

แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มิถุนายน 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มิถุนายน 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

EFFICIENCY ENHANCEMENT GUIDELINES OF OFFICER
PERFORMANCE IN RUAMJAIPATTANA SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, MAECHAI DISTRICT,
PHAYAO PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
June 2021

Copyright 2021 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ของ สุทธิพล เทพสิงห์

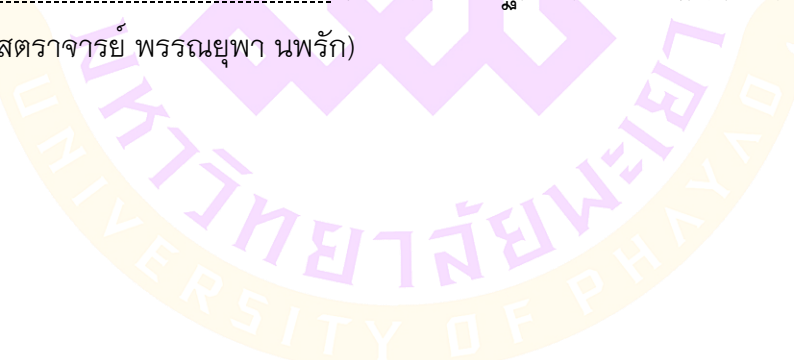
ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชศรี เกียรติบุตร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ พรรณนุภา นพรัตน์)



เรื่อง:	แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	สุทธิพล เทพสิงห์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัย พะเยา, 2563
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
คำสำคัญ:	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานเทศบาลตำบล

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 คน และ 2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิจัยทางเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้าง จำนวน 10 คน จากผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.1) บัณฑิตจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ในส่วนของการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น 1.2) บัณฑิตด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดจิตสำนึกในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร และองค์กรไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม 2) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2.1) บัณฑิตจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่นที่อยู่ นอกเหนือจากโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น 2.2) บัณฑิตด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรกำชับ แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

Title: EFFICIENCY ENHANCEMENT GUIDELINES OF OFFICER
PERFORMANCE IN RUAMJAIPATTANA SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, MAECHAI DISTRICT,
PHAYAO PROVINCE

Author: Sutthiphon Thepsingha, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2020

Advisor: Associate Professor Dr. Veera Lertsomporn

Keyword: Performance Efficiency, Subdistrict Municipality Officer

ABSTRACT

The aims of this study were to investigate the problems and obstacles of the enhancement of efficiency in the officer performance and to propose guidelines for enhancing the performance of officer in Ruamjaipattana subdistrict municipality, Maechai district, Phayao province. This study was mixed methods research consisted of quantitative research (questionnaire in 44 subjects) and qualitative research (interview in 10 subjects). This study found that problems and obstacles affecting the enhancement of efficiency in the officer performance (performance motivating factor) was officer does not gain career advancement when completing a job such as salary promotion or promotion to a higher level. In addition, the most problems and obstacles in operational efficiency factors (economical or cost-effective in the work) was that the operator lacks awareness of the economy or the worthiness of the resource and the organization cannot properly allocate resources to the workers in the organization. The guidelines for enhancing employee performance (performance motive factor; terms of career advancement), supervisors should provide the understanding of officer with outstanding assessment scores outside of their salary promotion quota and officer who want to move higher. Moreover, the operational efficiency factors in terms of the economy or the cost effectiveness of operations, supervisor should instruct the officer to be aware of the saving of resources in the organization for the most cost-effective and efficient.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข วิทยากร และพิจารณาผลงานทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมไปถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ ให้คำแนะนำ แก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ เหนือสิ่งอื่นใด ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่สนับสนุนทุนการศึกษา เป็นแรงผลักดันและเป็นกำลังใจในการศึกษาจนประสบความสำเร็จตามใจหวัง และขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น รป.ม. รหัส 62 ที่ให้กำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้าง สังกัด เทศบาลตำบลบวรรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

