

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี¹

THE FACTORS AFFECTING WORKING EFFICIENCY OF PERSONNEL OF BANGPLUB
SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
PAK KRET DISTRICT, NONTHABURI.

ก้องภพ วิศิษฎ์วงศ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจำนวน 95 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากร มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.552$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีระดับความสัมพันธ์ปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กัน ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ($B = 0.431, t=6.378, Sig. = 0.000$) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($B = 0.154, t=2.805, Sig. = 0.006$) ส่วนด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

คำสำคัญ : ปัจจัยความคาดหวัง, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

In this thematic paper, the researcher studies of the factors affecting working the efficiency of personnel of bangplub subdistrict municipality, pakkret district, Nonthaburi. The researcher used the method of purposive sampling to select 95 personnel. The instruments included a questionnaire. A statistical program, SPSS for windows was used to analyze the data. The findings revealed that the mean scores of factors expectation of Bangplub subdistrict municipality, pak kret district, nonthaburi were in the high level with the mean being 3.66 and the mean scores of work efficiency were in the high level with the mean being 3.94. The results from hypothesis testing showed that factors expectation. There was a relationship with the work efficiency of the personnel in the moderate level ($r = 0.552$). When considered in each aspect, it was found that the job security and relationship with supervisors in the moderate level. The work environment and relationships with colleagues in the low level at the significance level of 0.01. Welfare and compensation no relationship of personnel of Bangplub Subdistrict Municipality. Factors expectation effecting on the work performance efficiency. With the following results: job security ($B = 0.431$, $t=6.378$, $Sig. = 0.000$) and relationships with colleagues ($B = 0.154$, $t=2.805$, $Sig. = 0.006$). Welfare and compensation; work environment; and relationships with colleagues were found no effect on work efficiency of personnel of Bangplub Subdistrict Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi.

Keyword : factors expectation, The Efficiency of Personnel of Bangplub Subdistrict Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น 4 รูปแบบนั่นคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลและองค์กรปกครองท้องถิ่น รูปแบบพิเศษ ซึ่งปัจจุบันมีสองแห่งนั่นคือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ที่ประกาศใช้ในปัจจุบันนั้น ได้แบ่งประเภทเทศบาลออกเป็นสามรูปแบบ นั่นคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น สภาพแวดล้อมทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและซับซ้อนมากขึ้น ความต้องการของประชากรมีความหลากหลาย จึงมีบทบาทและภารกิจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรในเทศบาลตำบลบางพลับ มีความสำคัญอย่างมากเพราะเป็นกลไกหลักของการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพลับในฐานะผู้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่และภารกิจต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่และภารกิจต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะตามมาตรฐานได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนในตำบลบางพลับมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

คำถามเพื่อการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มากน้อยเพียงใด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) การปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน” ไว้ดังนี้

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538, หน้า 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไป หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงินคนอุปกรณ์ และเวลา

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภัณฑ์ภาพและประสิทธิภาพโดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือคน เงินวัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

พีเตอร์สัน และ พลาวแมน (Peterson & Plowman) (1953, p. 433) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุดก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ ที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ด้านคือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และ คาร์ฮัน (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน สิงขร สาระพันธ์, 2544, หน้า 18) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวว่าประสิทธิภาพคือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลประสิทธิผลขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กรหมายถึงการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆมีการฝึกอบรมประสบการณ์ ความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

จิตติมา อัครธิตพิงส์ (2556, หน้า 7-8) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงานองค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต

การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้าสภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศเช่นภาวะเงินเฟ้อสภาพคล่องทางการเงินการธนาคารกำลังการซื้อของลูกค้าความเปลี่ยนแปลงของสังคมเช่นนิยมฟุ่มเฟือยต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะเช่นบริการขายตรงบริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่นประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สภาวะการซื้อขาย

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบายวิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของ การงานองค์การวัฒนธรรมองค์การและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดินอาคารสถานที่อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เงินทุนเทคโนโลยีและศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนา ประสิทธิภาพขององค์การบุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานองค์ประกอบด้านตัวบุคคล นำไปสู่การ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1.) ปรัชญาและอุดมการณ์ 2.) บุคลิกภาพ 3.) ความต้องการ 4.) ค่านิยม 5.) การมีเป้าหมายที่ เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน 6.) ความสามารถในการสำรวจตนเอง 7.) ความสามารถในการพิชิต อุปสรรคในการทำงาน 8.) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับ 2 ต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่การจัดโครงสร้างงาน ขององค์การการวางแผนการจัดองค์การในด้านบุคลากรการสร้างแรงจูงใจในการทำงานการควบคุมคุณภาพ การทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

Clay (1988, p. 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีเป็นความมุ่งหวังที่ตั้งมาเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ซิฆนุการ พร ภาณุวิชญ์ (2540, หน้า 6) อธิบายว่าความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึกความคิดเห็นการ รับรู้การตีความหรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่นที่คาดหวังในบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับตนโดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

