

การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
Teamwork Affecting the Quality Management Throughout the Organization of
Hat Yai City Municipality, Songkhla Province

ณตฤณ เพ็ชรมี

วรรณวิภา ไตลังคะ

พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์

นิรันทร ภิรมย์ลาภา

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Natrin Petchmee

Wanwipha Tailangka

Pongsak Phetsatit

Nirun Piromlapa

Faculty of Political Science, North Bangkok University

Email: natrin.pe@northbkk.ac.th

วันที่รับบทความ: 4 พฤศจิกายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 9 พฤศจิกายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2566

Received: November 4, 2023; Revised: November 9, 2023; Accepted: November 10, 2023

บทคัดย่อ

การทำงานเป็นทีมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากในการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เพราะประสบการณ์ที่หลากหลายจะทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ในองค์การ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมและระดับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 2) ศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 105 คน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการ

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมของเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีการทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน อยู่ในระดับมากที่สุด และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการบริหารด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าการทำงานเป็นทีมมีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (X_1) ด้านการยอมรับนับถือ (X_2) ด้านเป้าหมายของทีม (X_3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (X_4) และ ด้านการปฏิสัมพันธ์ (X_5) ซึ่งสามารถร่วมกัน

พยากรณ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การได้ร้อยละ 53.50 และเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Z}_y = 0.331x_1 + 0.437x_2 - 0.125x_3 - 0.056x_4 + 0.239x_5$$

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม; การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ; เทศบาลนครหาดใหญ่

Abstract

Teamwork is a very important element for achieving success because the diverse experiences will create new innovations in the organization. This research aimed 1) to study the level of teamwork and level of quality management throughout the organization of Hat Yai municipality in Songkhla Province and 2) to study factors of teamwork that affect to quality management throughout the organization of Hat Yai municipality in Songkhla Province. The sample group that used in this research were 105 people of administrators who work under Hat Yai municipality in Songkhla Province. Statistics used for analyzed data were mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis: MRA by enter all variables into regression.

The results found that 1) level of teamwork of Hat Yai City Municipality in overall picture is at a high level. Working as team in trusting each other is at a high level, and quality management throughout the organization in overall picture is at the highest level by the management focuses on giving an important to both internal and external customers is at the highest level. And 2) working in team affecting the quality management throughout the organization of Hat Yai City municipality in Songkhla province, by orderly are as follow, trust each other (x1), respect (x2), team goals (x3), communication (x4), and interaction (x5). They can together predict quality management throughout the organization at 53.50%, can be write as a prediction equation in standard score form as

$$\hat{Z}_y = 0.331x_1 + 0.437x_2 - 0.125x_3 - 0.056x_4 + 0.239x_5$$

Keywords: Teamwork; The Quality Management throughout the Organization;
Hat Yai City Municipality

