

ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

สมฤดี วงศ์น้อย¹ ภีรภัทร ภักดิ์ศรี²

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทำหน้าที่ให้ความรู้ ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ กับประชาชนในพื้นที่เพื่อพัฒนาจังหวัดนราธิวาส บุคลากรในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีทักษะในด้านความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและสามารถควบคุมอารมณ์ในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ การวิจัยเชิงปริมาณนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และจำแนกตามปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวน 180 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Google Form ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.90-1.00 และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานไม่แตกต่างกัน กรณีศึกษาโดยจำแนกตามปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส นั้น พบว่าความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ ด้านการจัดการกับปัญหา และด้านกำลังใจ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นทางอารมณ์, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : somrudee.48n3101@gmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Emotional Resilience Affecting Performance Efficiency of Employees from Narathiwat Provincial Administrative

Somrudee Wongnoi ¹ Peerapat Pukkeeree ²

ABSTRACT

Narathiwat Provincial Administrative Organization serves local citizen in various areas by providing knowledge and any assistance in order to develop Narathiwat province. Therefore, it is necessary for employee to have emotional resilience skill to increase service proficiency in order to serve people efficiently and be able to control emotions during times of encountering any problems or situations. This quantitative research aims to study 1) performance efficiency levels of employees from the mentioned organization 2) to compare between performance efficiency levels those were classified by demographics and emotional resilience factors of employees from the mentioned organization. The sample was employees of 180 cases from the mentioned organization. Using a specific random sampling method. Data were collected by using online questionnaires named "Google Form". The consistency index IOC is between 0.90-1.00. Percentage, mean and standard deviation were the statistics which were used for data analysis while hypothesis testing is a formal process of statistical analysis using inferential statistics by coefficient multiple regression analysis.

The results of the research found that the performance efficiency level of employees from the mentioned Organization is overall at a very good level. It has the mean 4.02 and the standard deviation 0.53 The comparative result of performance efficiency level which was classified to demographics, it is found that the differences among education, job position and the average of monthly income affect the performance efficiency level in different result whereas there were no differences among gender, age and working experiences. In case of another study which was classified to emotional resilience of employees from the mentioned Organization, it is found that the emotional resilience in dealing with problems and encouragement have difference in statistical significance at 0.05

Keywords: Emotional Resilience, Performance Efficiency

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: somrudee.48n3101@gmail.com

² Advisor, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดตั้งขึ้นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 มีอำนาจหน้าที่เป็นองค์กรปกครอง มีองค์ประกอบ คือสภาจังหวัด และผู้ว่าราชการจังหวัด โดยสภาจังหวัดประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติกำหนดนโยบายการบริหารและควบคุมฝ่ายบริหาร มีหัวหน้าฝ่ายบริหาร คือผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่บริหารงานด้วยการนำมติหรือนโยบายของสภาจังหวัดมาพิจารณาโดยมีเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหาร คือ พื้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ของเทศบาลและสุขาภิบาล

ปัจจุบันการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง พ.ศ. 2546 กำหนดให้มีส่วนบริหารราชการรูปแบบหนึ่งเรียกว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมองค์กรปกครองอื่น และหน่วยงานราชการอื่นๆในเขตพื้นที่รับผิดชอบภายในจังหวัด มีหน้าที่ตราข้อบัญญัติที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย จัดให้มีการบริการสาธารณะประโยชน์ให้แก่ประชาชนตามกฎหมายเพื่อประโยชน์ในท้องถิ่น โครงสร้างและองค์ประกอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นฝ่ายบริหาร

จากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่กล่าวมาแล้วนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ทำหน้าที่ให้ความรู้ ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆกับประชาชนในพื้นที่ ประสานงานกับส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และ พร้อมทั้งยังทำหน้าที่บูรณาการกับหน่วยงานต่างๆทั้งจังหวัด เพื่อพัฒนาจังหวัดนราธิวาส จึงทำให้โครงการแผนงานค่อนข้างเยอะ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย โครงการ และแผนงานต่างๆขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และด้วยเหตุผลดังกล่าว บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสจึงจำเป็นต้องมีทักษะในด้านความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และสามารถควบคุมอารมณ์ในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆได้ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรคนหนึ่งในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสมีความสนใจและต้องการศึกษาความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เนื่องจากผลจากการวิจัยดังกล่าวจะได้นำข้อมูลที่ได้นำมาแก้ไขและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากร ที่ประกอบไปด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำนวนทั้งสิ้น 180 คน (ฐานข้อมูลกองการเจ้าหน้าที่, 2566)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ ใช้แบบประเมินพลังสุขภาพจิต ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 3 ด้าน จำนวน 20 ข้อได้แก่

- | | |
|----------------------------|--------------|
| (1) ด้านความทนทานทางอารมณ์ | จำนวน 10 ข้อ |
| (2) ด้านกำลังใจ | จำนวน 5 ข้อ |
| (3) ด้านการจัดการกับปัญหา | จำนวน 5 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย 3 ด้าน มีคำถามทั้งหมด 16 ข้อ มีคำถามทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

- | | |
|----------------------|-------------|
| (1) ด้านคุณภาพของงาน | จำนวน 7 ข้อ |
| (2) ด้านปริมาณงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| (3) ด้านเวลา | จำนวน 4 ข้อ |

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล มีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายรูปแบบ โดยเรียงลำดับการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเพื่อยื่นขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยโดยขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลกับบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถามโดยทางผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามต้องกรอกอีเมลก่อนเข้าสู่แบบสอบถาม และกำหนดให้ตอบแบบสอบถามได้ครั้งเดียวเท่านั้นเพื่อป้องกันไม่ให้ได้ข้อมูลซ้ำคนเดิม

3.3 เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

4. การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1) การหาค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และเสนอแนะเพื่อปรับปรุง แล้วนำผลการพิจารณาไปทำการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (Item Objective Congruence: IOC) ผลประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง อยู่ระหว่าง 0.90-1.00 ซึ่งถือว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

โดยแต่ละข้อคำถามต้องมีค่า Cronbach's Alpha ไม่ต่ำกว่า 0.7 ทุกข้อคำถาม (อานนท์ ศักดิ์วี
ริชฌ์, 2548)

3) สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความ
เชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.914 ซึ่งแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น มากกว่า
0.70 จึงสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถาม โดยวิธีการประมวลผล
ค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปบนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล มีขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของคำตอบที่ได้หลังจากการ
ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์เท่านั้นใน
การวิเคราะห์

2) บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์
ตามลำดับรายละเอียดของการกำหนดน้ำหนักคะแนน โดย 5 หมายถึง จริงมาก กับ มากที่สุด
และ 1 หมายถึง ไม่จริง กับ น้อยที่สุด

3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4) ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

