 1) ภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำและอาจกระทำได้ รวมทั้งภารกิจและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการถ่ายโอนกระจายอำนาจมานั้นเรียกได้ว่าเป็นการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งความหมายของบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนวยหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จะทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2555 : 34) ดังนั้นแนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น จึงเกิดขึ้นเพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล สามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และตรงกับความเป็นจริงที่ชุมชนต้องการ การบริหารกันเองนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้มีเพื่อให้ท้องถิ่นทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 15)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 มีอิสระในการปกครองตนเองภายใต้ระเบียบกฎหมายเทศบาลเป็นหน่วยงานที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด มีภารกิจในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนภายใต้การกำกับติดตามของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของเทศบาลให้มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะและการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพของเทศบาลขึ้นเพื่อให้เทศบาลทราบถึงระดับคุณภาพในการดำเนินงานของตนเอง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) ซึ่งเทศบาลมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคล ทำให้ต้องมีการพัฒนามากขึ้น เพื่อรองรับในภารกิจถ่ายโอน และสืบเนื่องจากกระบวนการพัฒนาทำให้ระบบเศรษฐกิจและสังคมขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซับซ้อนขึ้น มีการลงทุนมากขึ้น มีปริมาณการหมุนเวียนของเงิน การจ้างงาน



สถาบันการศึกษาเพิ่มขึ้น และมีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย ในขณะที่เดียวกันก็มีปัญหาด้านการจัดให้บริการสาธารณะที่มากขึ้น โดยเกิดจากการขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานเนื่องจากการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ รวมทั้งระเบียบมีมาก ทำให้ขาดความชัดเจนในการปฏิบัติ อีกทั้งงบประมาณไม่เพียงพอในการนำมาแก้ปัญหาและภาระหน้าที่ด้านการจัดการบริการที่มากขึ้นแต่แนวโน้มการเพิ่มบุคลากรยังไม่ชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดทางกฎระเบียบที่ส่วนกลางวางไว้ และประชาชนผู้รับบริการบางส่วนขาดความเข้าใจในระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานและขาดจิตสาธารณะทำให้เกิดปัญหาการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและการทำลายสิ่งแวดล้อมเกิดปัญหาขยะ น้ำเน่าเสีย มลพิษทางอากาศเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้เป็นการเพิ่มภาระในการดูแลแก่เทศบาล (สำนักงานเทศบาลนครสงขลา, 2558) ทั้งนี้บทบาทหน้าที่ของเทศบาลค่อนข้างจะมีมากและสลับซับซ้อนตามระดับความเจริญของชุมชนในเขตเทศบาลนั้น เริ่มจากเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร ซึ่งถือเป็นเทศบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดและมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ท้องถิ่นที่ซับซ้อนที่สุด โดยครอบคลุมภารกิจทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

ปัจจุบันองค์กรทุกองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานและเมื่อคัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ตัวบุคลากรนั้นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นบุคลากรยังเป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย หน่วยงานราชการแม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กรที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงดังเช่นองค์กรธุรกิจแต่การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีความจงรักภักดีอยู่ภายในองค์กรนั้น ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อหน่วยงานราชการ เพราะบุคลากรเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น เช่นเดียวกันหากเทศบาลจะมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่ว่าด้วยการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุดบุคลากรในองค์กรเป็นเสมือนทรัพย์สินประเภทหนึ่งขององค์กรที่ต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่จ่ายค่าตอบแทนให้รางวัลและสวัสดิการ (วนิดา วาตีเจริญ, อธิวัฒน์ กาญจนวนิชย์กุล และสมบัติ ทิฆมทรัพย์, 2556) พัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง



อย่างไม่หยุดนิ่งของโลก ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความพร้อมอยู่เสมอทรัพยากรมนุษย์เป็นทุนที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่องค์กร (เกวลิน รัตนาวลีอาภรณ์, 2555)

เทศบาลนครยะลาตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา และเป็นที่ตั้งของสถานที่ราชการสำคัญหลายแห่ง โดยมีผู้บริหารที่บริหารงานอย่างเป็นระบบและมีวิสัยทัศน์ก้าวไกล มีการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเครื่องมือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้กับฝ่ายต่าง ๆ มีการกำกับดูแลโดยหัวหน้า หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนโดยยึดระเบียบในการปฏิบัติงาน มีการส่งเสริมเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานของเทศบาล โดยการอบรมและศึกษาดูงาน ตลอดจนมีแผนพัฒนาที่ชัดเจน แต่ปัจจุบันเทศบาลนครสงขลาประสบกับปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญบางประการ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ผลจากการวิเคราะห์ศักยภาพเพื่อประเมินสถานภาพการพัฒนาของเทศบาลนครยะลา โดยวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเทคนิค SWOT Analysis (สำนักงานเทศบาลนครยะลา, 2565) พบว่า จุดอ่อนขององค์กร คือ 1) พนักงานมีสมรรถนะไม่เท่าเทียม 2) ประสิทธิภาพการทำงานที่ใช้ ICT ของพนักงานยังไม่เข้มข้น โดยเฉพาะพนักงานอาวุโส 3) การจัดการข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และ 4) พนักงานของเทศบาลบางส่วนยังขาดทักษะในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ อีกทั้งการให้ความร่วมมือและการอุทิศตนให้กับงานน้อย ซึ่งจุดอ่อนดังกล่าวเป็นภัยคุกคามที่พึงระวังและรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน

ดังนั้นแล้วจากภารกิจของเทศบาลจะเห็นได้ว่าเกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการกระจายอำนาจการปกครอง แต่การที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีได้นั้นกลไกสำคัญที่สุดก็คือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา ซึ่งถือว่าเป็นเทศบาลที่เป็นศูนย์รวมทางด้านการค้า การท่องเที่ยว และการศึกษา โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะทำให้ทราบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านภาวะผู้นำ รวมถึงทราบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน ขณะเดียวกันงานวิจัยนี้ยังค้นหาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากร และสุดท้ายแล้วงานวิจัยชิ้นนี้จะนำไปสู่แนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา





2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งนักวิชาการได้กล่าวไว้ว่า ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์ (2529) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กรเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องานทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไข ปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นแต่ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า

2. ด้านของนโยบายและการบริหาร เทย์เลอร์ (Taylor, 2002 : 5) กล่าวว่า งานบริหารทุกอย่างจำเป็นต้องกระทำโดยมีหลักเกณฑ์ ซึ่งกำหนดจากการวิเคราะห์ศึกษาโดยรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้มีวิธีที่ดีที่สุดในอนาคตที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดินปรัชญพฤทธิ์ (2551 : 8) การบริหารเป็นกระบวนการโดย หมายถึง กระบวนการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจ หมายถึง เกี่ยวข้องกับการเอานโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติ วิโรจน์ สารรัตน์ (2555 : 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหน้าที่ในการบริหาร ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (leading) และการควบคุมองค์กร (Controlling)

3. ด้านค่าตอบแทน (Compensation) คือ ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยค่าใช้จ่ายนี้อาจเป็นในรูปแบบ ตัวเงินที่คงที่ เช่น เงินเดือน และเบี้ยประจำ หรือที่ไม่คงที่ เช่น โบนัสตามผลงาน และค่าคอมมิชชั่น หรือที่มีใช้ตัวเงิน เช่น สวัสดิการต่างๆ ก็ได้เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจใหม่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการบริหารค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพ หรือที่เรียกว่าการบริหารค่าตอบแทนเชิงกลยุทธ์นั้น

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดลนภา ดิบุปผา (2555) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธ์ภาพภายในองค์กร คือการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ระหว่างบุคคล เพื่อความรู้จักกัน เพื่อให้ได้ซึ่งความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกันของบุคคลรวมทั้งสังคมให้เกิดการปรับตัวกันในสังคมยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเคารพในสิทธิผู้อื่นรู้จักการให้และการยอมรับพึ่งพาซึ่งกันและกัน

### 2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) การที่ผู้ผลิตหรือผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ประโยชน์คุ้มค่า และได้รับความพึงพอใจ โดยที่ผลการทำงานถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งการตั้งเป้าหมายเป็นการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้าช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีทิศทางผิดพลาดน้อย

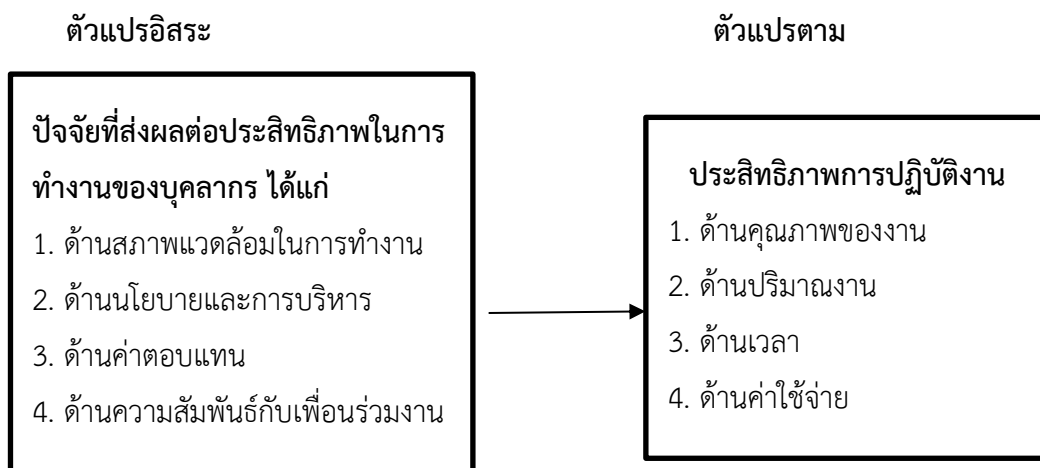


2. ด้านปริมาณงาน นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านเวลา มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อสุมา ศักดิ์ไพศาล (2556) กล่าวว่า ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

### กรอบแนวคิดวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงปริมาณมีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การศึกษาเอกสารเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อกำหนดตัวแปรและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



2. กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรเทศบาลนครยะลา จำนวน 1,260 คน โดยการคัดเลือกเลือกบุคลากรที่ทำงานในสำนักงานเทศบาลนครยะลา 1 ปีขึ้นไป โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 304 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยได้คัดเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามหน่วยงานภายในของสำนักงานเทศบาลนครยะลา กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลาจำนวน 21 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยผู้ที่ถูกคัดเลือก ให้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

3.1 แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 4 ส่วน โดยคำถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเกิร์ต (Likert Scale) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงมาก

3.2 แบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา โดยแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้างและเนื้อหา ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรเทศบาลนครยะลา

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดย ครอนบาค ซึ่ง ได้ค่า ดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) = .843 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) = .871 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง โดยมีค่า IOC โดยรวมทั้งฉบับ .60

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive





Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

5.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัยหรือเชิงตรรก (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้การบันทึกไว้

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ผลการวิจัยมีดังนี้

#### 1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนคร

#### ยะลา

ตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.06	.694	สูง
ด้านนโยบายและการบริหาร	3.96	.644	สูง
ด้านค่าตอบแทน	4.06	.621	สูง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.07	.692	สูง
<b>ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ รวมทุกด้าน</b>	<b>4.06</b>	<b>.421</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา อยู่ในระดับสูง โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 และค่า S.D. เท่ากับ .421 โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในลำดับสูงสุด โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.07 และค่า S.D. เท่ากับ .692 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในลำดับที่สอง โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 และค่า S.D. เท่ากับ .694 ด้านค่าตอบแทน อยู่ในลำดับที่สาม โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 และค่า S.D. เท่ากับ .621 และด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.96 และค่า S.D. เท่ากับ .644



## 2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

### ตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.00	.513	สูง
ด้านปริมาณงาน	4.06	.558	สูง
ด้านเวลา	4.08	.562	สูง
ด้านค่าใช้จ่าย	4.06	.546	สูง
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา รวมทุกด้าน	4.05	.441	สูง

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครยะลา อยู่ในลำดับสูง โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.05 และค่า S.D. เท่ากับ .441 โดยด้านเวลา อยู่ในลำดับสูงสุด โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.08 และค่า S.D. เท่ากับ .562 ด้านปริมาณงาน อยู่ในลำดับที่สอง โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 และค่า S.D. เท่ากับ .558 ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในลำดับที่สาม โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.06 และค่า S.D. เท่ากับ .546 และค่า S.D. และด้านคุณภาพของงาน อยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 4.00 และค่า S.D. เท่ากับ .513

## 3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน

### เทศบาลนครยะลา

### ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	p-value
Regression	54.131	1	54.131	3281.707	.000
Residual	4.981	302	.016		
Total	59.112	303			

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลาส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ผู้วิจัยจะอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนคร

#### ยะลา

1. **ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** สำนักงานเทศบาลนครยะลา มีสภาพแวดล้อมทั่วไปในท้องทำงานที่มีความสงบและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงยังมีการติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานของตนเองและหน่วยงานอื่นที่มีความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ภายในสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีความร่มรื่นเหมาะแก่การทำงาน รู้สึกผ่อนคลาย อีกทั้งในท้องทำงานยังมีการจัดเป็นสัดส่วน และมีอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานครบถ้วน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

2. **ด้านนโยบาย** หน่วยงานแต่ละสังกัดในสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ อีกทั้งยังมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดความรับผิดชอบขอบเขตการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเสมอภาคและเหมาะสมกับบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า ในแต่ละส่วนราชการภายในสำนักงานเทศบาลนครยะลาจะมีการใช้นโยบายการบริหารงานเดียวกันทั้งหมด แต่จะให้สิทธิ์แต่ละส่วนงานสามารถกำหนดทิศทางการทำงานหรือกระบวนการทำงานโดยเฉพาะได้ เนื่องจากงานแต่ละส่วนงานไม่เหมือนกัน