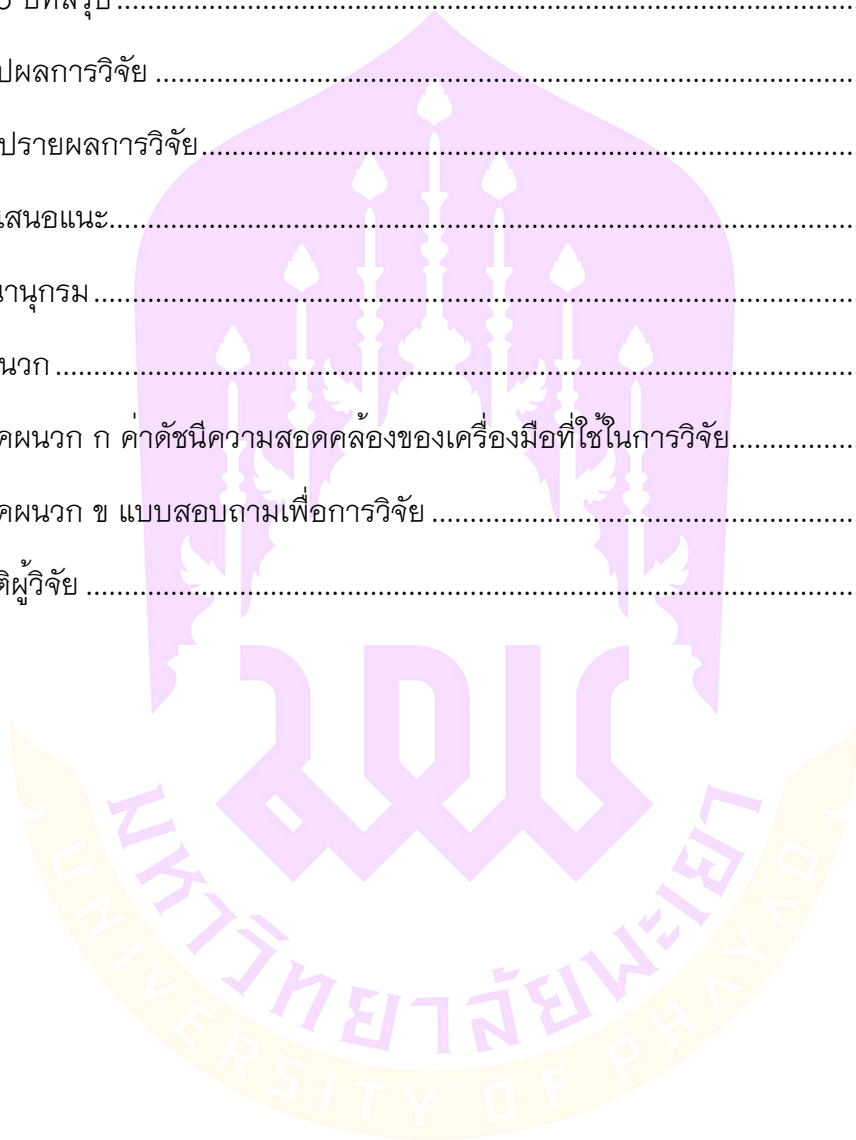
คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญู กตเวทิตาแด่ บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จตราบนานทุกวันนี้

สุทธิพล เทพสิงห์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	15
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
กรอบแนวคิด	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	45
การวิจัยเชิงคุณภาพ	50

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	66
บทที่ 5 บทสรุป.....	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก คำดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	104
ประวัติผู้วิจัย	116



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงข้อมูลประชากรของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา.....	27
ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนน LPA ระหว่างปี 2563 กับ ปี 2562.....	37
ตาราง 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตาราง 4 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกราย ด้าน	55
ตาราง 5 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ความสำเร็จในการทำงาน.....	56
ตาราง 6 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับ การยอมรับ	57
ตาราง 7 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	58
ตาราง 8 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะ งานที่ทำ.....	59
ตาราง 9 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความ รับผิดชอบ.....	60
ตาราง 10 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกราย ด้าน	61
ตาราง 11 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน ปริมาณของการปฏิบัติงาน	62
ตาราง 12 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน คุณภาพของการปฏิบัติงาน.....	63
ตาราง 13 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความ รวดเร็วของการปฏิบัติงาน	64

ตาราง 14 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความ
ประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน.....65



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	25
ภาพ 2 แสดงกรอบโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา.....	28
ภาพ 3 แสดงโครงสร้างสำนักปลัดเทศบาล.....	29
ภาพ 4 แสดงโครงสร้างกองคลัง.....	30
ภาพ 5 แสดงโครงสร้างกองช่าง.....	31
ภาพ 6 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	44
ภาพ 7 แสดงสรุปแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	77



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เช่น การเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายต่าง ๆ ล่าช้า ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายสามารถแก้ไขให้สำเร็จได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งต่อตนเองและองค์กร ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อมจึงจะมุ่งพัฒนาหน่วยงาน และทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์ประกอบของการบริหารองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ได้แก้ความต้องการทางใจ กำลังใจ และความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม, 2545) และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจ อุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน สำหรับปัจจัยประการหนึ่ง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และทำให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดกลาง มีกรอบอัตรากำลังทั้งสิ้น 31 อัตรา โดยมีพนักงานที่ครองตำแหน่งอยู่ จำนวน 28 คน แยกเป็น สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 15 คน กองคลัง จำนวน 6 คน กองช่าง จำนวน 7 คน

