

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ<sup>1</sup>  
Factors that Correlate Effectiveness in Working Condition of  
Phraeksa Municipality Sumutprakran officers.

ภริษา สนวนบ่อแร่<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการและเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 163 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัย โดยแบ่งออกเป็น (1) ปัจจัยภายนอก (2) ปัจจัยภายใน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาปัจจัยในการปฏิบัติงานซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 163 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีอัตราเงินเดือน ระหว่าง 15,000 - 19,000 บาท ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ independent T-Test, One Way ANOVA และ Pearson Correlation พบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูงมากที่สุด (2) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน คือ เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติพบว่าเพศหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุแต่งตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนต่างก็มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก

**คำสำคัญ :** ความสัมพันธ์, ประสิทธิภาพ

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

The study of the Factors that correlate effectiveness in working condition of Phraeksa Municipality Samutprakan officers. The objective is to study the operational efficiencies level of personnel of Phraeksa Municipality Samutprakan officers and to study the operational factors that have been affecting on the effectiveness of the work in Phraeksa Municipality Samutprakan officers. By this research, the researcher used the quantitative research used in the study, including civil servants, permanent employees and hiring staff which is a sample group of 163 people. Independent variable including 2 factors 1) External factor 2) Internal factor. For Dependent variable was the performance effectiveness. The results of the research showed that the factors affecting the effectiveness of personnel performance of Phraeksa Municipality Samutprakan officers. When considering the operational factors which consist of 3 main factors which are personnel's factors, found that from the 163 respondents, most were females, between the ages of 21-30 years old, a bachelor's degree was the highest, working experience is under 5 years, a salary range was 15,000 - 19,000. Hypothesis tests by independent T-Test, One Way ANOVA and Pearson Correlation revealed that (1) Operational effectiveness's level is the highest. (2) There are different between gender which the result of effectiveness of females is better than males. In addition, others' personal factors such as age, status, education background for work appointment, work duration, work position and salary which are not different in affecting the result. (3) Factors of operational that correlate to effectiveness of Phraeksa Municipality Samutprakan officers is high to very high level.

**Keywords :** Correlate, Effectiveness

## คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรเทศาจังหวัดสมุทรปราการ มีค่าหรือระดับเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรเทศาจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันหรือไม่
3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรเทศา จังหวัดสมุทรปราการหรือไม่

## วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรเทศา จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรเทศา จังหวัดสมุทรปราการ

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับการวิจัย

Zaleanick (1958, p.59) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้ว ย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น ความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ดังนี้

