

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลนครเชียงราย

Factors Impacting the Work Efficiency of Employees in the Municipality of

Chiang Rai

จรรยา อุตติยา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Janya Auttiya

E-mail : 6324103832@rumail.ru.ac.th

The Degree of Master of Business Administration Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงรายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 310 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สอดสมมติฐานด้วยสถิติ T-test และ One-way ANOVA (F-test) เมื่อพบความแตกต่าง เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheff's และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาจัดจำแนกประเภท ของปัญหาและอุปสรรคเป็นรายด้าน

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเภทของตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี

ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการจัดอันดับพนักงานเทศบาลนครเชียงรายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร รองลงมา ประสิทธิภาพในด้านความ

รับผิดชอบรองลงมาประสิทธิภาพในด้านลักษณะงาน และอันดับสุดท้ายประสิทธิภาพในด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความก้าวหน้าในงาน อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนระดับการศึกษา, ประเภทของตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบด้านความสำเร็จ และด้านความก้าวหน้าในงาน

ผลการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนคร เชียงรายสามารถสรุปได้ดังนี้ ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร คนไม่พอกับงาน ลำดับชั้นบังคับบัญชาในการสั่งการมีค่อนข้างมาก ขาดการติดต่อประสานงานที่ดีทำให้การสื่อสารไม่มีความชัดเจน พนักงานไม่เข้าใจในข้อระเบียบ เครื่องมือไม่ครบ และอุปกรณ์มีการเสื่อมสภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The objectives of this research are intended to (1) study the operational difficulties of the staff of the municipality of Chiang Rai; (2) examine the factors affecting the performance of employees of the municipality of Chiang Rai; and (3) compare the performance of employees in the municipality of Chiang Rai, categorised by personal factors.

The samples used in this study included 310 civil servants (full-time employees) and employees of the municipality of Chiang Rai by method; using questionnaires as a tool for collecting including frequency, percentage, and standard deviation; testing with T-test and one-way ANOVA (F-test) statistics and comparing differences on a dual basis with Scheffe's and data analysis with content analysis techniques, categorising the difficulties and obstacles to the functioning of employees in the municipality of Chiang Rai in each section.

The results of the research revealed that the sample of employees of the municipality of Chiang Rai was mainly female, aged between 40 and 49, and graduated with an undergraduate degree. There are different levels, depending on the type of position being hired for. Most respondents earn an average monthly income of less than 15,000 Baht, and the majority of respondents have a period of employment of less than 10 years.

A comparison of employee performance levels in the municipality of Chiang Rai, which may be ranked by personal factors, was found to be very high. According to the classification of employees in the municipality of Chiang Rai, it was found to be the number one priority to accomplish. The second is employee effectiveness. Next is performance with responsibility, followed by efficiency in terms of job characteristics, and the last place is efficiency in the field of progress at work.

The results of the study of employees of the municipality of Chiang Rai of various kinds were found to vary statistically. The subjects of different ages were found to have different performance effectiveness, statistically, aspects: job description and accountability. In terms of educational attainment, types of jobs, average monthly earnings, and different periods of performance, there was a statistically, resulting in four aspects: job description, accountability, success, and career development.

The results of the study, problems and obstacles in the performance of employees under Chiang Rai Municipality can be summarized as follows. The amount of work is not appropriate for the number of personnel. not enough people for work The hierarchy of commands in order is quite large. Lack of good coordination makes communication unclear. Employees do not understand the rules. not complete tools and the equipment has deteriorated, unfavorable for operation.

Keywords: efficiency

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

องค์กรทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดได้นั้น การใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญอย่างยิ่ง บุคลากรหรือคน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรก ที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร โดยทั่วไปคนแต่ละคนมีลักษณะที่หลากหลาย และแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติภารกิจต่างๆ ขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

แต่เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้วิถีชีวิตการทำงานของบุคลากรทุกระดับมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง รวมถึงการไม่มี

การกำหนดหน้าที่หลักของหน่วยงานที่ชัดเจนหรือมีแต่หล้าหลัง มีการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างตำแหน่ง โครงสร้างการบริหารงานของแต่ละตำแหน่งจึงไม่สอดคล้องกับงานของหน่วยงาน

สำหรับเทศบาลนครเชียงรายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานของรัฐบาล การที่เทศบาลนครเชียงราย มีบุคลากรในสังกัดเป็นจำนวนมากทำให้มีความแตกต่างทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ จึงอาจทำให้การบริหารงานบางส่วน การควบคุม การสั่งการอาจไม่บรรลุเป้าหมาย หรือคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายได้ ประกอบกับในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ เช่น ปัญหาอัตรากำลังของข้าราชการที่ถูกจำกัดลดน้อยลง และการปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบราชการ เป็นต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรสำนักงานเทศบาลนครเชียงราย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงรายจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานเทศบาลนครเชียงรายที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาลนครเชียงราย จำนวน 1,258 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 310 ราย

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ด้านความสำเร็จ และด้านความก้าวหน้าในงาน

รวมถึงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนคร เชียงราย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการศึกษา โดยเริ่มศึกษา ข้อมูลในเดือน มีนาคม ถึงเมษายน พ.ศ. 2565 และเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงรายต่อไป
2. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย และข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
3. เพื่อพัฒนารูปแบบในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย
4. ผลจากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพิ่มเติม หรือเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย และสามารถนำไปแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการ

ความหมายของประสิทธิภาพ จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ปรากฏว่ามีนักวิชาการ ได้ให้นิยามและคำจำกัดความในเรื่องของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

“ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2525) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 3) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพเป็น ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรร ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) และผลผลิต (outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุน ของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะของงาน

แนวคิดในการวิเคราะห์งาน (สำนักงาน ก.พ., 2553 ,หน้า 4) การวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ลักษณะงานและผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการคาดหวังจากงาน เพื่อนำเสนอเนื้อหาสาระของงานอย่างถูกต้องและชัดเจน

คำบรรยายลักษณะงาน เอกสารคำบรรยายหรือคำพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) (เบญจมาศ ลักษณะนิยานนท์, 2547, หน้า 34) เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบ ทำการรวบรวมข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนภาระอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบ

กรมสามัญศึกษา(2526, หน้า 66) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า หมายถึง การที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลการกระทำนั้น และพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

กรมสุขภาพจิต(2543, หน้า 24) กล่าวถึงความรับผิดชอบว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยและเจตคติของนักเรียนซึ่งผลักดันให้นักเรียนปฏิบัติตามระเบียบ เคารพสิทธิของผู้อื่นทำตามหน้าที่ของตนมีความซื่อสัตย์สุจริต

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972) (อ้างถึงใน กนกวรรณ ศรีทองสุข, 2559 หน้า 13-17) ได้ให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไว้ว่าคือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานในระดับเดียวกันมีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จ

ทฤษฎีความสำเร็จ(Achievement Needs (nAch)) เมคเคลแลนด์ (McClelland,1953) มีความเชื่อว่า มนุษย์เรามุ่ง จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525 หน้า 92 ความหมายของความก้าวหน้า ความก้าวหน้าหมายถึง การเปลี่ยนแปลงของเดิมให้ดีขึ้นตามลำดับเจริญเติบโตเร็วกว่าปกติ

ปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) ความก้าวหน้าหมายถึง ความเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น ในที่นี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้าใน

การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือน อำนาจหน้าที่และสถานภาพในการทำงาน การยกระดับตำแหน่งให้สูงขึ้น และยังมีค่าที่มีค่าใกล้เคียงกับค่ากับค่าว่าความก้าวหน้า คือ ความก้าวหน้าในอาชีพงานโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินภา ทาระนัด (2561) ศึกษาถึงการศึกษาระดับปริญญาโทในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 -40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 -10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001 -25,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มีระดับความคิดเห็นด้านสมรรถนะหลัก มากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ มากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือด้านความรวดเร็ว ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสามด้าน คือด้านสมรรถนะหลัก พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ร้อยละ 46.4 ด้านปัจจัยจูงใจ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ร้อยละ60.0 ด้านประสิทธิภาพ พบปัญหาในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ร้อยละ 29.3

ปริศนา พิมพ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม มีจำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานปัจจัยด้านอำนาจในหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลนคร เชียงราย จำนวน 1,258 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นข้าราชการและพนักงานของเทศบาลนคร เชียงราย จำนวน 310 ราย ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรยามานะ (Yamane, 1973) ในที่นี้ใช้การทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คือ ให้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) คือมีการจัดแบ่งพนักงานเทศบาลนครเชียงรายตามประเภทของตำแหน่งงาน และใช้วิธีการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกหรือสมัครใจ (Convenient or Volunteer Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการลงรหัส ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐานศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ทดสอบด้วยสถิติ T-test และ One-way ANOVA (F-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe's ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนข้อเสนอแนะแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และจัดจำแนกประเภท (Classification) ของปัญหาเป็นรายด้าน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานในสังกัดเทศบาลนคร เชียงรายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประเภทของตำแหน่งงานเป็นพนักงานจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัด เทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการจัดอันดับ พนักงานเทศบาลนครเชียงรายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาลนครเชียงราย ได้แก่ประสิทธิภาพในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร รองลงมาประสิทธิภาพในด้านความ รับผิดชอบรองลงมาประสิทธิภาพในด้านลักษณะงาน และอันดับสุดท้ายประสิทธิภาพในด้าน ความก้าวหน้าในงาน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความก้าวหน้าในงาน อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ด้านลักษณะ งาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนระดับการศึกษา, ประเภทของตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือด้าน ลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบด้านความสำเร็จ และด้านความก้าวหน้าในงาน

4. ผลการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานในสังกัดเทศบาล นครเชียงรายสามารถสรุปได้ดังนี้ ปริมาณงานไม่เหมาะสมกับจำนวนบุคลากร คนไม่พอกับงาน ลำดับขั้นบังคับบัญชาในการสั่งการมีค่อนข้างมาก ขาดการติดต่อประสานงานที่ดีทำให้การ สื่อสารไม่มีความชัดเจน พนักงานไม่เข้าใจในข้อระเบียบ เครื่องมือไม่ครบ และอุปกรณ์มีการ เสื่อมสภาพไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนคร เชียงรายสามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร, ด้านความสำเร็จ, ด้านความก้าวหน้าในงาน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าระดับประสิทธิภาพในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานเทศบาลนครเชียงราย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นเชิงบวก สอดคล้องกับแนวคิด เจลิเมเกียร์ติ แก้วหอม (2555) กล่าวว่างานทุกอย่างบนโลกใบนี้มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้นมามีระดับความยากง่ายที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพบริบทพื้นที่ และความมุ่งหวังขององค์กร

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน การที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง ตำแหน่งหน้าที่งานระดับสูง รายได้มาก และระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วเป็นผู้ที่มีทัศนคติในการทำงานที่ดี เป็นผู้นำมุ่งให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวิชัย สมฤทธิ์ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลเชียงบานเฉพาะในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่

ประเภทของตำแหน่งงาน ผู้ที่มีประเภทของตำแหน่งงานระดับชั้นข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับชั้นพนักงานจ้าง ที่การปฏิบัติงานแตกต่างกันเพราะขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบงานในแต่ละระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานแต่ละระดับตำแหน่งมีความแตกต่างกันไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหาร และมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาการปฏิบัติงานผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10 – 20 ปี และผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี การที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน มีความชำนาญ

ในงานสามารถกำกับดูแลควบคุมงานตามเป้าหมายที่วางไว้มักช่วยส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานมีความแตกต่างกันไปซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา พิมพ์ (2559) ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีจำนวน 6 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านการนิเทศงาน ปัจจัยด้านภาวะการณ์ทำงาน และปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ

ข้อเสนอแนะ

1. **ประสิทธิภาพด้านลักษณะงาน** ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนและการตัดสินใจในงานต่าง ๆ ที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันกับงาน และเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่

2. **ประสิทธิภาพด้านความรับผิดชอบ** ควรแก้ปัญหาขาดแคลนหรือจำนวนข้าราชการและพนักงานไม่เพียงพอต่อจำนวนปริมาณงาน ด้วยการสรรหาและแต่งตั้งพนักงานจ้างตามภารกิจ (สัญญาจ้าง 4 ปี) หรือพนักงานจ้างทั่วไป (สัญญาจ้าง 1 ปี) เพื่อเข้ามาทำงานทดแทนตำแหน่งข้าราชการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังไม่ได้ดำเนินการสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง เพื่อให้ทำงานในตำแหน่งนั้นไปพลางก่อน

3. **ประสิทธิภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร** ควรมีการจัดอบรมการพัฒนาองค์กร (Organization Development : OD) ของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เป็นกิจกรรมเพิ่มความสัมพันธ์ให้กับบุคลากรระหว่างองค์กรหรือระหว่างพนักงานในเทศบาลนครเชียงราย เพราะปัจจุบันมีบุคลากรใหม่เป็นจำนวนมาก ทำให้บุคลากรในองค์กรเดียวกันแต่ก็ไม่รู้จักกัน

4. **ประสิทธิภาพด้านความสำเร็จ** ควรมีการจัดอบรมหรือส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมอบรมในสายงานเพื่อให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพหน้าที่งานอยู่เสมอ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถ ทักษะไหวพริบความชำนาญ หรือให้พนักงานสามารถใช้เทคนิคใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงาน

5. **ประสิทธิภาพด้านความก้าวหน้าในงาน** ควรที่จะมีนโยบายมีการจัดหาสิ่งตอบแทนที่สนับสนุนขีดชูเกียรติเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้อยู่เสมอตามสมควร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครเชียงรายเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยเพื่อให้ได้ประเด็นปัญหาอื่นที่น่าศึกษาให้กว้างขวางมากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานและเป็นประโยชน์ในการวางนโยบาย ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ศรีทองสุข. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงศึกษาธิการ, กรมสามัญศึกษา. (2526). ชุดการสอนการปลูกฝังและการ สร้างค่านิยมพื้นฐานเรื่องความรับผิดชอบ. กรุงเทพมหานคร: จงเจริญการพิมพ์.
- กรมสุขภาพจิต. (2543). คู่มือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาเด็กด้อยโอกาส. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2565, จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- ธานีทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วิอินเตอร์พริ้นท์.
- นรวิษณุ สมฤทธิ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- เบญจมาศ ลักษณะนิยานนท์. (2547). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. อุดรธานี: แม่ละมุลการพิมพ์.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริศนา พิมพ์า. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือวิเคราะห์งาน. กรุงเทพฯ: บริษัทประชุมช่างจำกัด.
- McClelland, D.C. (1953). *Achievement needs (nAch)*. Retrieved May 15, 2022, from https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Achievement_Needs.htm
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.