

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิมลราช<sup>1</sup>

## FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE EFFECTIVENESS OF THE GOVERNMENT OFFICERS OF PIMOLRACH CITY MUNICIPALITY.

ณัฐสิมา จิตโรจน์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิมลราช โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้จากกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 174 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเชิงสัดส่วน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รวมถึงยังพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

### Abstract

The objectives of this research are to study the level of operational factors and performance effectiveness, examine the relations between the operational factors and performance effectiveness and comparison operational factors affecting the performance effectiveness, through reliability-tested. The questionnaires gathered from 174 participants selected by proportional stratified random sampling. Data collected were analyzed hypothesis testing using descriptive statistics of mean, standard deviation, simple regression analysis and multiple regression analysis at 0.5 level of significance. The results of the study showed that

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิมลราช

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

the level of operational factors was at the high range and the level of performance effectiveness was at the highest range. The findings operational factors influenced the performance effectiveness. The most influential factor to performance effectiveness was interpersonal relations caused highest influence, then recognition and working environment, respectively

**Keywords:** Motivation, Operational factors, Performance effectiveness.

## บทนำ

เทศบาลเมืองพิจิตร เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง ที่มีรายจ่ายด้านบุคลากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งในงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร อยู่ที่ 64,910,060.20 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 43.85 ของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 ตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อการบริหารและดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ที่จะทำให้ได้ปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงประหยัดงบประมาณรายจ่าย สามารถนำงบประมาณรายจ่ายที่เหลือไปพัฒนาท้องถิ่นในด้านอื่นที่ยังไม่ทั่วถึง การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยที่ควรส่งเสริมสนับสนุนหรือปัจจัยที่ควรพัฒนาซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์กร

ในการที่องค์กรจะดำเนินการให้บรรลุประสิทธิผลได้นั้น บุคลากรภายในองค์กรนับว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นรากฐานของการดำเนินงาน ซึ่งในทุกองค์การล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก เพราะ “คน” มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าคนมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ มีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมีระบบการบริหารจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายก็เป็นไปได้มาก ทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรขั้นพื้นฐานอื่น ๆ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ซึ่งกระบวนการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการภายในองค์กร หากองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดีจะสามารถดูแลและ

รักษาบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ เพราะองค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน จะเห็นได้ว่าแม้เราจะมีอุปกรณ์ที่ดีทันสมัยอย่างไรก็ตาม เรายังคงต้องใช้คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาระดับปริญญาโทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพิจิตร โดยมียุทธศาสตร์เพื่อที่จะทราบปัจจัยที่ควรพัฒนาหรือปัจจัยที่ควรส่งเสริมสนับสนุน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง นำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลเมืองพิจิตรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

## คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร อยู่ในระดับใด

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร อยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

3. ปัจจัยในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

### ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลได้นั้นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผล การปฏิบัติงานได้หากองค์การมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จแล้วองค์การต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ด้วย บุคคลจะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ยิ่งสำคัญและผู้บริหารควรให้ความสำคัญและทำให้เกิดขึ้นในองค์การให้ได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในหลายประเด็น ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

สำหรับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพนั้น มีความหลากหลายแตกต่างกัน เพราะการให้ความหมายนั้นเกิดจากความแตกต่างกันตามฐานคติในศาสตร์ของตนเองในแต่ละสาขาวิชาการ หรือแม้แต่สาขาวิชาเดียวกันก็อาจให้ความหมายของประสิทธิภาพที่อาจไม่เหมือนกัน จึงสามารถสรุปว่า ความหลากหลายในนิยามประสิทธิภาพขององค์การเกิดจากการที่นักวิชาการได้ให้ ความหมายที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการ ตามแผน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนมีการวัดหรือประเมินผลงานอย่างถูกต้อง มีความสอดคล้องกับนโยบายและแผนที่ตั้งเป้าหมายไว้ โดยมีการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างถูกต้องเหมาะสม

ในการศึกษาความหมาย องค์ประกอบ การประเมินหรือการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานครั้งนี้จะเห็นได้ว่าจากประเด็นปัญหาสาเหตุของการวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นรายบุคคล ทำให้ส่งผลกระทบต่อองค์การในภาพรวม โดยประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองพิจิตร ที่จะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น คือการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรจะต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบที่มีมาตรฐาน เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ได้แก่