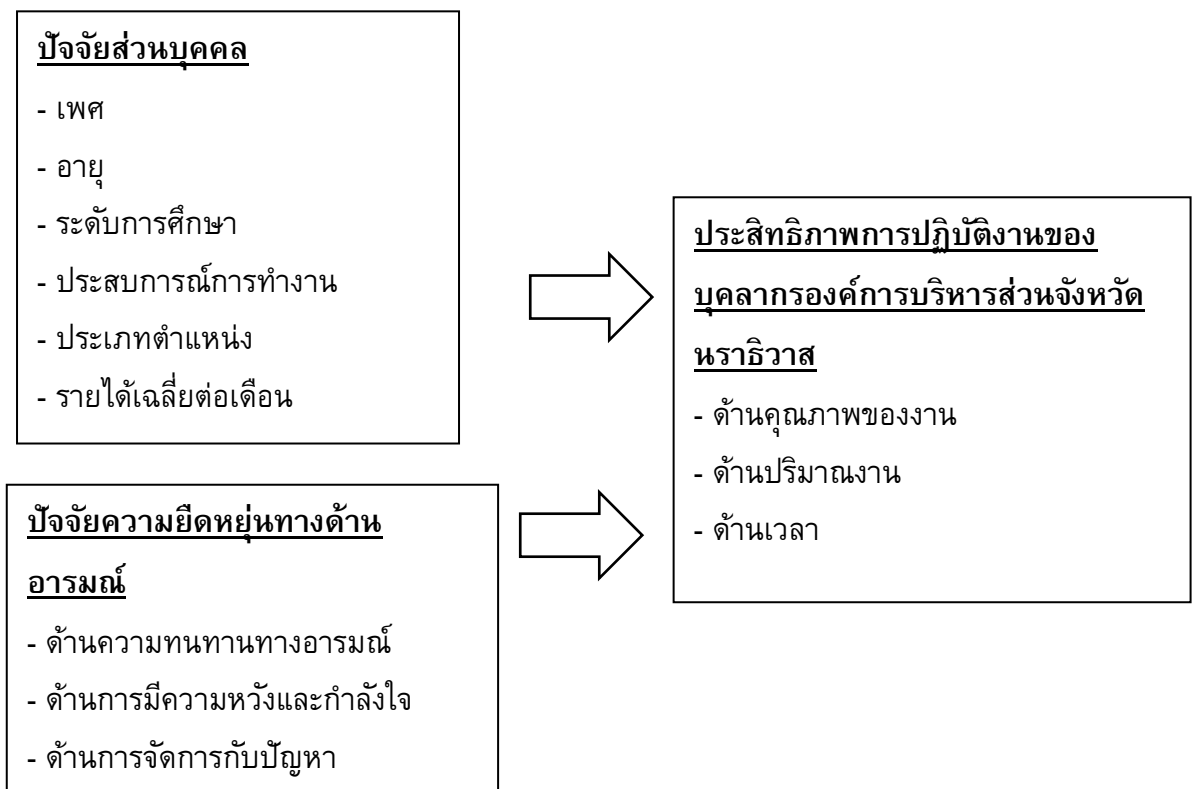
2) ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
จังหวัดนราธิวาส ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ โดยการ
เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าสถิติ (t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ (F-test) ทดสอบความแตกต่างของ
ค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(One-Way ANOVA) หากพบว่าผลการทดสอบกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ จึงต้องมีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อหาว่าคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน
ตามวิธีการของ Post Hoc แบบ Least Significant Difference (LSD)

4) วิเคราะห์ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยการวิเคราะห์การถดถอย
พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จากผลการศึกษาและรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ สรุปลงค์ประกอบได้ 3 ด้าน (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ,2563,สมพร อินทร์แก้ว และคณะ ,2552) และประสิทธิภาพในการทำงาน 3 ด้าน (Peterson & Plowman, 1953) แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.60 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.10 ประเภทตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 39.90 และรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,000 บาทถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.30

2. ข้อมูลความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวม

ปัจจัยความยืดหยุ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความทนทานทางอารมณ์	3.86	0.56	มาก
2. ด้านกำลังใจ	4.04	0.64	มาก
3. ด้านการจัดการกับปัญหา	3.87	0.50	มาก
ภาพรวม	3.91	0.50	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านกำลังใจ ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมาด้านการจัดการกับการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.87$) และด้านความทนทานทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.01	0.60	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.97	0.59	มาก
3. ด้านเวลา	4.09	0.58	มาก
ภาพรวม	4.02	0.53	มาก

จากตาราง 2 พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ใน

ระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมาด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.01$) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.97$) ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ประเภทตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	t-test/F-test	Sig.	แปลความหมาย
เพศ	0.169	0.866	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.42	0.734	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	5.70	0.001*	แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	1.19	0.31	ไม่แตกต่าง
ประเภทตำแหน่งงาน	9.58	0.00*	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	2.30	0.04*	แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ตารางแสดงความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

ตัวแปรความยืดหยุ่น ทางด้านอารมณ์	Unstandardized coefficients	Standardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.61	6.374		6.374	0.000*
ด้านความทนทาน ทางอารมณ์(X_1)	-0.009	-0.109	-0.009	-0.109	0.914
ด้านกำลังใจ(X_2)	0.308	4.432	0.336	4.432	0.000*
ด้านการจัดการปัญหา (X_3)	0.309	4.635	0.369	4.635	0.000*