บทนำ

ในการประชุมชี้แจงแนวทางการประเมินมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อการประกันคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินไว้เพื่อสร้างความตระหนักและกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาประสิทธิภาพประสิทธิผลประสิทธิภาพของการจัดการบริการสาธารณะตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน และตามอำนาจหน้าที่ให้มีคุณภาพมาตรฐานสูงขึ้น เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับ สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการกำหนดนโยบาย มาตรฐานการพัฒนางานด้านการกระจายอำนาจ เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดการบริการสาธารณะให้มีคุณภาพมาตรฐานไม่น้อยกว่าที่ส่วนราชการเดิมเคยปฏิบัติ ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองสามารถนำตัวชี้วัดและค่ามาตรฐานขั้นต่ำการจัดการบริการสาธารณะไปใช้ในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม และนำผลการประเมินไปพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะของตนเอง ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำผลการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไปเป็นประโยชน์ในการพิจารณาจัดตั้งเงินอุดหนุนใหแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเพื่อการบันทึกข้อมูลในระบบประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นสัดส่วนคะแนนการส่งประกวดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณต่อไปได้ (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2566) ซึ่งภารกิจด้านสังคมที่ถ่ายโอนไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 11 กรม 6 กระทรวง และ 15 ภารกิจ ซึ่งเป็นภารกิจที่มีความละเอียดอ่อนและส่งผลกระทบโดยตรงต่อดำรงชีวิตของประชาชน ขณะที่ในการบริหารท้องถิ่นปัจจุบันผู้บริหารยังปฏิบัติงานได้ไม่เป็นอิสระ ขณะเดียวกันเมื่อได้รับอำนาจแล้วท้องถิ่นต้องมีแผนปฏิบัติการรองรับการถ่ายโอนแต่ละภารกิจของตนเอง เพื่อสามารถมองเห็นภาพการดำเนินงานก่อนรับโอน รวมถึงการมีความมีอิสระทางการคลังอย่างแท้จริง จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและทันเวลา (วรรณวิภา ไตลังคะ, 2565) ซึ่งข้อมูลนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เนื่องจากการประเมินในทุกมิติของการบริหารงานองค์กร ขณะที่กรอบการดำเนินงานด้านคุณภาพ (quality framework) ในภาคราชการของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการนำระบบการจัดการคุณภาพในหลากหลายรูปแบบมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ มาอย่างต่อเนื่อง ถึงปัจจุบันถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับ ซึ่งส่วนราชการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องดำเนินการ ทั้งนี้การดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่มีเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐคือ ต้องการให้ส่วนราชการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นการบริหารจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ทั้งนี้การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรนั้นมีหลักสำคัญคือ การมุ่งเน้นคุณภาพมีต้นทุนต่ำกว่า (less costly) ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพจะช่วยให้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาว (long term survival) ซึ่งหากบุคลากรแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ทักษะก็จะสามารถเริ่มปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานตลอดจนสามารถใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้บุคลากรยังต้องการการยกย่องให้เกียรติจากผู้บริหารอีกด้วย ระบบย่อยทุกส่วนในองค์กรล้วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพาต่อกันอย่างมาก ปัญหาในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กร มักจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกันแบบข้ามสายงานหรือข้ามฝ่ายหรือเป็นปัญหาจากการประสานงานต่างๆ และประเด็นเรื่อง “คุณภาพ” เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง โดยไม่อาจปฏิเสธได้ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องบริหารจัดการเรื่องคุณภาพอย่างใกล้ชิด (ซัจจันันต์ ธรรมจินดา, 2564) ขณะที่ วัตค็อก (Woodcock, 1989) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมาจากทีมที่มีคุณภาพ โดย ปาร์คเกอร์ (Parker, 1990) ได้อธิบายลักษณะทีมงานที่มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ว่าประกอบด้วย การมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ บรรยากาศการทำงานที่ไม่เป็นทางการ การทำงานเรียบง่ายสบายๆ การมีส่วนร่วม การรับฟังซึ่งกัน ความไม่เห็นด้วยในทางสร้างสรรค์ ความเห็นพ้องกัน การสื่อสารที่เปิดเผย บทบาทที่ชัดเจนและการมอบหมายงาน ภาวะผู้นำร่วม ความสัมพันธ์กับภายนอก การทำงานที่มีหลายรูปแบบ และการประเมินผลตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ มีทรัพย์ และ นิตยา สีนะวาร์ (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และพบว่า การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในภาพรวมและรายด้านมีการพัฒนาอยู่ในระดับมาก โดยที่ด้านการทำงานเป็นทีมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์ (2562) ที่ได้กล่าวว่า ทุนมนุษย์เป็นทุนนำในการขับเคลื่อน โดยอาศัยทุนทางกายภาพ และความสัมพันธ์อันดีเครือข่ายซึ่งเป็นทุนที่เอื้อต่อการหนุนนำการขับเคลื่อนองค์การ บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่ อนันต์ ธรรมชาลัย (2561) ได้กล่าวไว้ว่า มาตรการที่ใช้ในการส่งเสริมและสนับสนุนในกิจกรรมการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย มาตรการเชิงรุก มาตรการเชิงรับ มาตรการเชิงป้องกัน มาตรการเชิงแก้ไข และมาตรการการมีส่วนร่วมในการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น