3. **ด้านค่าตอบแทน** ในสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการแจกจ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทนพิเศษที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบให้กับบุคลากรในแต่ละหน่วยงาน รวมไปถึงสวัสดิการต่าง ๆ เงินรักษาพยาบาลที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อีกทั้งบุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา จะได้รับเงินเดือนเพิ่มก็ต่อเมื่อผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด ซึ่งจะสอดคล้องกับคำกล่าวของ ชินวุฒิ เจษฎาญาณเมธา (2563) โดยได้กล่าวว่า การจัดการค่าตอบแทนที่ดีจะช่วยให้บุคลากรเกิด และสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า สำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการจัดสวัสดิการที่เป็นธรรมให้กับบุคลากรทุกคน โดยเกณฑ์การให้เงินตอบแทนหรือสวัสดิการต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน

4. **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** ในสำนักงานเทศบาลนครยะลา บุคลากรในหน่วยงานแต่ละส่วนงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกคน ซึ่งจะส่งผลให้ในบุคลากรของหน่วยงานแต่ละส่วนงานมีการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยบรรยากาศที่ดี อีกทั้งยังได้รับความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน โดยได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและ เพราะจะช่วยให้งานสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้



## 2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา

1. **ด้านคุณภาพของงาน** หัวหน้างานในแต่ละสังกัดของสำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพสูงในการทำงานมากขึ้นกว่าเดิม ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่หรือเต็มศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้ลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยที่บุคลากรในแต่ละสังกัดทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสมบูรณ์ ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานนั้น ๆ และทำที่สุจริตประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของท่านเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นิมมาน ทองแสน (2557) ที่กล่าวว่า คุณภาพเกี่ยวกับผลงานมีความถูกต้องครบถ้วน เป็นที่พึงพอใจจาก ผลงานที่สำเร็จจากผู้เกี่ยวข้อง และการนำทักษะเทคนิคต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของ ตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. **ด้านปริมาณงาน** ปริมาณงานที่บุคลากรในหน่วยงานรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ภารกิจของสำนักงานเทศบาลนครยะลาประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน โดยที่สำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการมอบหมายภาระงานให้กับบุคลากรทุกคนอย่างทั่วถึงเหมาะสมกับปริมาณงานที่สำนักงานเทศบาลนครยะลาได้รับ ซึ่งจำนวนบุคลากรเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ตนเองรับผิดชอบมีความเหมาะสม บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลาปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมายและงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้งและบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด โดยในส่วนของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ตนเองรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. **ด้านเวลา** บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลาสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาตามที่กำหนด เมื่อถึงกำหนดเวลาส่งงานบุคลากรในแต่ละหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างดี มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนหรือระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา ซึ่งจากการบริหารจัดการภายในสำนักงานเทศบาลนครยะลาทำให้การทำงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ในสำนักงานมีระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในสำนักงานเทศบาลนครยะลาทำให้การทำงานของบุคลากรในหน่วยงานมีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) กล่าวว่า เวลา (Time) เป็นสิ่งสำคัญและเป็นหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องวางแผนและบริหารเวลาด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

4. **ด้านค่าใช้จ่าย** บุคลากรในสำนักงานเทศบาลนครยะลา ส่วนใหญ่ดำเนินการใช้งบประมาณ โดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานเทศบาลนครยะลา โดยมีวิธีการใช้งบประมาณในหน่วยงานมีความ



ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ บุคลากรในหน่วยงานได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของสำนักงานอย่างประหยัดภายใต้ทรัพยากรของสำนักงานเทศบาลนครยะลาที่มีอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งบุคลากรในแต่ละหน่วยงานสามารถใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักงานเทศบาลนครยะลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพวรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

### 3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน

#### เทศบาลนครยะลา

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบาย ด้านค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณค่าการให้ความคิดเห็นกับด้านสภาพแวดล้อมการทำงานพบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การที่จะสร้างบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีให้องค์การก็คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งก็คือ อาคารสถานที่ทำงาน เครื่องมือใช้ในสำนักงาน รวมถึงเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

นโยบายขององค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณค่าการให้ความคิดเห็นกับด้านนโยบาย พบว่า การที่หน่วยงานมีนโยบายกลางเพียงนโยบายเดียวทำให้บุคลากรสามารถรับรู้ได้ว่าการปฏิบัติงานของตนเองจะมุ่งเป้าไปที่อะไร ถึงแม้ว่างานแต่ละงานจะมีความแตกต่างกันแต่ทุกคนล้วนแล้วแต่ปฏิบัติบนนโยบายเดียวกันเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ กล่าวว่า บุคลากรทุกคนไม่เคยสับสนกับภาระงานของตนเอง เนื่องจากมีนโยบายกำกับการทำงานของตนเองอยู่