*Sig < 0.05

$R = 0.611$, $R^2 = 0.37$ $S.E._{est} = 0.42$ Adjusted R Square = 0.363 $F = 52.78$ Sig = 0.000*

จากตารางที่ 4 พบว่า ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้แก่ ความยืดหยุ่นทางด้าน อารมณ์ด้านการจัดการกับปัญหา (X_3) และด้านกำลังใจ (X_2) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับ H_1 แสดงว่า ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ด้านการจัดการกับ ปัญหา (X_3) และด้านกำลังใจ (X_2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ส่วนความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ด้านความทนทานทาง อารมณ์ (X_1) ยอมรับ H_0 นั่นคือ ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ด้านความทนทานทางอารมณ์ (X_1) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด นราธิวาส

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระ "ปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้าน อารมณ์" และ "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส" ซึ่งเท่ากับ 0.611 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$Y = 1.61 + 0.308 X_2 + 0.309 X_3$$

อภิปรายผลการวิจัย

จากศึกษาวิจัยเรื่อง ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส สามารถนำมาอภิปรายผลการ ทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุสุมา ตักดีไพศาล (2556) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด พบว่าผลทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพศต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ เช่นเดียวกับ ปริมรดา สิริบุลภรณ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีเพศ แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

2.ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ พบว่าอายุที่แตกต่างส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วารุณี ขาสวัสดิ์ (2558) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดเพชรบุรี พบว่าการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการ บริหารจัดการงานคลังบุคลากรที่มีอายุมีความคิดเห็น โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌีรนุช พิชัย (2552) ได้ ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน

4.ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส พบว่า ความยืดหยุ่น ทางด้านอารมณ์ ด้านการจัดการกับปัญหา และด้านกำลังใจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทยา พงศ์ไพบุลย์ (2565) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานได้ แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงานโดยบุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงาน ที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าสิ่ง เหล่านี้ส่งผลกระทบในด้านกำลังใจและการจัดการกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมทเทิลคอมจำกัด ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ส่วนความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ด้านความทนทานทางอารมณ์ไม่ส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส แสดงให้เห็นว่าถ้าต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ต้องมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ ด้านการจัดการกับปัญหา และด้านกำลังใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ได้สรุปข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

1.1 จากการวิจัย พบว่า ความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ ด้านความทนทานทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด ในบรรดาทั้ง 3 ด้าน องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ โดยมีการจัดกิจกรรม อบรม ส่ง เสริมเกี่ยวกับการปรับตัว อารมณ์ จิตใจ เพื่อผ่อนคลายความเครียดสะสมอย่างต่อเนื่อง เช่น จัดโครงการละลายพฤติกรรมภายในองค์กร จัดกิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ เป็นต้น

1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นน้อยสุด ในบรรดาทั้ง 3 ด้าน องค์การควรพิจารณาเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรเฉพาะแต่ละส่วนราชการ เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความยืดหยุ่นทางด้านอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

2.2 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปในประเด็นนี้ ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกสำหรับการศึกษามากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2563). *เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี พลังสุขภาพจิต RQ : Resilience Quotient*.
สำนักวิชาการสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

ณิรุษ พิชัย. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท คอนโทรล ดาต้า (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา.

พริมรดา สิริบุลภรณ์. (2561) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

วารุณี ขำสวัสดิ์, สิทธิเดช สิริสุขะ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังของ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian,
มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ). 2558 Apr 30;8(1):565-
81.

สมพร อินทร์แก้ว, เยาวนาฏ ผลิตนทเกียรติ, ศรีวิภา เอี่ยมสะอาด และ สายศิริ ด่านวัฒนะ.
(2552). *คู่มือเปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี: พลังสุขภาพจิต*. สำนักสุขภาพจิตสังคมกรม
สุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

เสกสรร อรกุล. (2556) ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัทเมทเทิลคอมจำกัด.วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ).กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อาทยา พงศ์ไพบูลย์. (2565) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุสุมาศักดิ์ ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). Business Organization and Management. Homewood, Ill. : Richard D. Irwin