สำหรับเทศบาลนครหาดใหญ่ ได้กำหนดนโยบายการพัฒนานครหาดใหญ่ ภายใต้หลักการ “สร้างสาน เสริม” โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วมในการทำงานร่วมกัน ทำงานเชิงรุก ทำงานแบบเสริมพลังร่วม ทำงานแบบบูรณาการ และทำงานแบบสร้างนวัตกรรมใหม่ ไปสู่การพัฒนาธรรมาภิบาลส่วนท้องถิ่น 4.0 (รายงานประจำปี เทศบาลนครหาดใหญ่, 2565) อย่างไรก็ตามภายใต้ภารกิจที่สำคัญที่หลากหลาย บุคลากรทุกระดับในสังกัดเทศบาลซึ่งมีเป็นจำนวนมาก พบปัญหาสำคัญในการแบ่งพรรคแบ่งฝ่าย มุ่งเน้นทำงานเฉพาะตนมากขึ้น จึงมีความน่าสนใจอย่างยิ่งว่าแท้จริงแล้วภาวะการทำงานเป็นทีมของบุคลากรอยู่ในสถานการณ์อย่างไร และการทำงานเป็นทีมมีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลต่อการบริหารองค์การของเทศบาลหรือไม่ โดยผลการวิจัยจะ

สามารถใช้เป็นแนวทางชี้แนะการบริหารงานให้เทศบาลนครหาดใหญ่ขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมและระดับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมมีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 137 คน (กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลนครหาดใหญ่, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 103 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 105 คน

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย หรือแบ่งเป็นแบบชั้นภูมิก่อน แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

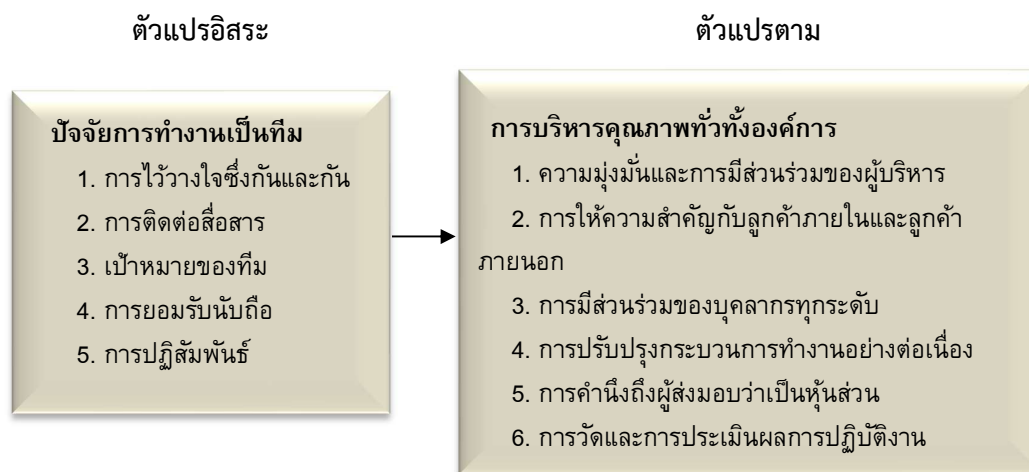
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย สามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร การไว้วางใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสาร เป้าหมายของทีม การยอมรับนับถือ และการปฏิสัมพันธ์
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร การให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วน และการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรการทำงานเป็นทีม ที่ได้จากการสังเคราะห์ผลงานของนักวิชาการ (พรธนา อนันตะคุ และคณะ, 2563; นุชจรีน เสริมสวัสดิ์, 2565; Parker, 1990; Woodcock, 1994) ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วยหลักการอย่างน้อย 6 ด้าน การไว้วางใจซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสาร เป้าหมายของทีม การยอมรับนับถือ และการปฏิสัมพันธ์ สำหรับตัวแปรการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์การประเมินการบริหารองค์การของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทการปกครองท้องถิ่น โดยสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีมของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ในด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน รองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเป้าหมายของทีม สำหรับการทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการปฏิสัมพันธ์ สามารถทำได้ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน พบว่า การทำงานเป็นทีมในมิติการไว้วางใจซึ่งกันและกันของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ มีการทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกันมากที่สุด ในประเด็นผู้บริหารสามารถไว้วางใจได้ว่าบุคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ ประเด็นมีการแบ่งปัน