ประเทือง สูงสุวรรณ(2534, หน้า 29) ให้ความหมายของคำว่าคาดหวังไว้ว่า เป็นสภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของบุคคลเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรย์ญาณเกี่ยวกับการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ ความคาดหวังนี้จะถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

เป็นแนวคิดที่ต้องการอธิบายถึงการตัดสินใจในการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยทฤษฎีต่างๆ พัฒนาขึ้นโดย Vroom (1970, pp. 91-103) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการที่คนงานจะมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความพยายาม (Effort) เพื่อการปฏิบัติงาน (Performance) เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการหรือไม่พิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ประการคือ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์และความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามกับการปฏิบัติงาน (EP: Effort Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าถ้าหากตนเอง ลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้วจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จกล่าวคือเป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่ นักการประเมินผลความสามารถ (Ability) ความเพียงพอของปัจจัยเชิงบริบทอื่นๆ เช่นทรัพยากรที่จะจัดหามาได้ เป็นต้น

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO : Performance Outcome Expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไรรางวัลตอบแทนมี 2 ลักษณะคือ รางวัลตอบแทนภายนอก(Extrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่คนอื่นให้ เช่นโบนัสการเลื่อนตำแหน่งหรือประโยชน์อื่นใด เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น เกิดความภูมิใจในความสำเร็จของงาน เป็นต้น บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ในทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่างไปกับครอบครัว เนื่องจากต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลที่จะได้รับ (V.valence) ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูงแต่ความคาดหวังนี้อาจจะถูกกลบด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลาว่างดังกล่าวข้างต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory ได้กำหนดไว้เป็นสูตรดังนี้

การจูงใจ(หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์×ความคาดหวัง×ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 3 ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดมนุษย์ทุกคนล้วนแต่คาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

Porter and Lawler ได้กำหนดทฤษฎีความคาดหวังสำหรับผู้บริหารสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพยายามขึ้นกับมูลค่าของรางวัลบวกกับพลังงานของบุคคลและความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล ความพยายามที่จะรับรู้และความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล การได้รับอำนาจจากการทำงานที่แท้จริงจากการเก็บข้อมูลของการทำงานที่แท้จริงถ้าบุคคลทราบว่าเขาจะทำงาน หรือถ้าเขาทำงาน เขาจะมีความพอใจจากการใช้ความพยายามและทราบถึงความน่าจะเป็นในการได้รับรางวัล

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังของ Porter and Lawler แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังไม่ได้เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงานแต่เพียงอย่างเดียว การแสดงความพยายามที่มีต่อการปฏิบัติงาน ความสามารถและการรับรู้บทบาทยังมีผลด้วยดังนี้

1. กำหนดรางวัลให้เหมาะสมกับคุณค่าของงานของตัวผู้รับผิดชอบ เพื่อจูงใจในการทำงาน
2. แสดงระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการอย่างชัดเจน เพราะผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ จึงควรมีการกำหนดผลการปฏิบัติงานที่ดีมีรางวัลที่จะรับ
3. สร้างความเชื่อมั่นในระดับผลการปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ หากไม่มีการจูงใจประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำด้วย
4. เชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน
5. รางวัลที่มีความเหมาะสม ย่อมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี

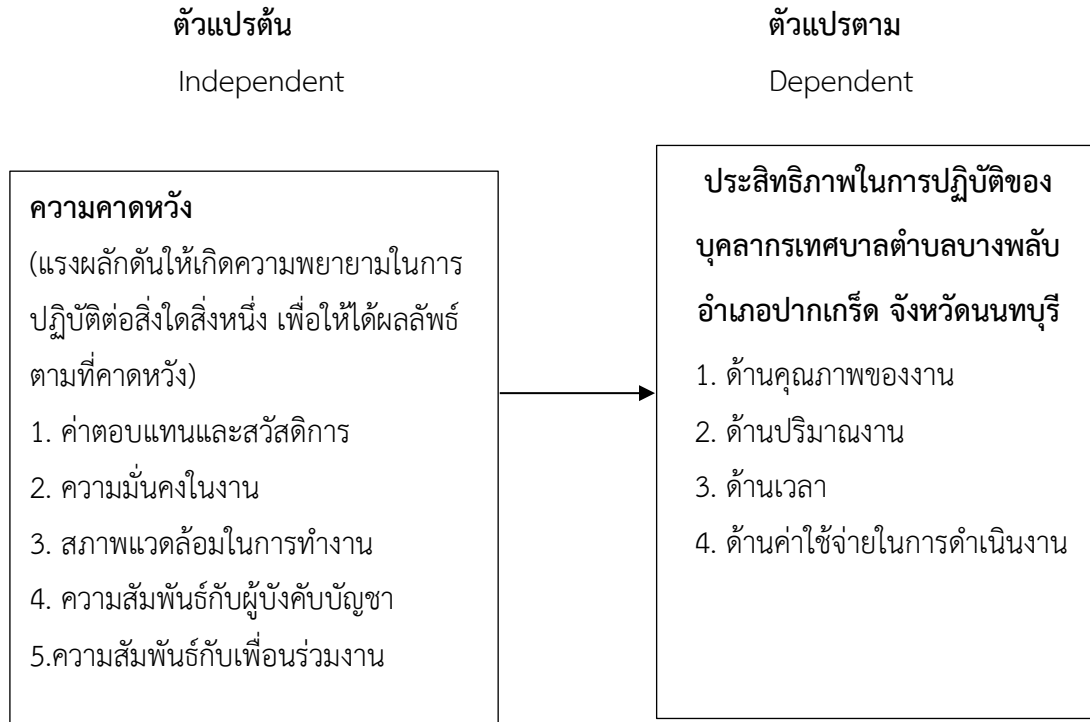
ดังนั้น Porter and Lawler แสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากบทบาทที่ได้รับแล้ว ความพอใจ ความสามารถการรับรู้ ก็ล้วนแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานเพื่อให้งานได้ผลดีมากยิ่งขึ้นจึงต้องมีการสร้างแรงจูงใจ เช่น รางวัลตอบแทนที่เหมาะสมและคุ้มค่ามากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ คมกริช เสาวจิตร (2556), นัฐจริย์ จินดาวงศ์ (2556), นิรนุช หนูนภักดี (2552), บุญเชิด ชื่นฤดี (2549) ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552), ปรีศนา พิมพา (2558), ฤทธิธณ สันธนะวิวัตต์ (2554), วราภรณ์ ศรีพะเนิน (2550), สิริินดา ทวนสุวรรณ (2548)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิด ตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom หรือ Expectation Theory และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman มากำหนดตัวแปรต้น และตัวแปรตาม และนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการศึกษาที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 95 คน (ข้อมูลจากบุคลากร สำนักปลัดเทศบาลตำบลบางพลับ ณ เดือนเมษายน 2564)

2. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับรายการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภopakเกร็ดจังหวัดนนทบุรีโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยสอบถามจากบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยจำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถาม ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี

3. การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แล้วนำมาเรียบเรียงสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการทำวิจัย

2. นำแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาในแต่ละข้อ และผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของที่ปรึกษางานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้ค่า Cronbach's Alpha ที่ 0.91 และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สร้างโดยใช้แบบสอบถามซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัด นนทบุรี เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 3 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อเสนอแนะและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

4. **วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมทั้งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมอบให้แก่กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. **การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยทำการให้เครื่องหมายประจำแบบสอบถามทั้งหมด จัดทำแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างคู่มือลงรหัส นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณค่าสถิติต่อไป

1. หาค่าจำนวนความถี่ และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. การหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4. ข้อมูลแบบสอบถามปลายเปิด ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการปฏิบัติในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ใช้วิธีการสรุปความ

ผลการศึกษาวเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเพศชาย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 บุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้างตามภารกิจ มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 บุคลากรมีอายุอยู่ระหว่าง 40 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 25 - 30 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุดจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 17 คนคิดเป็น

ร้อยละ 17.9 สุกทัยพบว่า บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วมากที่สุด 11 - 20 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว 5 - 10 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี

1. ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความคาดหวังต่อปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1.) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับความคาดหวังมาก 2.) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก 3.) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับความคาดหวังมาก 4.) ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับความคาดหวังมาก 5.) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับความคาดหวังปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ 1.) ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก 2.) ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก 3.) ด้านเวลา อยู่ในระดับปฏิบัติมาก 4.) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับปฏิบัติมาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's correlation) การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความคาดหวังในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน แยกตามรายด้านพบว่า 1.) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2.) ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน 3.) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน 4.) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน 5.) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในระดับปานกลาง และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในระดับต่ำ และมีทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ร้อยละ 40.7 (R Square = 0.407) ส่วนความคาดเคลื่อนจากค่าประมาณจริง เท่ากับ SEE เท่ากับ 0.334

ปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน (B = 0.431, t=6.378, Sig. = 0.000) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (B = 0.154, t=2.805, Sig. = 0.006) หมายความว่า ถ้าปัจจัยความคาดหวังด้านความมั่นคงในงาน เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลด) 0.431ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น เปลี่ยนแปลง (เพิ่มขึ้นหรือลด) 0.154 จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในทิศทางเดียวกัน

ทั้งนี้ พบว่า ปัจจัยความคาดหวังด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผลการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

1. ปัจจัยความคาดหวัง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับความคาดหวังมาก โดยเฉพาะด้านความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในแต่ละด้านเป็นพิเศษ เพราะจะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าจะได้รับแรงจูงใจตามสิ่งที่คาดหวัง จะเกิดความพยายามปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บุคลากรได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่คาดหวัง

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลตำบล บางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และสามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่ เป้าหมายได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากบุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เท่านั้น หากผู้สนใจจะขยายการเก็บข้อมูลเป็นทั้งอำเภอปากเกร็ด หรือทั้ง จังหวัดนนทบุรี ก็น่าจะได้งานวิจัยที่มีมิติชัดเจนขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย อื่นๆที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจจะมีวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ บุคลากรเทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อาจได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ต่อการ บริหารงานได้มากยิ่งขึ้น