1. **ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน** หมายถึง มีความเข้าใจสามารถปฏิบัติหน้าที่/ภารกิจที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดลำดับการทำงานตามความสำคัญเร่งด่วนให้รีบดำเนินการก่อนเพื่อให้เสร็จทันเวลา

2. **ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง มีความมุ่งมั่น พยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ตรงตามมาตรฐาน ตามกรอบแนวปฏิบัติ โดยมีผลสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผลงานซึ่งเป็นไปตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ประจำตามหน้าที่รับผิดชอบ หรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษที่ทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

3. **ด้านการพัฒนางานอยู่เสมอ** หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ได้ผลงานที่ดี มีคุณภาพ งานมีความละเอียดครบถ้วน ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นตามงบประมาณที่ตั้งเป้าหมายตามนโยบายที่กำหนดไว้ นั้น ก็เป็นไปอย่างรวดเร็วไม่ติดขัด งานบรรลุเป้าหมายโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ แม้มีข้อผิดพลาดก็สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงภายในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีความเสียหายอื่น ๆ ตามมาในภายหลัง

4. **ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร** หมายถึง สามารถใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทรัพยากรที่ใช้คุ้มค่ากับผลผลิตของงานหรือโครงการ สามารถบริหาร จัดสรร ทรัพยากรโดยได้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์การบรรลุผลที่ดีที่สุดในด้าน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. **ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ** หมายถึง มีความรู้สึกและการแสดงออก ซึ่งเคารพต่อองค์การ มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์การมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ทฤษฎีแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎี โดยมีการพัฒนาจากวิธีการใหญ่ ๆ 2 วิธีด้วยกัน คือทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหา (Content Theories) และทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ (Process Theories) ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหานั้นเน้นความต้องการภายใน ว่าเป็นตัวกระตุ้นและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมนั้นให้คงอยู่ ทฤษฎีกระบวนการนั้นจะว่าด้วยความคิดและกลวิธีต่าง ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้น ทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนเต็มที่ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทฤษฎีที่รู้จักกัน อย่างแพร่หลายมีดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Allen & Mayer มี 7 ด้านดังนี้ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความคาดหวังต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานด้านการกำหนดค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McGregor (1960) ได้เสนอสมมติฐานความคิดเกี่ยวกับธรรมชาติของคนในองค์กรเป็น 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะพยายามกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การจูงใจจะเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่น ๆ การใช้ระเบียบและหน้าที่ และคุมเข้มด้านการลงโทษ ผู้บริหารจะเห็นว่าจุดสำคัญของการจูงใจ คือ การตอบสนองความต้องการของคนด้วยความต้องการขั้นพื้นฐานเท่านั้น

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสมแล้ว คนจะควบคุมและสั่งงานด้วยตนเอง แรงจูงใจ คือ ความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคนผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลเหล่านี้สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของเขาเองควบคู่กันไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

