

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี

อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

Motivation Affecting Performance Efficiency Of The Employees
in Saraburi Town Municipality Mueang Saraburi Distric,
Saraburi Province.

สมชาย อุ้นละม้าย²

Somchai Unlamai²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและ (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน 166 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมทั้งในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย ด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีค่ามากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพในด้านปริมาณงานอยู่ในระดับสูงที่สุดรองลงมาเป็นด้านด้านความรวดเร็วในการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง: แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study was a survey research. (1) Study motivation and performance (2) to study the relationship between motivation factors and performance (3) to study the motivation factors that influence the efficiency of work This study collected data using questionnaires. The sample group used in this research was employees working in Saraburi Municipality. Mueang Saraburi District Saraburi Province. consisted of 166 people. The statistics used in the data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation.

The results showed that Employee Performance Motivation including in terms of motivating factors and supporting factors at the highest level with an average of 4.42 when considering each factor Influencing factors The most valuable was the advancement in the job position. The opinions are at the highest level. with an average 4.43 Support factor including the working environment The opinions are at the highest level. with an average of 4.52. As for the efficiency of the work of the employees, it was found that the overall performance of the employees in all aspects had the highest opinion. with an average of 4.42 when considering each aspect It was found that the efficiency in the workload was the highest, followed by the speed of work.

Keywords: motivation, performance efficiency

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็ องค์กรภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งการบริหารงานในองค์กร ล้วนมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญก็คือ ผลของการ ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในส่วนตัวของบุคลากรในองค์กรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์กรประสบ ความสำเร็จ อีกทั้งยังอาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าและเสถียรขององค์กร ด้วยเหตุผลเหล่านี้ ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจึงจำเป็นต้องคิดหาหนทางตลอดจนการสร้างกลยุทธ์เพื่อให้บุคลากร ขององค์กร มีความจงรักภักดี และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มุ่งเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของปริมาณให้มีปริมาณ ที่เพิ่มมากขึ้น ้องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน เพราะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย และรับรู้ว่ ผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้จะมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทั้งนี้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับการจูงใจอย่างดี และมองเห็นปัจจัยเสริมแรงต่อความอุตสาหะ ในการทำงานของตน

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น เทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา ดังนั้นเทศบาลจึงมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร อย่างไรก็ตาม เทศบาลทั้ง 3 ระดับ มีโครงสร้างเหมือนกัน คือ ประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะ ทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากรเท่านั้น

เทศบาลเมืองสระบุรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารเทศบาลเมืองสระบุรี ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีหน่วยงานในความรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรี อันเป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ต้องมีพนักงานที่รับผิดชอบภาระหน้าที่งานตามสายงานที่แตกต่างกัน ตามโครงสร้างการบริหารงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี ว่าผลที่ได้มีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลและผลการวิจัยมาเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี เพื่อนำข้อมูลจากผลที่ได้วิจัยมาเป็นแนวทางในการเสนอผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อประกอบการตัดสินใจในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเพื่อพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี จำนวน 283 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาลเมืองสระบุรี , ตุลาคม 2562) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดสัดส่วนตัวอย่างทั้งหมด 7 กลุ่มงาน ได้แก่ สำนักปลัด สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการศึกษา สำนักการประปา และสำนักสาธารณสุข, คำนวณตัวอย่างในการศึกษาเป็นจำนวน 166 คน และขอบเขตระยะเวลา กันยายน 2562 - ตุลาคม 2563

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Guralnik (1970: 929) ได้อธิบายความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ในลักษณะของการจัดการว่า หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมโดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานสำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

Walters (1978: 218) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำนั่นเอง

Beach (1985: 379) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึง การกระทำที่คนเต็มใจที่ใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือเพื่อรางวัล (Reward) ที่จะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน ส่วน Loundon and Bitta (1988 : 368) แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่นภาวะสิ่งแวดล้อม

McClelland's Motivation (1978 : 201-210) มีความเชื่อว่า แรงจูงใจสำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลโดยเร็ว เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ

- 1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (needs for achievement : n ach)
- 2) ความต้องการความรักและความผูกพัน (needs for affiliation : n aff)
- 3) ความต้องการอำนาจ (needs for power : n power)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland's Motivation ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่า ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้ โดยการกระตุ้นความต้องการด้าน n ach เป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมี n ach สูง ก็สามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959: 113-115) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกว่า motivation maintenance theory หรือ motivation hygiene theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการทดลอง โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงานตลอดจนหาเหตุผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทนี้ สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เฮอริชเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน เป็นส่วนในการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น **ปัจจัยจูงใจ** มี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยล าพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรมีโอกาส ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้า ไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

1. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆเป็นที่พอใจ ของบุคลากรในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ ว่าเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกัน และกันอย่างดี

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาท่าทางหรือท่วงทีวาทะที่ แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

4. การนิเทศงาน การถ่ายทอดองค์ความรู้จากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การ

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงสว่างที่ เพียงพอ อากาศถ่ายเท สภาพพื้นที่มีการจัดสรรปันส่วนง่ายและสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

7. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการ ทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อ ป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริชเบอร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลต่อ

ความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยสำคัญเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ไห้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนี้ สมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่จะทำจะเห็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจ คือ พลังกระตุ้น หรือสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ หรือความปรารถนาให้สามารถสนับสนุนการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พลังอาจมีได้ทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันก่อให้เกิดคุณภาพของงานตลอดจนผลผลิตและระยะเวลาและความรวดเร็วในผลของงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

โดยที่ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน อุทิสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้กล่าวถึงแนวคิดไว้ใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 3 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งนี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี โดยการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแรงจูงใจ และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจ ของ Frederick Herzberg (ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558: 32-38) มาใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจ และกำหนดให้เป็น ตัวแปรอิสระ (independent variable) ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson & Plowman: 1953 ผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม (dependent variable) นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านค่าตอบแทน
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ด้านการนิเทศงาน
5. ด้านนโยบายและการบริหาร
6. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
7. ด้านสถานะทางอาชีพ
8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
9. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

(Herzberg, 1959 อ้างถึงใน ทิมมิกา ทิมเนตร
(2558: 32-38)

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี

1. คุณภาพของงาน
 2. ปริมาณงาน
 3. ความรวดเร็วในการทำงาน
- (Peterson & Plowman: 1953)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงาน คือพนักงาน (ข้าราชการ) ระยะเวลาปฏิบัติงาน 15 – 19 ปี และมีรายได้ 30,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ตารางที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับแรงจูงใจ
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จของงาน	4.34	.510	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.37	.436	มากที่สุด
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.38	.473	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.41	.442	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	4.43	.397	มากที่สุด
รวมปัจจัยจูงใจ	4.39	.363	มากที่สุด
ปัจจัยค้ำจุน			
ด้านค่าตอบแทน	4.36	.483	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.45	.463	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.44	.480	มากที่สุด
ด้านการนิเทศงาน	4.49	.462	มากที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.45	.439	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.52	.408	มากที่สุด
ด้านสถานะทางอาชีพ	4.40	.441	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.45	.473	มากที่สุด
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	4.42	.427	มากที่สุด
รวมปัจจัยค้ำจุน	4.44	.316	มากที่สุด
รวมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน	4.42	.266	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .266 ซึ่งปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจโดยรวมมากกว่าปัจจัยจูงใจ โดยที่ปัจจัยค้ำจุนมีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.44

และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .316 ส่วนปัจจัยจิตใจ พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.39 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .363

เมื่อพิจารณาด้านของปัจจัยค้ำจุน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.52 แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดล้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการแบ่งสัดส่วนที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เพียงพอ และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นในระดับรองลงมาพบว่า ด้านการนิเทศงาน ระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.49 ซึ่งด้านการนิเทศงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีการสอนงาน มีการชี้แนะระเบียบข้อกฎหมาย และหนังสือสั่งการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ต่อมาพิจารณาด้านของปัจจัยจิตใจ พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีระดับค่าเฉลี่ยที่ 4.43 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบรายย่อย ได้แก่หน่วยงานมีการสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และองค์ความรู้ เช่น เข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา หน่วยงานมีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม อีกทั้งยังสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เพื่อนำคุณวุฒิมารวมประกอบในการเลื่อนตำแหน่งงาน จากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกทั้งยังเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตั้งศักยภาพที่ตนมีอยู่ทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อให้องค์การประสบผลสำเร็จ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านคุณภาพของงาน	4.40	.422	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.44	.384	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.42	.351	มากที่สุด
รวม	4.42	.323	มากที่สุด