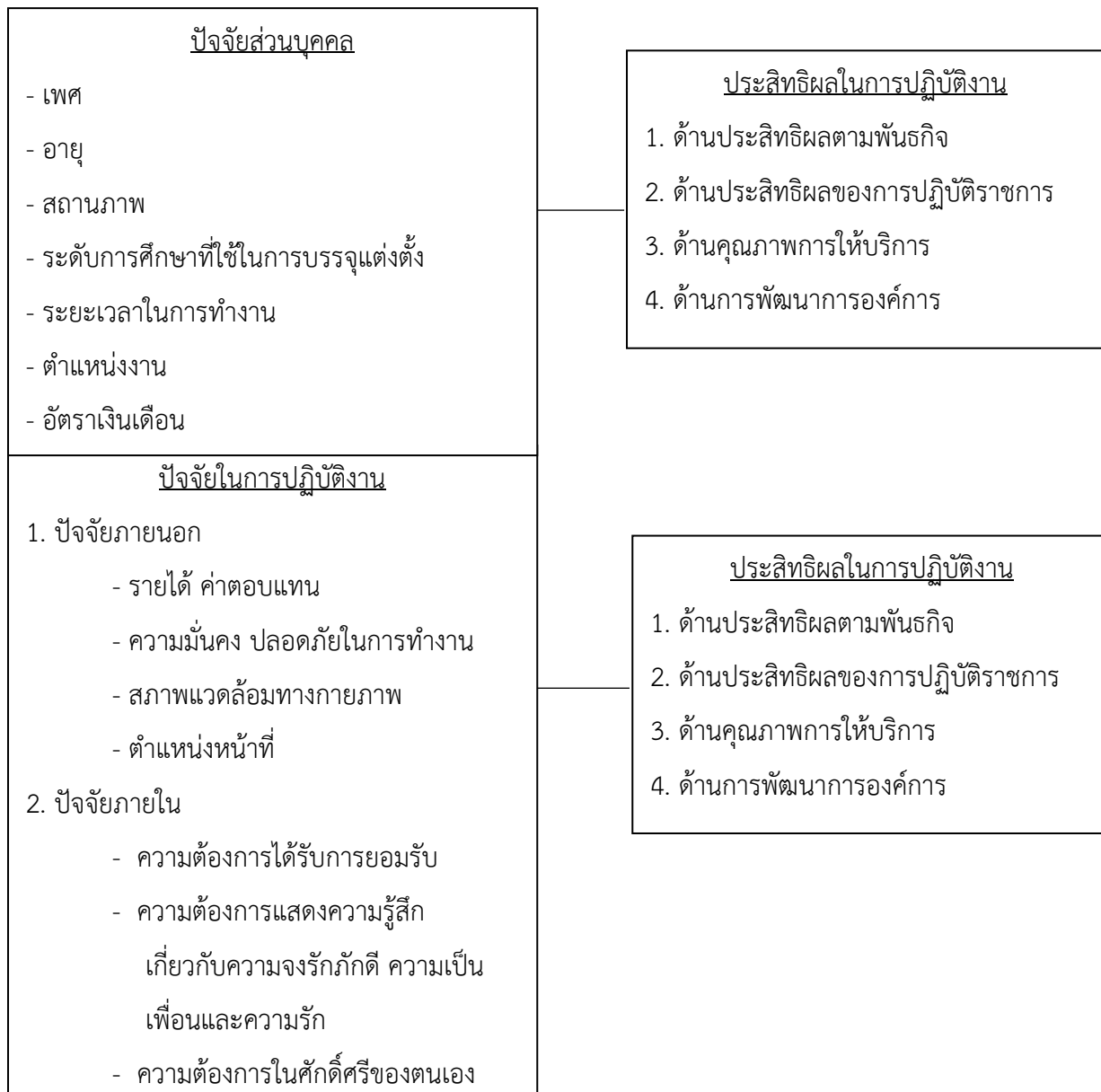
1. ความต้องการภายนอก
  - 1.1 รายได้หรือค่าตอบแทน
  - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
  - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
  - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
2. ความต้องการภายใน
  - 2.1 ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
  - 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
  - 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2546) ได้เริ่มวางระบบการประเมินผลโดยกำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการที่ดี พ.ศ.2546 โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton (อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน, 2547, หน้า 4-5) ในการบริหารงานภาครัฐมาใช้ในการประเมินผลของส่วนราชการไทย มี 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพะรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการศึกษาเพื่อหาตัวแปรปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพะรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 37 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 122 คน ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองแพะรึกษา จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งหมด 163 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 พฤษภาคม 2563) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติที่เหมาะสม ทดสอบสมมติฐาน สรุปผล และ  
ข้อเสนอแนะ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มี  
ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ  
ซึ่งเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ ประกอบด้วยข้อ  
คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุแต่งตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน  
ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งหมด 21 ข้อ  
โดยแบ่งออกเป็น

#### 1. ปัจจัยภายนอก

- |                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| 1.1 รายได้ ค่าตอบแทน             | จำนวน 3 ข้อ |
| 1.2 ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ         | จำนวน 3 ข้อ |
| 1.4 ตำแหน่งหน้าที่               | จำนวน 3 ข้อ |

#### 2. ปัจจัยภายใน

- |  |             |
|--|-------------|
| 2.1 ความต้องการได้รับการยอมรับ   | จำนวน 3 ข้อ |
| 2.2 ความต้องการแสดงความรู้สึกที่ระดับ<br>ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก | จำนวน 3 ข้อ |
| 2.3 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง   | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งหมด 12 ข้อ  
ประกอบด้วย