และมีตำแหน่งว่าง จำนวน 3 อัตรา มีภาระค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลคิดเป็นร้อยละ 32.66 (เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา, 2563) และในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น โดยได้รับการถ่ายโอนภารกิจ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (วุฒิสาร ตันไชย, ม.ป.ป.) ทำให้พนักงานต้องปฏิบัติงานมากขึ้น และงานนั้นจึงต้องมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ผู้บริหารจึงมีนโยบายในด้านการพัฒนาพนักงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาหากงานไม่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา เพื่อนำเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เป็นกรณีศึกษา ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเวลา

มิถุนายน 2563 ถึง พฤษภาคม 2564 (ระยะเวลา 12 เดือน)

ด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้าง

ด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพ ประหยัด รวดเร็ว สำเร็จตรงเวลา คุ่มค่ากับค่าตอบแทน และมีความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

พนักงาน หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป สังกัด เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. พนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้รับการบริการที่ดีขึ้น
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น สามารถนำแนวทางไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยการค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการวิจัย และได้แบ่งสาระสำคัญไว้ โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์การ องค์การที่คาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ความหมายของประสิทธิภาพ

แนวคิดต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปมักกล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้อย่างสำคัญ มีดังนี้

ติน ปรัชญพฤทธิ (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การสนับสนุนให้วิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ตรง ความรวดเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

นันทนา ธรรมบุศย์ (นันทนา ธรรมบุศย์, 2540) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียพลังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด”

พิทยา บวรวัฒนา (พิทยา บวรวัฒนา, 2552) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น ๆ”

สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ (สมบูรณ์ ศิริสรหิรัญ, 2553) กล่าวว่า “ประสิทธิภาพมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้นั้นดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์โดยไม่ใช้เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลา หรือวัตถุดิบมิติทางการบริหาร อาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคม อาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ”

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดยผลผลิตนั้นต้องบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถวัดได้ 3 ด้าน คือ ด้านเชิงปริมาณ ด้านเชิงคุณภาพ และด้านเชิงประโยชน์

2. มิติของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับมิติที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

ธานีทร สุธกัญชกร (ธานีทร สุธกัญชกร, 2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและให้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในต่อปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ

Grofi (1963 อ้างอิงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543, หน้า 26) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ (ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543)

1. มิติทางด้านขวัญและกำลังใจ เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้รับตอบสนองตามความเข้าใจ
2. มิติทางการบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความเข้าใจของฝ่ายบริหารในลักษณะที่ว่า การบังคับบัญชากิจกรรมของผู้บริหารอย่างใกล้ชิด
3. มิติทางการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ ความเข้าใจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่ว่าปฏิบัติต่อเขาอย่างมีชีวิตจิตใจ
4. มิติทางด้านความห่างเหินของความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความเป็นทางการ และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

Likert (1974 อ้างอิงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543, หน้า 29-35) ได้เสนอมิติบรรยากาศองค์กร ไว้ 8 มิติ คือ (ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543)

1. กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ
3. ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะของกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
6. ลักษณะของกระบวนการตัดสินใจ
7. ลักษณะของกระบวนการควบคุม
8. การฝึกอบรม

Stringer (1999 อ้างอิงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543, หน้า 45-65) ได้แยกมิติขององค์กร ไว้ดังนี้ (ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543)

1. โครงสร้าง
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางความท้าทายของงาน และความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน ที่มีอยู่ในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานได้
4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย
5. ความขัดแย้ง

6. มาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความหมาย

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง

ลักษณะโครงสร้างองค์การ มีตัวชี้วัด 2 ประการ คือ โครงสร้างขององค์การ พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ขนาดองค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กรซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ ความรู้

ลักษณะสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาได้จากสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอก ตัวบ่งชี้ คือ ความสลับซับซ้อนขององค์กร ความมั่นคงของงาน หน่วยงาน ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมภายในตัวบ่งชี้ คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงานของผู้บริหาร แนวทางให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคงของหน่วยงาน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ความเปิดเผยหรือความปกปิดของระบบสื่อสารภายในที่ทำงาน

ลักษณะของบุคลากรพิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติโดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กรพิจารณาจากความสนใจในการผูกมัดใจ ตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน

นโยบายการบริหาร พิจารณาจากตัวบ่งชี้ คือ การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหา และการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

จากแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้เสนอมานี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์

1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1.4 การได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 โครงสร้างและการบริหารขององค์กร

2.2 รายได้ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุน

2.3 สภาพแวดล้อมขององค์กร

2.4 ระเบียบปฏิบัติงานขององค์กร

2.5 สภาพกายภาพของพื้นที่ปฏิบัติงาน

3) ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิทยา ประกอบด้วย

3.1 ความภูมิใจในหน่วยงาน

3.2 ความมั่นคง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3.3 สภาพการยอมรับจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา

3.4 ความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3.5 ภาษา ความเชื่อ วัฒนธรรม ความศรัทธา ความผูกพันในกลุ่มของคน