ทรัพยากรแก่กัน ให้ความช่วยเหลือ ให้การ สนับสนุนซึ่งกันและกัน และบุคลากรเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารในการ แก้ไขปัญหาความผิดพลาดภายในเทศบาล ตามลำดับ

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า การทำงานเป็นทีมในมิติด้านการยอมรับนับถือของเทศบาล นครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อยได้คือ มีการทำงานเป็นทีมด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด ในประเด็นผู้บริหารเข้าใจและยอมรับในเรื่อง ความแตกต่างระหว่างบุคคล รองลงมาคือ ประเด็นบุคลากรทุกระดับยอมรับนับถือกัน มีความสนใจและให้ เกียรติกันในการทำงาน และมีการรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ผ่านเวทีสาธารณะอย่างโปร่งใส ตามลำดับ

1.3 ด้านเป้าหมายของทีม พบว่า การทำงานเป็นทีมของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ มีการทำงานเป็นทีม ด้านเป้าหมายของทีมมากที่สุด ในประเด็นมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงานที่ต้องชัดเจน ร่วมกัน รองลงมาคือ ประเด็นบุคลากรมีความอดทนเสียสละและเต็มใจ และมีการตั้งเป้าหมายความสำเร็จของ งานก่อนการปฏิบัติ ตามลำดับ

1.4 ด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่า การทำงานเป็นทีมในมิติการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด ในประเด็นบุคลากรสามารถตรวจสอบข้อสงสัยซึ่งกันและกันได้อย่างเปิดเผย รองลงมาคือ ประเด็น ผู้บริหารและบุคลากรมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย ถูกต้องตรงกันและมีการปรึกษาหารือกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันด้วยความจริงใจ ตามลำดับ

1.5 ด้านการปฏิสัมพันธ์ พบว่า การทำงานเป็นทีมในมิติการปฏิสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิสัมพันธ์ มากที่สุดในประเด็นมีการส่งเสริมและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางบวก รองลงมาคือ ประเด็นมีบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุน เกื้อกูลกัน และมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือกันในเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว ตามลำดับ

2. การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการบริหารคุณภาพได้ดีที่สุดในด้านการให้ ความสำคัญกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ด้านการคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วน ด้านการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านการปรับปรุง กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ ตามลำดับ เมื่อนำมาพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า

2.1 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติการให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกมากที่สุด ในประเด็นสร้างการมีส่วนร่วมผ่านโครงการหรือกิจกรรมกับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ประเด็นเทศบาลส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศและความรู้ระหว่างบุคลากรแต่นักหรือกอง เพื่อการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

2.2 ด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารมากที่สุด ในประเด็น การกำหนดประเด็นและปฏิทินสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ประเด็นผู้บริหารสื่อสารและผลักดันให้บุคลากรนำค่านิยมและทิศทางขององค์กรไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเทศบาลมีการวัดประสิทธิผลของการสื่อสารโดยสำรวจความคิดของบุคลากรทุกระดับหลังการสื่อสารออกไป ตามลำดับ

2.3 ด้านการคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วน พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติการคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านการคำนึงถึงผู้ส่งมอบว่าเป็นหุ้นส่วนมากที่สุด ในประเด็น บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รองลงมาคือ ประเด็นเทศบาลมีช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการวัดและการวิเคราะห์การบูรณาการการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งแนวดิ่งและแนวราบ ตามลำดับ

2.4 ด้านการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ในประเด็น มีการกำหนดดัชนีชี้วัด ตั้งเป้าหมาย และประเมินผลการบรรลุความสำเร็จในแต่ละภารกิจ รองลงมาคือ ประเด็นการปรับปรุงการวางแผนปฏิบัติงานที่ครอบคลุมภารกิจทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และมีการค้นหาโอกาสเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

2.5 ด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มากที่สุด ในประเด็น มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมทุกระดับกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กรและสามารถสอบย้อนกลับได้ รองลงมาคือ ประเด็นการ