- |                                      |             |
|--------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ          | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านคุณภาพการให้บริการ            | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. มิติด้านการพัฒนาองค์กร            | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุแต่งตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนโดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage Distribution) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) และใช้การพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ระดับค่าเฉลี่ยใช้สำหรับอธิบายระดับความคิดเห็น และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายตัวของข้อมูล
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้วยค่า F-test โดยใช้สถิติ One Way Anova Analysis
4. การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงาน กับตัวแปรประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรงษา จังหวัดสมุทรปราการ ว่าอยู่ในระดับสูงมากที่สุด เป็นผลมาจากเทศบาลเมืองแพรงษามีการบริหารจัดการที่ดี ทั้งปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งเพื่อนร่วมงานที่มีความสามัคคีกัน อีกทั้งยังคอยช่วยเหลือกัน เห็นอกเห็นใจและรักษาน้ำใจกันอยู่เสมอ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันจึงเป็นกำลังใจในการทำงาน รู้สึกว่าองค์การเปรียบเสมือนบ้านเพราะคนในองค์การอยู่กันแบบพี่น้อง การที่ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือได้ง่ายจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน และการเข้าขอคำปรึกษาทุกครั้งมักได้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่เสมอ อีกทั้งบุคลากรเทศบาลเมืองแพรงษาทุกคนให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ องค์การที่มีแบบแผนในการปฏิบัติราชการที่ชัดเจน การมีแบบแผนปฏิบัติราชการที่ดีจะเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามแผนให้บรรลุเป้าหมายได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ Steers, Ungson, and Mowday (1985,p.75) ที่กล่าวถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านนโยบายการปฏิบัติ ที่มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และสิ่งที่ผู้วิจัยได้ไปพบที่องค์การ คือ เทศบาลเมืองแพรงษา ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดการบริหารที่ดี 5 ปี ซ้อน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2546-2550

2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน คือ เพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้วิธีการทางสถิติพบว่าเพศหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุแต่งตั้ง ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนต่างก็มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. แบบจำลองทางสถิติสำหรับการทดสอบในการวิจัยครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านรายได้ ค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านตำแหน่งหน้าที่ 2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการได้รับการยอมรับ ด้านความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก ด้านความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตามตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ได้เสนอไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับอายุของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษา ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี ซึ่งอยู่ใน Generation Y โดยคน Gen Y จะเป็นเด็กสุดของช่วงชีวิตของคนทำงานในปัจจุบันนี้ และกำลังจะเติบโตเพื่อเข้าสู่ระดับผู้นำองค์กรในอนาคตอันใกล้ นั่นจึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยอยากให้บุคลากรกลุ่มนี้ ได้มีโอกาสในการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการทำงานที่แปลกใหม่ที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการสูง ด้านการอบรมเพิ่มทักษะ และด้านการได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพเพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรในอนาคต

2. การยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อรูปแบบองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น จะต้องรองรับการเข้ามาใช้บริการของประชาชนที่มากขึ้น อีกทั้งผลการวิจัยในครั้งนี้ได้พบว่าบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษาให้ความสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้มีศูนย์บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) เป็นกลยุทธ์หนึ่งของการพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาลเมืองแพรกษา โดยการ

จัดตั้งหน่วยงานที่สามารถให้บริการหลายประเภทเข้าไว้ด้วยกัน ณ จุดเดียว ในรูปแบบการให้บริการแบบครบวงจร เช่น รับชำระค่ากำจัดสิ่งปฏิกูล (ค่าขยะ ค่าลอกท่อประปา) รับเบี่ยังชีพ รับลงทะเบียนต่าง ๆ เป็นต้น ประโยชน์ของการให้บริการแบบครบวงจร ณ จุดเดียว คือ

- 1) เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 2) เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ โดยมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมและเบ็ดเสร็จในตัวเอง ณ จุดเดียว
- 3) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
- 4) มีการให้บริการเคลื่อนที่เพื่ออำนวยความสะดวก และเข้าถึงผู้ใช้บริการมากขึ้น
- 5) สร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเทศบาลเมืองแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ

### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษา อยู่ในระดับสูงมากที่สุด นั่นเป็นเพราะมีการบริหารจัดการที่ดี บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สังเกตได้ว่า พฤติกรรมสมาชิกในองค์กรในปัจจุบันไม่ได้เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงาน แต่เพียงในอนาคตอันใกล้นี้ ด้วยเหตุที่องค์กรใหญ่ขึ้น คนมากขึ้น งานมากขึ้น มีสายการบังคับบัญชาที่ยาวขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมของสมาชิกเปลี่ยนแปลงไป และอาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือมีความขัดแย้งกัน อันเนื่องมาจากปัญหาต่าง ๆ เมื่อองค์กรใหญ่ขึ้นทั้งปัจจัยภายนอกและภายในองค์กร ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลองค์กร ซึ่งอาจจะต้องคิดหาแนวทางเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