ค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณค่าการให้ความคิดเห็นกับด้านค่าตอบแทน พบว่า การที่สำนักงานเทศบาลนครยะลา มีการจ่ายค่าตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโรธร ปุชปาคม (2550) ศึกษาาระบบค่าตอบแทนในธุรกิจไทยผลกระทบต่อผลลัพธ์ระดับบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสามารถอธิบาย ความผันแปรของความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน และการออกจากงานได้ เนื่องจากความ พึงพอใจในค่าตอบแทน





มีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ดังจะเห็นได้จากการที่ค่าตอบแทนมักเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่ถูกนำมาใช้วัดความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะ ค่าตอบแทนเป็นผลที่พนักงานพึงได้จากการทำงาน ซึ่งอยู่ในรูปของการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การ กับพนักงาน ดังนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนแล้วย่อมส่งผลให้มีความพึงพอใจ และส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ดีด้วย

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบุคลากรให้ความคิดเห็นกับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า บุคลากรที่มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเกิดการทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัครวัฒน์ นิธิจิวงค์ (2559) ได้กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน ของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารองค์กรควรวางแผนการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับบุคลากร ทั้งทางพฤติกรรมและทางทัศนคติ เป็นการเสริมสร้างขีดความสามารถในการทำงาน ประกอบไปด้วย บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง ความสะอาดของสถานที่ทำงาน ห้องปฏิบัติงานควรมีแสงสว่างที่เหมาะสม สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรมีความทันสมัย และเพียงพอ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านนโยบาย การดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานเทศบาลนครยะลาที่อยู่แล้ว ดังนั้น ควรที่จะรักษามาตรฐานตรงนี้ได้

3. ด้านค่าตอบแทน สำนักงานเทศบาลนครยะลาควรมีการให้ค่าตอบแทนพิเศษสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้เกินจากความคาดหวังของสำนักงานเทศบาลนครยะลา เพราะจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นขยันทำงานมากขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรทั่วไปมีความกระตือรือร้นการทำงานเพราะอยากได้ค่าตอบแทนพิเศษ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนที่เท่าเทียมกัน และมีความเสมอภาค รวมทั้งควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงให้เห็นถึง



ความเข้าใจ เคารพในความเป็นมนุษย์เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรกับบุคลากร และบุคลากรกับผู้บริหาร

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา เช่น ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลาเท่านั้น ดังนั้น ควรขยายขอบเขตด้านประชากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น หน่วยราชการอื่น ๆ

## เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563) สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 Local Performance Assessment (LPA). สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2565 จาก <https://shorturl.asia/6KemG>.
- เกวลิน รัตนาลือภรณ์. (2555). การศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรกรมชลประทาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2565 จาก <https://shorturl.asia/emdnk>.
- ชินวุฒิ เจริญญาณเมธา. (2563). การจัดการค่าตอบแทนที่ดีเพื่อดึงดูดพนักงานในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2565 จาก <https://shorturl.asia/FDo3t>.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี เซ็นเตอร์.
- ฐิติรัตน์ อินตะพิงค์. (2555). การรับรู้ต่ออำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ดลนภา ดีบุผา. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมในองค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทเอบี ฟู้ด จังหวัดสมุทรปราการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2551). การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2555). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศาลรัฐธรรมนูญ.



- นิมนวน ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- วนิดา วาตีเจริญ, อธิวัฒน์ กาญจนวนิชย์กุล และสมบัติ ทีฆทรัพย์. (2556). การจัดการทรัพยากรมนุษย์จากแนวคิดทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริอนันต์ จูทะเดมีย์. (2529). ความเครียดหรือสนุกกับงาน. พยาบาลสาร, 5(13), 48-55.
- สโรธร บุขุปาคม. (2550). ผลกระทบของการออกแบบระบบค่าตอบแทนในธุรกิจไทยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ระดับบุคคล และความพึงพอใจในค่าตอบแทน (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเทศบาลนครยะลา (2565). สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561 - 2565). สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2565 จาก <http://destyy.com/egfhYp>.
- สำนักงานเทศบาลนครสงขลา. (2558). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครสงขลา. สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.songkhlaicity.go.th/2020/strategy/?cid=2>.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Frederick W.Taylor. (2002). Principles of Scientific Management. New York : Harper.