

# ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรเทศบาลนครระยอง<sup>1</sup>

## FACTORS RELATED TO THE EFFICIENCY OF PERSONNEL

### PERFORMANCE

### OF RAYONG MUNICIPALITY

ลลภา มลารักษ์วรกร<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรเทศบาลนครระยองจำนวน 100 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.0 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.0 มีตำแหน่งพนักงานจ้าง ร้อยละ 54.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เรียงตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่ง สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

<sup>1</sup>บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง

<sup>2</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 เรียงตามลำดับคือ คุณภาพของงาน เวลาปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพ

### **Abstract**

This study has a purpose 1) To study the motivation of personnel performance of Rayong Municipality 2) To study the efficiency of personnel performance of Rayong Municipality 3) To study the relationship between motivation and the efficiency of personnel performance of Rayong Municipality. Which is a quantitative research. This study is an exploratory research by using the questionnaires to collect data.

The samples are: The personnel's Rayong Municipality about 100 people. Using the Stratified sampling. The statistics used to analyze data include: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Pearson's Product Moment Correlation and Multiple Regression Analysis.

The results of the study showed that the most of respondents were female 84.0 percentage, age 31-40 years old were 50.0 percentage, Bachelor's degree education were 67.0 percentage, Employee Position were 54.0 percentage and Average monthly income is 10,001-20,000 baht

The results of analysis of data on the motivation for the performance of personnel in Rayong Municipality. Overall is the highest level with an average of 4.63, respectively. Career advancement, compensation, command and supervision Relationships with colleagues, positions, working conditions, relationships with subordinates acceptance responsibility nature of work relationship with supervisor stability at work Organizational policies and administration and success at work

Hypothesis test results about the efficiency of personnel performance of Rayong Municipality as a whole were at the highest level with an average of 4.47, respectively, which were quality of work, time, amount of work and expenses. That affects operational efficiency statistically significant at a level of 0.05

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการลาออกของบุคลากรเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญ และความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ รวมไปถึงหาแนวทางแก้ไขซึ่งการบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารงานบุคคล เพราะบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร คือปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากหากองค์กรปราศจากบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้ว การบริหารจัดการงานต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น และองค์กรก็จะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีทั้งความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด แต่หากบุคลากรเหล่านั้นขององค์กรขาดความตั้งใจหรือขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานก็จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และอาจทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้ ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่คาดหวัง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อบุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วก็จะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้ ซึ่งในปัจจุบันนี้บุคลากรมีการเรียนรู้ และการพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้เท่าทันกับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจ และสังคม การเมือง ส่งผลให้บุคลากรมีความต้องการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องบังคับ รวมถึงการทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ โดยที่บุคลากรนั้นต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ การจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารสมควรต้องเรียนรู้ทั้งหลักการและเทคนิค ตลอดจนสังเคราะห์ประสบการณ์จากชีวิตจริงเพื่อที่จะกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดการระบาดขึ้นนั้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ อาทิเช่น เงินเดือน และค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความภาคภูมิใจกับงาน และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้า เป็นต้น ยังเป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การพัฒนาตนเอง และพัฒนางานเพื่อให้ผลงานมีความสมบูรณ์มากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบิร์กได้มีการพัฒนาโดยเฟรดริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ประกอบด้วย ความสำเร็จใน

งาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

สำหรับประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่อาจจะแสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่เกิดการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่ผลสำเร็จได้เร็วและมีคุณภาพ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับคือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานที่ได้ผลของการปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยใช้การวางแผน การประสานงาน การนำไปปฏิบัติ และการประเมินผล เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้คุ้มค่า และได้ประโยชน์สูงสุด รวมถึงคำนึงถึงค่าใช้จ่าย ต้นทุน และเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต่ำที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่สามารถบริหารงานโดยการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Plowman and Peterson (1989) ประกอบด้วย

1. คุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานและ/หรือมาตรฐานการให้บริการ สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และมุ่งให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ และการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

2. ปริมาณ คือ การแบ่งปริมาณงาน และมอบหมายงานอย่างเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งในหน่วยงาน และมีการประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำเกณฑ์จำนวนผลงานเปรียบเทียบกับระยะเวลา และทรัพยากรที่ใช้ประกอบการพิจารณา

3. เวลา คือ การดำเนินงานโดยลดขั้นตอน และระยะเวลาน้อยลงได้ในระดับที่พึงพอใจ และปฏิบัติงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่าย คือ การดำเนินงานโดยใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีมาตรการลดการใช้ทรัพยากร แต่ยังคงบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## คำถามในการวิจัย

แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง หรือไม่ มากน้อยเพียงใด และอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### ปัจจัยจูงใจ

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับ
3. ลักษณะงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

#### ปัจจัยค้ำจุน

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. ค่าตอบแทน
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. สภาพการทำงาน
7. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
8. ความมั่นคงในการทำงาน
9. ตำแหน่งงาน

### ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือบุคลากรของเทศบาลนครระยอง จำนวน 821 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก คัดสรรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.10 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 89 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยองซึ่งประกอบด้วย

1.1. ความสำเร็จในการทำงาน

1.2. การได้รับการยอมรับ

1.3. ลักษณะงานที่ทำ

1.4. ความรับผิดชอบ

1.5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.6. นโยบายและการบริหารขององค์กร

1.7. ค่าตอบแทน

1.8. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

1.9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.11. สภาพการทำงาน

1.12. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล

1.13. ความมั่นคงในการทำงาน

1.14. ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครของ ซึ่งประกอบด้วย

- 1.1) คุณภาพของงาน
- 1.2) ปริมาณงาน
- 1.3) เวลา
- 1.4) ค่าใช้จ่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิดทฤษฎีผลงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระดับรายได้ แบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถามได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของLikert's Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 หากความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 หากความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างอิง บุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient



Alpha) เท่ากับ 0.97 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ ร้อยละ 97 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัย จึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

#### 5. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรเทศบาลนครระยอง จำนวน 100 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 100คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

#### 6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และความเห็นเกี่ยวกับ ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

6.2.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.2.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

	ระดับความสัมพันธ์
0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

### 6.3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

#### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.0 มีอายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี ร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.0 มีตำแหน่งพนักงานจ้าง ร้อยละ 54.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 เรียงตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่ง สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ทำให้ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยองในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 เรียงตามลำดับคือ คุณภาพของงาน เวลา ปริมาณงาน และค่าใช้จ่าย

4. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และ

ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครระยอง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความมั่นคงในงาน และตำแหน่งงาน

2. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรประกอบด้วย คุณภาพของงาน, ปริมาณงาน, เวลา และค่าใช้จ่าย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมีความสำคัญมากที่สุด คือ หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและ/หรือมาตรฐานการให้บริการสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรควรปฏิบัติงานโดยมุ่งให้ความสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนผู้มารับบริการ และหน่วยงานควรส่งเสริมการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานทุกระดับ เพื่อมุ่งประโยชน์ต่อประชาชนผู้มารับบริการเป็นสำคัญ เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผลการวิจัย พบว่า ความรับผิดชอบ มีความสำคัญมากที่สุด นโยบายและการบริหารขององค์กร รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ทำ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตำแหน่งความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน และการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ตามลำดับ จึงควรพิจารณาให้บุคลากรในองค์กรได้รับความไว้วางใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติงานให้หน่วยงานได้รับความเสียหาย รวมถึงไว้วางใจมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่สำคัญและเร่งด่วนเสมอ เพราะจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

### บรรณานุกรม

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เกษณรินทร์ งามเลิศ. (2559) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ  
ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตส่งเสริม  
อุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จური วรรณเจริญกุล. (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย  
สยาม

เจริญผล สุวรรณโชติ. (2551). ทฤษฎีบริหาร. กรุงเทพฯ: เอกพิมพ์ไทย

ชัยวุฒิ เทพโพธิ์. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.  
วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 14(1),  
251-265

ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ณัฐชนันท์พร ทิพย์รักษา. (2556). แรงจูงใจในการทำงาน ความขี้งาน และความสุขในการทำงาน.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ณิชนันท์ เพ็ญศรี (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย  
สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณศรี. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธนัญกรณ์ ทองเลิศ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล

ธนากร ชันทพัฒน์. (2557). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยก้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผล ต่อ  
ความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งป ระ เ ท ศ ไ ท ย  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
องค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
บูรพา

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2550) การจัดการสมัยใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป

บรรยงค์ ไตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์

ปัญญาพร ฐิติพงศ์(2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท  
ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด.วิทยานิพนธ์  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ

พิมพ์ ฉัตรเงิน. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะวิชาชีพและแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 6(2),  
162-171.

Herzberg, F., Bernard, M. , & Snyderman, B. B. (1967). The Motivation to Work. New  
York: John Wiley & Sons

Pearson, K. (1920). Notes on the history of correlation. Biometrika, 13(1), 25-45.

Plowman, E., & Peterson, C. (1989). Business organization and management. Illinois: Irwin

Simon, H. A. (1960). The New Science of Management Decision. New York: Harper & Row