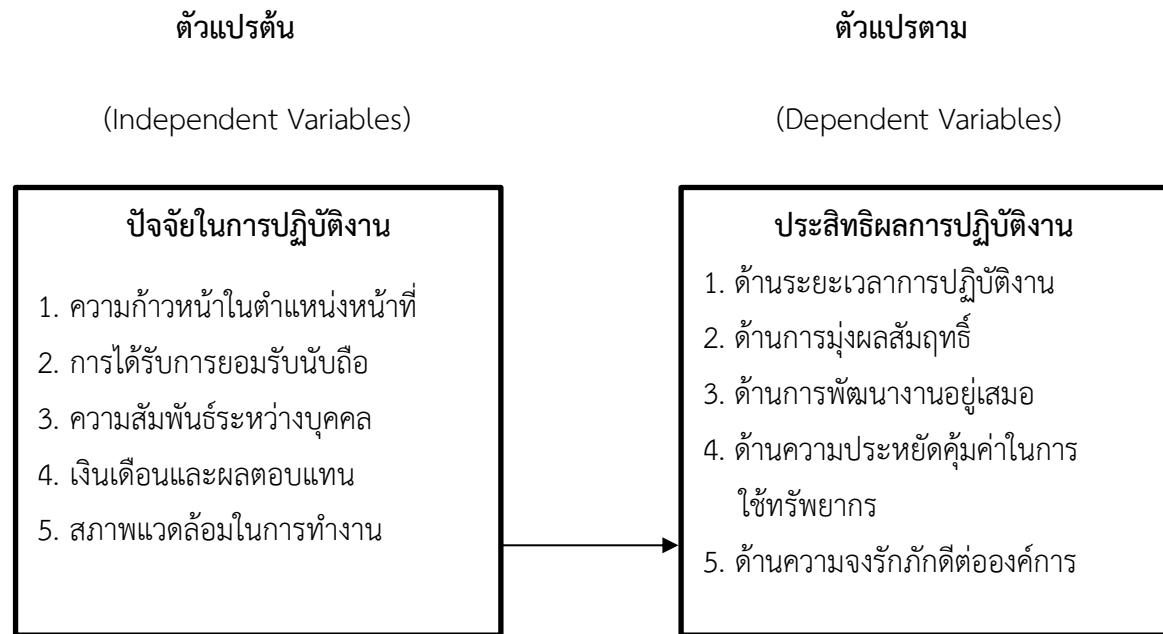
ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1952 อ้างถึงใน เจียมจิตร ศรีฟ้า, 2545 : 12) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้แนวคิดที่ว่าควรแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย 1.ความสำเร็จในงาน หมายถึง บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น 2. ลักษณะงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง 3. การยอมรับในงาน หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ 4. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด 5. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง ส่วนปัจจัยค้ำจุน หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ทำงาน ซึ่ง

จะมีหน้าที่ ป้องกันหรือค้ำจุนไม่ให้เกิดบุคคลเกิดที่ถ้อยไม่ยอมทำงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ได้ 1. นโยบายและการบริหารงาน นโยบายและวิธีการจัดการขององค์การที่มีผลต่อความเจริญเติบโตของ องค์การและของพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับ บุคลากร ระบบการบริหารงาน 2. เงินเดือน และผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จาก ความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนและ ตำแหน่งเข้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์การ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ท่าที ความรู้สึกในการติดต่อสื่อสารกัน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน 5. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของความยั่งยืนของอาชีพ หรือความ มั่นคงขององค์การ 6. เทคนิคการนิเทศงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชา ใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ๆ ด้านองค์การและการจัดการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้ตามที่เสนอนั้น แรงจูงใจที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีความสอดคล้องที่ตรงกัน คือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบุคลากรในหน่วยงานใด ขององค์การไม่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติก็จะส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิผล ผู้บริหารควรจะศึกษาถึงสภาพปัญหาและรับรู้ความต้องการของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจที่ดีทำให้บุคลากร เกิดความพึงพอใจมีความศรัทธาในงาน จงรักภักดีต่อองค์การ และมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลขององค์การให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

## กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เป็นตัวแปรต้น และนำประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร มาใช้เป็นตัวแปรตาม ดังนี้



### นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร หมายถึง ข้าราชการเทศบาลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการ และให้หมายความรวมถึง พนักงานครูเทศบาลหรือพนักงานเทศบาลอื่น รวมทั้งพนักงานจ้าง ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทุกคนที่ปฏิบัติงานให้กับเทศบาลเมืองพิจิตร

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ ได้แก่ การยึดถือในความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ร่วมแรงร่วมใจเพื่อให้หน่วยงานดำเนินงานได้ดี การยึดถือในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การพัฒนา การสร้างจุดแข็งให้ตนเองและหน่วยงาน การยึดถือในผลสำเร็จและเป้าหมาย มีการทำงานเชิงรุก กล้าถกเถียงกับเพื่อนร่วมงานและมุ่งชัยชนะ เป็นสิ่งที่ทุกคนยึดถือร่วมกันว่าเป็นสิ่งสำคัญ และการยึดถือนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร มีความเข้าใจสามารถปฏิบัติหน้าที่หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดลำดับการทำงานตามความสำคัญเร่งด่วนให้รับดำเนินการก่อนเพื่อให้เสร็จทันเวลา ตลอดจนสามารถประยุกต์ใช้ เชื่อมโยงเทคโนโลยี