กิตติยา ลูติคุณรัตน์ (กิตติยา ลูติคุณรัตน์, 2556) กล่าวว่า ผลของความสามารรถในการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ โดยหมายความรวมถึงการทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมากทำงานถูกต้องได้ตามมาตรฐาน มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน องค์กรโดยรวมมีความรักสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพ และความสุข

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการปฏิบัติงาน จึงต้องถือว่าสำคัญที่จะต้องหาทางส่งเสริมและพัฒนาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในภาคปฏิบัติราชการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

คำนิยามของคำว่า การปฏิบัติงาน มีความจำเป็นและได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง นำมาปรับใช้กำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัย พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “การปฏิบัติงาน” ได้มีนักวิชาการให้ความหมาย ไว้ดังนี้

กิติพันธ์ รุจิรกุล (กิติพันธ์ รุจิรกุล, 2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสรรปันส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน ที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้ มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์, 2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตที่จำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

จําพรรจ บัญศิริ (จําพรรจ บัญศิริ, 2543) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีมีต่อการปฏิบัติงานในมุมมองหลายมิติ ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ด้วยความเต็มใจ มีความสุข และความรู้สึกดังกล่าวนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้

กัลยา วงษ์ลัมัย (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตาม ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะ ตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสิทธิภาพหรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม ตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

ลัดดา รักษรรยาบรรณ (ลัดดา รักษรรยาบรรณ, 2557) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน

3.2 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน

ในความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น มีผลมาจากผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานในระดับสูง จึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานนำมาซึ่งศักยภาพในการปฏิบัติงาน

สิทธิชัย สุวรรณประทีป (สิทธิชัย สุวรรณประทีป, 2550) งานที่ปฏิบัตินั้นมี ความสัมพันธ์กัน โดยต่างก็เป็นเหตุและเป็นผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีศักยภาพ ย่อมนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะ สภาพแวดล้อมและการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ย่อมก่อให้เกิด ศักยภาพในการปฏิบัติงาน

จําพรรจ บัญศิริ (จําพรรจ บัญศิริ, 2543) สรุปได้ว่า ศักยภาพนั้นมีความสัมพันธ์ ต่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้วย ในทางตรงกันข้ามหากศักยภาพการปฏิบัติงานต่ำลง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติก็จะต่ำลงด้วย ทั้งนี้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับปัญหา ของการเปลี่ยนแปลงงาน การขาดงาน ความเฉื่อยในการทำงาน และความรู้สึกเป็นทุกข์ เป็นต้น ในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึกความต้องการของบุคคลในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะมีศักยภาพน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้น หากหน่วยงานใดมีสิ่งจูงใจให้

บุคลากรได้มากก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี

คิริวรรณ เสรีรัตน์ (คิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ ตลอดจนการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้า ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งแม้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจบุคคลภายในองค์การ แต่ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้ อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ คือ ปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ประการ ได้แก่

1. **ความสำเร็จในงาน (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลใช้พลังและความสามารถทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเอง ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2. **การยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นในสังคม โดยรับรู้จากพฤติกรรมที่กลุ่มแสดงออกในรูปของการยกย่อง ชมเชย การประกาศเกียรติคุณ การมีส่วนร่วมหรือการแสดงออกอื่น ๆ ทำให้บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีในตนเอง

3. **ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)** หมายถึง การเจริญก้าวหน้าในสายงาน ตำแหน่งหน้าที่ การศึกษาฝึกอบรม การพัฒนาทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน

4. **โอกาสเติบโตในอนาคต (Possibility of growth)** หมายถึง โอกาสที่ได้รับการมอบหมาย ความไว้วางใจในการทำงาน การศึกษาอบรม การเลื่อนขั้น และเลื่อนตำแหน่ง

5. **ลักษณะงาน (Work if self)** หมายถึง คุณลักษณะความน่าสนใจของงาน งานที่มีความแปลกใหม่ไม่จำเจ งานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น งานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ และความมีอิสระในการทำงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาการทำงาน

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรู้จักหน้าที่และตระหนักในความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และพร้อมที่จะปฏิบัติให้สำเร็จ การยอมรับผลแห่งการกระทำทางบวกและทางลบ

สำหรับปัจจัยบำรุงรักษาที่เป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน มี 9 ประการ ได้แก่

1. นโยบายและการบริหาร (Company policy, Administration) หมายถึง นโยบายเกี่ยวกับการบริหารงาน การมอบหมายงาน การบังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงาน การพิจารณาความดีความชอบ และความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา

2. การนิเทศงาน (Technical supervision) หมายถึง เทคนิคการนิเทศงาน เช่น การแนะนำงาน การช่วยเหลือและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมระหว่างประจำการ การติดตามและประเมินเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักศึกษา และบุคคลอื่น