ตัดสินใจในการบริหารงานหรือแก้ไขปัญหาในงาน ล้วนเป็นการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง และมีการจัดตั้งกลุ่มคุณภาพ เน้นการตรวจสอบและปรับปรุง โดยผู้ที่มีความรู้และฝ่ายการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

2.6 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในมิติการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า เทศบาลมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับมากที่สุดในประเด็น มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันเองจากการประชุมร่วมกัน รองลงมาคือ ประเด็นมีการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านที่ยังไม่ชำนาญงานหรือด้านที่ต้องการความทันสมัย และมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

3. ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยทำการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (x_1) ด้านการยอมรับนับถือ (x_2) ด้านเป้าหมายของทีม (x_3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (x_4) และ ด้านการปฏิสัมพันธ์ (x_5) มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และพบว่า การทำงานเป็นทีมกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยภาพรวม ทุกคู่มีความสัมพันธ์กัน โดยสัมพันธ์ในระดับมาก จำนวน 2 คู่ และสัมพันธ์ระดับปานกลาง จำนวน 13 คู่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่าง 0.512 – 0.751

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($r_{x_1 y} = 0.581$) ด้านการยอมรับนับถือ ($r_{x_2 y} = 0.512$) ด้านเป้าหมายของทีม ($r_{x_3 y} = 0.662$) ด้านการติดต่อสื่อสาร ($r_{x_4 y} = 0.521$) และ ด้านการปฏิสัมพันธ์ ($r_{x_5 y} = 0.604$) มีความสัมพันธ์กับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากนั้นเมื่อทำการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยนำตัวแปรพยากรณ์การทำงานเป็นทีมมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการ ภายใต้ข้อมูลการวิเคราะห์คือ

1. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีมาตรวัดเป็น Interval ซึ่งกำหนดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
2. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ โดยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 30 จึงถือได้ว่าการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

3. ตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์ พบว่า มีค่าความคลาดเคลื่อนยกกำลังสอง (Mean Square Residual) เท่ากับ 0.079 sig. ที่ระดับ .000 แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการพยากรณ์คงที่

4. ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยการตรวจสอบจากค่าคงทนของการยอมรับ (tolerance) และค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF)

เมื่อทำการวิเคราะห์ห้ตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าความหมายของการยอมรับ (tolerance) ไม่น้อยกว่า 0.10 และมีค่าปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน (VIF) น้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีลักษณะเกิดความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ

ทั้งนี้เมื่อทำการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมที่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยการวิเคราะห์ค่าสมการถดถอยพหุคูณแบบนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการ ได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าสมการถดถอยพหุคูณการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตัวแปร	Standardize	Unstandardized		t	sig
	Coefficients	Coefficients			
		Beta	S.E.b		
ค่าคงที่ (Constant)		0.257	0.922	4.441**	0.000
ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (x ₁)	0.331	0.089	0.276	3.867**	0.000
ด้านการยอมรับนับถือ (x ₂)	0.437	0.076	0.384	2.075**	0.002
ด้านเป้าหมายของทีม (x ₃)	-0.125	0.088	-0.111	-1.179	0.183
ด้านการติดต่อสื่อสาร (x ₄)	-0.056	0.083	-0.035	-0.444	0.559
ด้านการปฏิสัมพันธ์ (x ₅)	0.239	0.068	0.279	3.691**	0.003
R	R ²	Adj. R ²	SE(est)	F	Sig.
0.804	0.530	0.535	0.34201	3.669**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 1 สามารถอธิบายได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.804 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Adj. R²) เท่ากับ 0.535 หมายถึง ตัวแปรพยากรทุกตัวร่วมกันพยากรณ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้ร้อยละ 53.50