ต่าง ๆ ให้มีความสัมพันธ์ในระบบ กระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของตนและของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้อง ได้อย่างรวดเร็วตรงตามเวลาหรือก่อนเวลาที่กำหนด เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาแก้ไข เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร มีความมุ่งมั่น พยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ให้ตรงตามมาตรฐาน ตามกรอบแนวปฏิบัติ โดยมีผลสำเร็จสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อพิจารณาจากจำนวนผลงานซึ่งเป็นไปตามนโยบายหรือยุทธศาสตร์ประจำตามหน้าที่รับผิดชอบ หรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษที่ทำได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด หรือตามข้อตกลง หรือตามมาตรฐาน โดยยึดมั่นหลักปฏิบัติงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสเที่ยงธรรม สามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้ผลประโยชน์ที่ได้นั้น เกิดผลสัมฤทธิ์กับประเทศชาติและประชาชน

ด้านการพัฒนางานอยู่เสมอ หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ได้ผลงานที่ดี มีคุณภาพ งานมีความละเอียดครบถ้วน ทั้งในส่วนของงานให้ข้อมูลต่าง ๆ กับผู้มาติดต่องาน เป็นไปอย่างมีคุณภาพของพนักงานเทศบาล ผู้ปฏิบัติ ผู้มารับการบริการมีความพึงพอใจ ไม่มีข้อร้องเรียนใด ๆ จากประชาชน ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นตามงบประมาณที่ตั้งเป้าตามแผนนโยบายที่กำหนดไว้ นั้น ก็เป็นไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด งานบรรลุเป้าหมายโดยไม่เกิดข้อผิดพลาดใด ๆ แม้มีข้อผิดพลาดก็สามารถแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงภายในเวลาที่กำหนด โดยไม่มีความเสียหายอื่น ๆ ตามมาในภายหลัง

ด้านความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร หมายถึง พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทรัพยากรที่ใช้คุ้มค่ากับผลผลิตของงานหรือโครงการ สามารถบริหารจัดการโดยได้ถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้องค์การบรรลุผลที่ดีที่สุดในด้าน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยหน่วยงานมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร แต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน และสามารถปฏิบัติตาม คู่มือการใช้อุปกรณ์เครื่องมือระบบสารสนเทศ และการบริหารเงินงบประมาณอย่างเหมาะสม

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร มีความรู้สึกและการแสดงออก ซึ่งเคารพต่อองค์การ มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์การ มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีขององค์การมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนองค์การ ปกป้ององค์การ จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีขององค์การ มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์การทุกเมื่อ มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อองค์การทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก การกระทำหรือพฤติกรรมในตัวบุคคลของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ที่มีต่อปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพลังผลักดันให้ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป ประกอบด้วย ความก้าวหน้า

ในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับในงานที่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนของ ตำแหน่งงาน พนักงาน รวมถึงความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร เพื่อพนักงานจะสามารถ ทำงานเลี้ยงชีพ ต่อไปได้และมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะ ได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ได้รับการอบรม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน, ได้รับการ พัฒนาความรู้ความสามารถ

การได้รับการยอมรับในงาน หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดี ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาความสามารถทำงานร่วมกันและ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เงินเดือนและผลตอบแทน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมรวมถึง ค่าตอบแทนอื่น ๆ ได้แก่รายได้ประจำเงินบำเหน็จเงินล่วงหน้าที่สวัสดิการต่าง ๆ เป็นปัจจัยเบื้องต้น สำหรับสร้างแรงจูงใจเพราะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ที่จัดให้พนักงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้การเก็บแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และการหาความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ส่วนแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ทบทวนวรรณกรรม หนังสือวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบการวิเคราะห์ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 174 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากร จำนวน 307 คน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิเชิงสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากร โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้ว

จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อของ พนักงานสำหรับเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาคั้งนี้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ทำการประมวลผลวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย การหาจำนวนความถี่ (Frequency)

ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

2. สถิติอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรว่ามีหรือไม่ มากหรือน้อยเพียงใด โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากระดับของตัวแปรที่ใช้เป็นระดับอันตรรกภาพ และสามารถคำนวณได้ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้วยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ในด้านต่าง ๆ โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

## สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลจากจำนวนตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 174 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน

80 คน คิดเป็นร้อยละ 46 สถานภาพโสด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 และ รายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 42

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร คือ มีระดับความคิดเห็นภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุดเรียงลำดับ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่ด้านการได้รับการยอมรับในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อยู่ในระดับสูง

ผลการศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร มีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยสูงที่สุดเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในงาน และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในขณะที่ด้านการความประหยัดคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และด้านการพัฒนางานอยู่เสมอ อยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ด้านการได้รับการยอมรับในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมือง

พิจิตร เพื่อแสดงให้เห็นว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตรมากที่สุด ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านเงินเดือน และผลตอบแทน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร

## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การควรมีนโยบายจัดทำแผน ความก้าวหน้าทางสายงานที่ชัดเจน จากนั้นทำการประชาสัมพันธ์ หรือหาช่องทางแจ้ง ข้อมูลให้แก่บุคลากรให้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าทางสายงานของตน เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความเชื่อมั่นกับบุคลากรว่าจะมีความก้าวหน้าในอนาคต ตลอดจนชี้แจงถึงขั้นตอนในการพัฒนาตนเอง เพื่อสามารถเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการได้

1.2 กำหนดนโยบายที่มีความเป็นรูปธรรมและปฏิบัติจริง ตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และมีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ

### 2. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

2.1 องค์การควรมีการศึกษารูปแบบมาตรการสิ่งจูงใจมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อเป็นส่วนที่ช่วยสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดขวัญกำลังใจ ทั้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษานำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรของเทศบาลเมืองพิจิตร ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการบริหารจัดการงานในท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารหรือเชิงการปฏิบัติการ

3.1 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก 3 เดือน เพื่อหาข้อพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงาน of พนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ผู้บังคับบัญชาต้องมีการกำชับ และดูแลพนักงานให้ทำความเข้าใจในลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถบรรลุปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง เกิดประสิทธิผลสูงสุด

3.3 หมั่นตรวจสอบ ปรับปรุงสถานที่ในการทำงาน และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเพียงพอ และมีลักษณะที่สอดคล้องกับการใช้งาน

#### 4. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยในอนาคต

4.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยในลักษณะของการสำรวจข้อมูลจากพนักงานเทศบาลเมืองพิมลราชเท่านั้น ทำให้ทราบข้อมูลเฉพาะกลุ่ม หากมีการทำวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องต่อไปควรพิจารณาศึกษาบุคลากรในหน่วยงานอื่นด้วย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทุกคนในองค์กรล้วนเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อน จึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยเช่นเดียวกัน และอาจจะทำการศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะผสมผสานระหว่าง การวิจัยเชิงสำรวจร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้มีรายละเอียดในระดับเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

4.2 ควรศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงทัศนคติและศักยภาพของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้มีศักยภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

4.3 ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของแต่ละองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล หรือภาคเอกชน ดังนั้นควรเพิ่มประเด็นปัจจัยในการศึกษาให้กว้างขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กร

## บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. (2541). การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี. บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี.

ครุศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประภาพร พุกกะศรี. (2557). ปัจจัยค่าตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามแม่โคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพฯ

มหานครและปริมณฑล. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง.(2559). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรมกรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

มยุรี วรรณสกุลเจริญ. (2561). ภาวะผู้นำของนายเทศมนตรีและประสิทธิผลของเทศบาลเมืองในประเทศไทย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ลีลาวรรณ รัตนวิภา. (2560). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอิร์ธไลน์ จำกัด. รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วารุณี เกิดก่อวงศ์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. รัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมทบ ไสลชัย. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

อารีรัตน์ แต่งเทียง และ ดร. ภัครดา ฉายอรุณ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วารสารวิชาการบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

อุทัย เลาหิเชียร. (2556). ค่านิยมของการบริหารงาน. (พิมพ์ครั้งที่ 2).

สำนักพิมพ์เสมาธรรม, กรุงเทพมหานคร :

Alderfer, C. P. (1972). Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings. Free Press.

Herzberg, F. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley & Son.

Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. New York: Harper and Row Publishers

Porter, L. and Lawler, E. (1968). Managerial Attitude and Performance, Home- Wood, I1 1 :  
Richard D  
Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.