4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินค่าตอบแทนการทำงานที่มีรูปแบบที่แน่นอนในช่วงระยะเวลาของการจ่ายแต่ละครั้ง และเป็นค่าตอบแทนที่จ่ายให้กับพนักงานประจำ

5. ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (Job security) หมายถึง ความแน่นอนหรือหลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความรู้สึกปลอดภัยและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน

6. ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวเกี่ยวกับครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในครอบครัว และบุคคลอื่น

7. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ ความสะอาด สบาย ความสะอาดของสถานที่ทำงาน การจัดการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้ปฏิบัติงานมีความสุข

8. ประโยชน์ตอบแทนพิเศษ (Fringe benefits) หมายถึง สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากเงินเดือนประจำ เช่น ค่าวิชาชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าล่วงเวลา วันหยุดชดเชย สิทธิการลา และสวัสดิการอื่น ๆ

9. สถานภาพในการงาน (Status) หมายถึง สถานะในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน มีปัจจัยหลัก 2 ประการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยบำรุงรักษา ปัจจัยเชิงใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และความพยายามในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาจะเป็นตัวป้องกันไม่ให้คุณค่าไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางการบริหารจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีปัจจัยทั้งสองนี้พร้อม ๆ กัน และผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยทั้งสองดังกล่าวเป็นปัจจัยที่น่าจะมีความเหมาะสมในการนำมาใช้อธิบายในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้น การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีผู้รู้และนักวิชาการต่าง ๆ ได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (สมใจ ลักษณะ, 2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกออกได้ เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยี

อย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

สมยศ นาวีการ, 2549 (อ้างอิงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้เสนอปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้ (กชพร พุทธจักร, 2553)

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff)
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

ปัทมาพร ท่อชู (ปัทมาพร ท่อชู, 2560) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

5. การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ **Peterson and Plowman** (1989 อ้างอิงใน พงศ์สิทธิ์ อุทุม, 2559, หน้า 31) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า การวัดประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ (พงศ์สิทธิ์ อุทุม, 2559)

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

สมพิศ สุขแสน (สมพิศ สุขแสน, 2556) การพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ดังคำกล่าวที่ว่า “No one is too old to learn” หรือที่เรียกว่า “พวงน้ำไม่เต็มแก้ว” ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้ “รู้จริงและรู้แจ้ง” และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้เราอาจเรียกว่า “ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงาน” คนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงาน แบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบอเนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามี “วิสัยทัศน์” (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้เป็นกรอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารจะใช้เป็นแนวทางเพื่อทำการวิเคราะห์แรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และวิเคราะห์ระบบการจูงใจขององค์กรที่เป็นอยู่นั้น ว่ามีความเหมาะสมกับความต้องการและแรงจูงใจของคนเหล่านั้นหรือไม่เพียงใด และเนื่องจากคนมีความซับซ้อนในภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความคาดหวังต่าง ๆ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของแรงจูงใจ

จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจ พบว่า มีผู้รู้และนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงเลือกความหมายของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

รัตนพร จาริต (รัตนพร จาริต, 2547) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กร จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กรในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนเองด้วย

วรภรณ์ หนูดำ (วรภรณ์ หนูดำ, 2548) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลที่จะใช้พลังงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในเป้าหมาย รางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคล

Guilford and Gray (1970 อ้างอิงใน พเนตร ศรีประทุม, 2550) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่จะนำช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมของมนุษย์ (พเนตร ศรีประทุม, 2550)

กิตติยา ลูติคุณรัตน์ (กิตติยา ลูติคุณรัตน์, 2556) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาโดยมีเป้าหมายทิศทางที่แน่นอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ภายใต้พื้นฐานในด้านของความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวังหรือจุดมุ่งหมายสูงสุด ซึ่งถ้าหากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความปรารถนาบางอย่าง

2. ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งในหลาย ๆ ปัจจัยที่ช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนในการทำงานว่า ทำไมคนจึงขยัน มานะพากเพียรและปฏิบัติงานได้ดี แรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญในการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งในส่วนของความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ได้มีผู้รู้และนักวิชาการให้ความหมายต่าง ๆ ไว้ ที่สำคัญมีดังนี้

ชาญศิลป์ วาสบุญมา (ชาญศิลป์ วาสบุญมา, 2546) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังทั้งจากภายในและภายนอก ซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลทำในสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นตามกระบวนการจูงใจของแต่ละบุคคล

ธิดา สุขใจ (ธิดา สุขใจ, 2549) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญ คือ ความต้องการ ความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งการปฏิบัติที่ดีของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นเงื่อนไขสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ, 2548) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายใน ซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้น แรงจูงใจ

จึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

1. การฝึกอบรมและพัฒนา เช่น การฝึกอบรมภายในองค์กรและนอกองค์กร การหมุนเวียนตำแหน่งงาน (Job Rotation) การสับเปลี่ยน โยกย้าย หรือหมุนเวียนตำแหน่งงานนั้น มีประโยชน์ตรงที่ทำให้ข้าราชการไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ทั้งยังได้พัฒนาทักษะใหม่ ๆ ในการทำงานเพิ่มขึ้น ได้ลองอะไรที่หลากหลาย ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

2. สวัสดิการและสิทธิพิเศษอื่น ๆ เช่น การจัดให้เรียนคอร์สภาษาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ตัวอย่างเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน เป็นต้น และควรเป็นภาษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้วย สวัสดิการด้านสันตนาการและการผ่อนคลาย ออกกำลังกาย ตลอดจน ลดความเครียดในการทำงาน ตัวอย่างเช่น คอร์สเรียน โยคะ สมาธิกพิตเนส คอร์สกีฬาอื่น ๆ เป็นต้น

3. การให้สิ่งตอบแทนที่องค์กรจัดทำขึ้นพิเศษ เช่น รับประทานอาหารมื้อพิเศษ กับผู้บริหารท้องถิ่น จัดงานเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

4. สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เช่น ปรับเปลี่ยนรูปแบบสำนักงานหรือที่ทำการหรือห้องทำงาน เช่น การจัดโต๊ะใหม่ ปรับมุมใหม่ เปลี่ยนเก้าอี้ใหม่ ตกแต่งห้องทำงานใหม่ เพื่อไม่ให้อึดอัดเบื่อหน่าย สร้างโซนให้บุคลากรได้พักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายจากการทำงาน เช่น ห้องนั่งเล่น ห้องกิจกรรมบันเทิง ห้องกีฬา หรือแม้แต่สวนหย่อม เป็นต้น

5. การให้เกียรติบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ควรพูดจาด้วยน้ำเสียงที่ดี แสดงความจริงใจ มีไมตรี เปิดใจ สามารถให้คำปรึกษาได้ในยามที่มีปัญหา และต้องแสดงให้เห็นว่า ทุกคนมีความสำคัญกับองค์กรเช่นกัน การพูดคุยต่อกันไม่ควรแสดงกิริยา ก้าวร้าว พูดจาเอะอะโวยวาย ยกตนข่มท่าน แสดงอำนาจ เพราะจะทำให้บุคลากรเกิดความหวาดกลัว หรือไม่ก็หมดศรัทธา ไม่วางเนื้อเชื่อใจ หหมดกำลังใจในการทำงานได้ การให้เกียรติซึ่งกันและกัน จะทำให้เคารพซึ่งกันและกัน และส่งเสริมกำลังใจซึ่งกันและกันในการทำงานได้

6. มีความยุติธรรม ทั้งในองค์กรตลอดจนบุคลากรทุกคนควรมีความยุติธรรม โดยเฉพาะผู้บริหารท้องถิ่น ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ฝ่าย ที่ต้องไม่ลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เป็นธรรม ไม่ให้ความเท่าเทียม ตลอดจนไม่ใส่ใจคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือไม่ละเลยใส่ใจคนใดคนหนึ่งเลยเพียงเพราะไม่ถูกใจตน หากผู้บริหารท้องถิ่น ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ฝ่าย ไม่เกิดความยุติธรรมก็ย่อมทำให้การทำงานเกิดปัญหาได้ ความสัมพันธ์ภายในทีม หรือระหว่างทีมอื่น เกิดปัญหา ตลอดจนสร้างความไม่น่าเชื่อถือ

ไม่น่านับถือ การมีความยุติธรรมปฏิบัติกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกันก็ย่อมสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานได้เช่นกัน

7. ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การที่องค์กรตลอดจนผู้บริหารต้องถึงผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ฝ่าย ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเขาก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความสำคัญกับองค์กรเหมือนกันทุกคน ตลอดจนมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ย่อมสร้างแรงจูงใจที่จะทำให้ทุกคนตั้งใจทำงานได้ ทুমเทและจริงจังในการทำงาน เสียสละเพื่อองค์กรและส่วนรวม ร่วมกันพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น และร่วมกันผลักดันองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนภูมิใจกับความสำเร็จร่วมกัน การไว้วางใจขององค์กร ในขณะที่องค์กรก็ไว้วางใจบุคลากร จึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้องค์กรยืนอยู่ในระยะยาวได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันที่มีอยู่ทั้งจากภายในและภายนอกของตัวบุคคล ที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจ

3. รูปแบบแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้รู้และนักวิชาการได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

สมใจ ลักษณะ (สมใจ ลักษณะ, 2544) กล่าวว่า นอกจากปัจจัยด้านองค์การและปัจจัยส่วนบุคคลแล้ว การใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รูปแบบการจูงใจมี 3 ลักษณะ คือ

1. การจูงใจด้วยค่าตอบแทน

1.1. รางวัลค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือนโบนัส เป็นต้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สงเคราะห์ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