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีอำนาจพยากรณ์มากที่สุด คือ ด้านการยอมรับนับถือ ($x_2 = 0.437$) รองลงมาคือ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($x_1 = 0.331$) และ ด้านการปฏิสัมพันธ์ ($x_5 = 0.239$) สำหรับตัวแปรด้านเป้าหมายของทีม (x_3) และด้านการติดต่อสื่อสาร (x_4) สามารถพยากรณ์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาได้ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้คือ

$$\hat{Y} = 0.922 + 0.276x_1 + 0.384x_2 - 0.111x_3 - 0.035x_4 + 0.279x_5$$

และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้คือ

$$\hat{Z}_y = 0.331x_1 + 0.437x_2 - 0.125x_3 - 0.056x_4 + 0.239x_5$$

จากสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ว่า

1. การทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลทางบวกต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวคือ หากการทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (x_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.331 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านอื่นให้คงที่
2. การทำงานเป็นทีมด้านการยอมรับนับถือ มีผลทางบวกต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวคือ หากการทำงานเป็นทีมด้านการยอมรับนับถือ (x_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.437 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านอื่นให้คงที่
3. การทำงานเป็นทีมด้านเป้าหมายของทีม มีผลทางลบต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวคือ การทำงานเป็นทีมด้านเป้าหมายของทีม (x_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (y) มีค่าลดลง 0.125 หน่วยมาตรฐาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านอื่นให้คงที่
4. การทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลทางลบต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวคือ การทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร (x_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (y) มีค่าลดลง 0.056 หน่วยมาตรฐาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านอื่นให้คงที่
5. การทำงานเป็นทีมด้านการปฏิสัมพันธ์ มีผลทางบวกต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กล่าวคือ หากการทำงานเป็นทีมด้านการปฏิสัมพันธ์ (x_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.239 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การด้านอื่นให้คงที่

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ได้ดังนี้

1. การไว้วางใจซึ่งกันและกัน จากผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีค่าเพิ่มขึ้นตามไป เมื่อสามารถควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านอื่นให้คงที่ได้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัสรินญา ผ่องแผ้ว และคณะ (2563) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดเทศบาล และพบว่าองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดเทศบาล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การไว้วางใจ 2) การยอมรับนับถือ 3) การกำหนดเป้าหมายร่วมกัน 4) การติดต่อสื่อสาร และ 5) การสร้างความร่วมมือ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความไว้วางใจต่อผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นคุณสมบัติเบื้องต้นของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่ ในการเดินทางสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2. การยอมรับนับถือ และการปฏิสัมพันธ์ จากผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการยอมรับนับถือและการปฏิสัมพันธ์ มีผลทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีค่าเพิ่มขึ้นตามไป เมื่อสามารถควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านอื่นให้คงที่ได้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร เสถียรคง (2562) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของไทย และพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จคือ ปัจจัยด้านผู้นำและปัจจัยการบริหาร กล่าวคือ ผู้นำหน่วยงานทุกระดับให้การยอมรับและเล็งเห็นความสำคัญของการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พร้อมให้การส่งเสริมสนับสนุน ผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพงาน โดยมีการส่งเสริมให้นำหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงาน เน้นการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TOM) โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วม เน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้า มีการปรับปรุงแก้ไขตามวงจรเดมมิง (PDCA) เพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ เน้นการมีธรรมาภิบาล (Good Governance) การทำงานเป็นทีม การบริหารแบบมุ่งผลลัพธ์ (Result Based Management: RBM) การประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการทำงานเพื่อนำไปสู่วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การยอมรับนับถือผู้บริหารและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะสามารถส่งเสริมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้อย่างดียิ่ง

3. เป้าหมายของทีม จากผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านเป้าหมายของทีม มีผลทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีค่าลดลง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อสามารถควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านอื่นให้คงที่ได้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อมจันทร์ ภิรมย์ราช (2563) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรระดับท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา และพบว่า แนวทางพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรระดับท้องถิ่นที่สำคัญที่สุดคือ ด้านเป้าหมายของทีม รองลงมาคือ ด้านบทบาท ด้านกระบวนการทำงานของทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน และด้าน