ปัจจัยภายนอก เช่น การมีนโยบายที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความยุ่งยากซับซ้อน ยากต่อการปฏิบัติ มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่มากขึ้นจากเดิม สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจัยภายใน เช่น คนมากขึ้น งานมากขึ้น สายการบังคับบัญชาที่ยาวขึ้น ทำให้ความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรอาจเปลี่ยนแปลงไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษานี้ และนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่อไป



2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม แล้วหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แล้วแปรผลตามข้อมูลเท่านั้น ในโอกาสต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรเทศบาลเมืองแพรกษา จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกแล้วนำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

### บรรณานุกรม

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์.(2550).คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย.ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ติน ประชัญพฤทธิ. (2552). ทฤษฎีรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทวีศักดิ์ สุททวาทิน.(2545).การปฏิรูประบบราชการไทย: การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง.วารสารรัฐ-  
ประศาสนศาสตร์, 1(2), 28-102.

ทวีศักดิ์ สุททวาทิน.(2547).รวมบทความวิชาการการบริหาร.(พิมพ์ครั้งที่ 6).กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
ที.พี.เอ็น.เพรส.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์.(2559).ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่=Modern Organization Theory.(พิมพ์ครั้งที่ 8).  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ รัตนไตร.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2550: 139).การจัดการสมัยใหม่.(พิมพ์ครั้งที่ 6).กรุงเทพมหานคร : ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565) เทศบาลเมืองแพรกษา อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ

พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ & รัชเฉลิม สิทธิพงษ์ประชา.(2559).พัฒนาการการบริหารภาครัฐของไทย:จากอดีต  
สู่นาคต.

ภรณ์ มหานนท์.(2529).การประเมินประสิทธิผลองค์กร.กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยพัฒนามาณิช.

มารวย วิชาญยุทธนากุล.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.  
การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี.(2548).พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศุภชัย ยาวะประภาช.(2552).นโยบายสาธารณะ.กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ.(2545).การบริหารแบบมีส่วนร่วม.กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานครพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.(2546).แผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย. ค้นเมื่อ 15  
มิถุนายน 2563, จาก [https://www.opde.go.th/upload/files/46\\_50.pdf](https://www.opde.go.th/upload/files/46_50.pdf).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบข้าราชการ.(2552).คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐ  
ตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance rating)  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ฟรีเมียร์โพร.

สุเทพ เชาวลิท.(2548).การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ New Public Management. กรุงเทพฯ :  
เสมาธรรม.

สุรสา อัสวกาญจน์.(2560).คุณภาพชีวิตงานของข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครกับประสิทธิผลของ  
ศูนย์บริการกรุงเทพมหานคร.ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุวรรณี แสงมหาชัย.(2556).องค์การและการจัดการ.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อารีรัตน์ แต่งเที่ยง และ ดร.ภัครดา ฉายอรุณ.(2561).ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน  
ของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์  
และเทคโนโลยี.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัย เลาหวิเชียร.(2547).รัฐประศาสนศาสตร์:ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
เสมาธรรม.

อุทัย เลาหวิเชียร.(2556).ค่านิยมของการบริหารงาน.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล.(2556).คุณภาพการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
อินเตอร์ เรย์ลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Abraham. H. Maslow, Theory Human Motivation, 2<sup>nd</sup> ed. (New York: Harper and Rows  
Publisher, 1980), 69-80.

Arnold & Feldman.(1986).Organizational behavior. New York: McGraw Hill Book.

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. 2<sup>nd</sup> ed. New York: John Wiley and Sons.

James L Gibson., Organization: Behavior Structure Process, International edition.  
Lothed. (U.S.A.: Mcgrew Hill. Inc., 2000), 55.

Gross, B. M. (1972). What are your organization's objective? A general system  
approach to planning. Human Relations, 18(8), 195-215.

Hormon,M.M.,&Mayer,R.T.(1986).Organization theory for Company.

Likert, R. A. (1961). New patterns of management. New York: McGrew Hill.

McClelland, Daivid. 1962. Business Drive National Achievement. New York: D.  
Van Nostrand.

Schein, G. H. (1970). Organizational psychology (2<sup>nd</sup> ed.). Englewood cliffs, NJ:  
Prentice-Hall.

Steers, R. M., Ungson, G. R. & Mowday, R. T. (1985) Managing effective organization:  
introduction. Boston: Kent.

Zaleanick,A.(1958).Motion productivity and satisfaction of workers. Massachusetts:  
Division of Research Harvard University.