1.2. รางวัลค่าตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การให้เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ห้องทำงานส่วนตัวของผู้บริหาร รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น การให้โอกาสได้ไปศึกษาอบรมสัมมนา ให้ได้รับผิดของโครงการที่มีเกียรติ และได้สร้างผลงานลักษณะของการให้รางวัลตอบแทนควรคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของบุคคลแต่ละคน ที่อาจมีลำดับความต้องการที่แตกต่างกัน รางวัลที่จัดให้นอกจากต้องตรงกับความต้องการแล้วควรเสริมให้มีความต้องการขั้นสูงต่อไป

หลักการให้รางวัลควรเป็นรางวัลที่มีความสำคัญต่อผู้รับ มีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และความยืดหยุ่นตามความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. การจูงใจด้วยงาน

หลักการที่สำคัญของการจูงใจด้วยงาน คือ ใช้ลักษณะและเงื่อนไขวิธีการทำงานจูงใจให้บุคคลมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พอใจอุทิศตนให้กับงานและให้ความร่วมมือพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน วิธีการจูงใจด้วยงานควรประยุกต์การจูงใจ โดยเน้นการจัดงานให้ท้าทายความสามารถ ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการคิดสร้างสรรค์ ความสำเร็จและความพอใจในงานที่ตนรับผิดชอบจะช่วยจูงใจให้เกิดการอุทิศตน ตั้งใจทำงานให้ประสพผลดียิ่งขึ้น แนวปฏิบัติที่พบว่าได้ผลดีในการจูงใจด้วยงาน คือ

2.1 การหมุนเวียนงาน คือ การให้พ้นสภาพความจำเจ เกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่

2.2 ขยายขอบเขตและเนื้อหาของงาน คือ มอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้น เพื่อแสดงความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของเขา ซึ่งจะช่วยสร้างความท้าทาย เช่น การให้โอกาสพนักงานติดต่อลูกค้าโดยตรง เพื่อทราบความต้องการของลูกค้า

3. การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ

3.1 ใช้วิสัยทัศน์สร้างเป้าหมายในอนาคต ความเจริญก้าวหน้าขององค์การเป็นทิศทางที่ทุกคนมุ่งมั่น

3.2 ให้ทุกคนมีส่วนร่วม คือ การให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ ใช้การตัดสินใจจากระดับล่าง โดยให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ในนโยบาย ทิศทาง แนวทางการดำเนินการที่พวกเขาต้องการ ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำแผนงานติดตาม ประเมินแผนงาน และภูมิใจในความสำเร็จของแผนงาน

3.3 ให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคคลและสนองความต้องการของบุคคล เช่น สอนองความต้องการด้วยการจ้างงานตลอดชีวิต และให้มีความสำคัญกับระบบอาวุโส ให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลตามเป้าหมายและให้ทุกคนมีโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานด้วยตนเอง ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคคล ด้วยการจัดให้เข้ารับการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งรูปแบบการไปศึกษาดูงาน นอกสถานที่ การฝึกอบรมขณะทำงาน จัดกลุ่มคุณภาพให้รุ่นพี่สอนรุ่นน้อง เป็นต้น

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ได้ประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะ เพื่อร่วมกันภูมิใจเมื่อผลงานประสบความสำเร็จ และช่วยกันปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย

สายวสันต์ เข็มทองคำ (สายวสันต์ เข็มทองคำ, 25559) ได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1.1 มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
- 1.2 มีความทะเยอทะยานสูง
- 1.3 ตั้งเป้าหมายสูง
- 1.4 มีความรับผิดชอบในการงานดี
- 1.5 มีความอดทนในการทำงาน
- 1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
- 1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
- 1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 2.1 เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
- 2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
- 2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ
- 2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากมักจะพัฒนามาจากความรู้สึกที่ตนเอง “ขาด” ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น “ปมด้อย” เมื่อมีปมด้อย

จึงพยายามสร้าง “ปมเด่น” ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
- 3.2 มักจะต่อต้านสังคม
- 3.3 แสวงหาชื่อเสียง
- 3.4 ชอบเสียง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ
- 3.5 ชอบเป็นผู้นำ

4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้น เด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบ บุคคล หรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
- 4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 5.1 ไม่มั่นใจในตนเอง
- 5.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล
- 5.3 ไม่กล้าเสี่ยง
- 5.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า รูปแบบแรงจูงใจ ถือว่าเป็นส่วนสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งบุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

4. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ มีผู้รู้และนักวิชาการได้ทำการศึกษาและสรุปส่วนที่สำคัญ ดังนี้

ภุมรินทร์ ทวีชตรี (ภุมรินทร์ ทวีชตรี, 2554) อธิบายว่า พฤติกรรมของคนในองค์กร จะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีลักษณะแตกต่างกันไป สำหรับแต่ละบุคคล ถ้าผู้บริหารมีความเข้าใจในการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