สภาพแวดล้อมของทีมงาน ตามลำดับ โดยแนวทางการพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้านเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) ควรสร้างความรู้สึกร่วมใจให้พนักงาน 2) มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน และกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และ 3) การสร้างสัมพันธ์ภาพการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย มอบอำนาจในการตัดสินใจให้ผู้รับผิดชอบงาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ นั้น มีเป้าหมายของที่ชัดเจนอยู่แล้วโดยภารกิจที่รับผิดชอบ ดังนั้นเป้าหมายของทีมอาจส่งผลต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ ไม่ชัดเจนมากนัก

4. การติดต่อสื่อสาร จากผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีค่าลดลง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อสามารถควบคุมการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้านอื่นให้คงที่ได้นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ มีทรัพย์ และ นิธยา สินเธาว์ (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้คือ ความคิดสร้างสรรค์ สิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และการสื่อสาร โดยปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลการพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นเหตุผลการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ขณะที่เทศบาลนครหาดใหญ่อาจมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอยู่ก่อนแล้ว จึงทำให้ประเด็นการติดต่อสื่อสารของทีม ไม่ได้มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมากนัก

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงขอเสนอให้ผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ ให้ความสำคัญกับประเด็นการมีส่วนร่วม โดยการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรก่อนตัดสินใจในกิจกรรม โครงการ แนวทางการบริหาร วิธีดำเนินการ หรือการตัดสินใจประเด็นต่างๆ เพิ่มมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมการติดต่อสื่อสารและด้านการปฏิสัมพันธ์ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อยู่ในลำดับสุดท้าย จึงขอเสนอให้ผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ จัดโครงการฝึกอบรมสานสัมพันธ์บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ หรือปรับบทบาทการปฏิบัติงานให้มีการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทุกระดับมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีผลทำให้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีค่าเพิ่มขึ้นสูงสุด จึงขอเสนอให้ผู้บริหารเทศบาลนครหาดใหญ่ ดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การโดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา ตามความจำเป็นของปัญหา หรือตามระดับของความเร่งด่วนตามภารกิจ เพื่อธำรงรักษาความไว้วางใจต่อกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ มีทรัพย์และนิตยา สีนธาว์. (2564). การพัฒนาการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. *Lawarath Social E-Journal*, 3(1), 25-38.
- กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครหาดใหญ่. (2566). *จำนวนบุคลากร*. ม.ป.ท.
- จตุพร เสถียรคง. (2562). กลยุทธ์แห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการภาครัฐของไทย. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 20(2), 115 – 127.
- ชัจจ์ชันทน์ ธรรมจินดา. (2564). *รวมสุดยอดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นุชจรีน เสริมสวัสดิ์. (2565). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 10(1), 175 – 190.
- ปัสรินญา ผ่องแผ้ว และคณะ. (2563). การพัฒนาตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูงของโรงเรียนสังกัดเทศบาล. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 10(1), 13 – 26.
- พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์. (2562). ทูตทางสังคมกับการขับเคลื่อนธุรกิจชุมชนในเขตตำบลเสม็ด อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(3), 232.
- พรธนา อนันตะคุณ และคณะ. (2563). บรรยายภาคองค์การที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน ภาคกลาง. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 17(77), 86-99.
- วรรณวิภา ไตลังคะ และคณะ. (2565). การถ่ายโอนภารกิจด้านสังคมสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: สภาพการณ์ ปัญหาอุปสรรคและแนวโน้มในอนาคต. *วารสารศิลปการจัดการ*, 6(4), 2009.
- รายงานประจำปี เทศบาลนครหาดใหญ่. (2565). *ข้อมูลทั่วไปเทศบาลนครหาดใหญ่*. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.hatyaicity.go.th/event.php>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2565 จาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>.
- สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2566). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2565 จาก <https://odloc.go.th/good-management/>.

- อนันต์ ธรรมชาลย์. (2561). แนวทางการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมในธุรกิจอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของประเทศไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 12(1), 300.
- อ้อมจันทร์ ภิรมย์ราช. (2563). แนวทางพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรระดับท้องถิ่นในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 11(1-2), 75-92.
- Parker, G. M. (1990). *Team Players and Team Work: The New Competitive Business Strategy*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Woodcock, M. (1989). *Team Development Manual*. (2thed). Worcester, Great Britain: Billing & Son.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: an Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.