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .323

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านปริมาณงานที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งประสิทธิภาพด้านปริมาณงานมีองค์ประกอบย่อย นั่นคือ ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของปริมาณงานที่กำหนดไว้ ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้มอบหมายหรืองานหลักในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42 ซึ่งประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานมีองค์ประกอบย่อย คือ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น สื่อ Social Media เพื่อแจ้งข่าวสารใหม่ๆ ให้เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนประชาชนได้รับทราบ ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน แต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนยึดถือตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และที่สำคัญต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และ ประสิทธิภาพด้านสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.40 ในส่วนประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน มีองค์ประกอบย่อย คือ ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า อีกทั้งยังมีการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น และงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และหนังสือสั่งการจากต้นสังกัด

สรุปและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นพนักงาน (ข้าราชการ) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 15 – 19 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

2. ผลการศึกษาต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ประกอบไปด้วย ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาเป็นดังนี้

- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน

- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค่าจ้าง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งแวดลอมด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีการแบ่งสัดส่วนที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เพียงพอ และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นในระดับรองลงมาพบทางด้านงานนิเทศงาน ซึ่งด้านงานนิเทศงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อยได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานตรงตามหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีการสอนงาน มีการชี้แนะระเบียบ ข้อกฎหมาย และหนังสือสั่งการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.42

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านปริมาณงานที่ระดับค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งประสิทธิภาพด้านปริมาณงานมีองค์ประกอบย่อย นั่นคือผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของปริมาณงานที่กำหนดไว้ ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ได้มอบหมายหรืองานหลักในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ซึ่งประสิทธิภาพด้านความรวดเร็วในการทำงานมีองค์ประกอบย่อย คือ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่นสื่อ Social Media เพื่อแจ้งข่าวสารใหม่ๆให้เพื่อนร่วมงานตลอดจนประชาชนได้รับทราบ ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานมีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ยึดถือตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และที่สำคัญต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ และประสิทธิภาพที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ในส่วนประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า อีกทั้งยังมีการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น และงานที่ปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ และหนังสือสั่ง

ข้อเสนอแนะ

องค์กรควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และองค์ความรู้ เช่น กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม จัดสัมมนาทางด้านวิชาการ หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้มีทักษะที่โดดเด่นก็จะเป็นการเพิ่มโอกาสทางด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่วนในด้านผลประโยชน์ควรให้จัดระบบสวัสดิการเพิ่มขึ้นให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงการปรับขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งควรมีความเหมาะสมตามความยากง่ายและมีความเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในด้านเชิงคุณภาพด้วย เพราะจะทำให้สะท้อนผลการวิจัยที่ครอบคลุมยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นการศึกษาแบบสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้ที่เข้าร่วมประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญพนักงานหลายๆ ระดับตำแหน่ง ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหัวหน้ากลุ่มงาน ตลอดจนลูกจ้าง เพื่อให้ทราบความคาดหวัง และความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ชัดเจน และข้อคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ต่อไปในอนาคต

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เพื่อที่จะได้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่จะช่วยผลักดันให้พนักงานเกิดความรัก และผูกพันต่อองค์กร

References

- Alderfer, C. P. (1972). *Existence relatedness and growth*. New York: Free Press.
- Beach, D. S. (1965). *Personnel: Management of people at work*. New York: The Macmillan.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific
- French, Wendell L. and Cecil H Bell. (1978). *Organization Development*. New Jersey : Prentice Hall.
- Garrison, D.R. (1997). *self-directed learning* : Toward a comprehensive model. [Electronic Version]. *Adult Education Quarterly*, 48 (1), 18-33.
- Harrington, H. (1996). James and James S. Harrington. *High performance benchmarking – 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Wiler.
- Maslow, A. H. *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers, 1970.
- Maslow, Abraham M. 1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- McClelland, David C. (1961). *The Achieving Society*. New York : D. Van Nostrand Company Ine.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw – Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
- Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York: Harper and Row.