การจูงใจในการทำงาน คือ การสร้างส่วนประกอบในการทำงาน เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้คนมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับการทำงาน อยากทำงานโดยทุ่มเทและเสียสละเพื่อองค์กร การจูงใจจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจเป็นเครื่องล่อ การจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้ากับบุคลากรใหม่ เพื่อให้เขามีความสุข ความพอใจกับงานและตำแหน่งของเขา เพื่อผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในด้านส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ หากองค์การมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จแล้ว องค์การต้องคำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมเหล่านี้ด้วย บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่องาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล มักจะพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work motivation) คือสิ่งเดียวกัน ความแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ ความพึงพอใจนั้นเป็นทัศนคติ ซึ่งมีสิ่งของ วัตถุบุคคล (Attitude object) เป็นเป้า ส่วนแรงจูงใจมีจุดมุ่งหมาย (Goal) ของพฤติกรรมเป็นเป้า แต่ทั้งสองไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุผลสองประการ คือ (McCormick and Ligen, 1980 อ้างอิงใน จันท์แรม พุทธนุกูล, 2554) (จันท์แรม พุทธนุกูล, 2554) ความพึงพอใจนั้น เป็นความพอใจที่ตอบสนองต่อสิ่งที่ชอบ ไม่ชอบ และถือว่าบุคคลจะพยายามเข้าใกล้สิ่งที่ตนพอใจและจะพยายามหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ตนไม่ชอบ ไม่พอใจ ซึ่งเป็นผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Job behavior) เช่นเดียวกับการจูงใจ

5. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะที่สำคัญในการดำเนินการหรือปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทั้งความคิด ทักษะ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความยั่งยืน โดยองค์กรจะต้องมีส่วนในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเอง สร้างแรงขับภายในตัวบุคคล ให้แสดงสมรรถนะที่องค์กรพึงประสงค์ โดยการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรแสดงสมรรถนะภายในตนเอง

Herzberg (1959 อ้างอิงใน สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558, หน้า 20) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ว่าประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถอธิบายได้ดังนี้ (สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558)

5.1 ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivator Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ปฏิบัติปฏิบัติงานเกิดความพอใจ และเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

5.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการ ในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

5.1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลในองค์กร หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงการให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ

5.1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และการได้รับการฝึกอบรม

5.1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานต้องใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ ความคุ้มค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา

5.1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาส รับผิดชอบหมาย การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของ

ปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

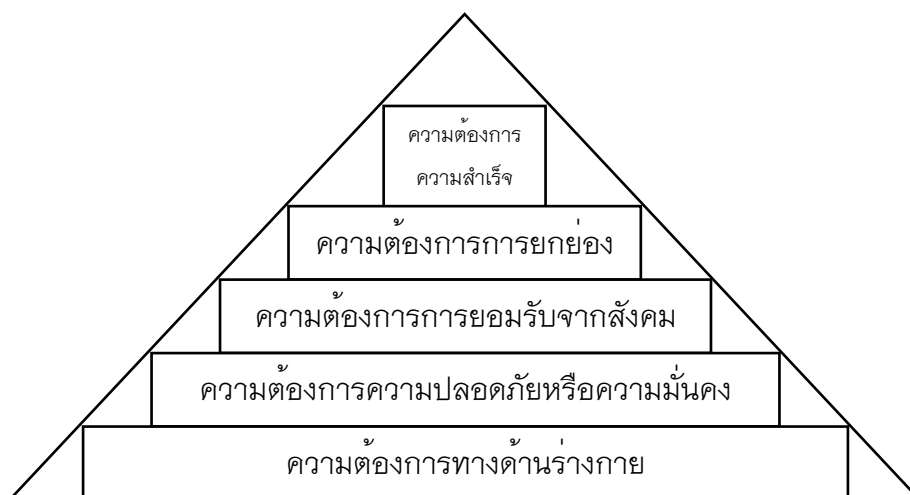
5.2 ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจุน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน เป็นปัจจัยที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดการเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

- 1) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
- 2) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน
- 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 5) ตำแหน่งงาน
- 6) ความมั่นคงในการทำงาน
- 7) นโยบาย และการบริหารขององค์กร
- 8) ชีวิตส่วนตัว
- 9) สภาพการทำงาน
- 10) ค่าตอบแทน และสวัสดิการ

6. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เชื่อว่าหลายคนคงเคยได้ยินชื่อของ Abraham Maslow กับทฤษฎีที่เชื่อว่า มนุษย์จะมีลำดับความต้องการแบ่งออกเป็น 5 ชั้น

Maslow (1970 อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545, หน้า 248-250) กล่าวถึงทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ลำดับความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในระดับขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)



ภาพ 1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

จากภาพแสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้
 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation or Acceptance Needs) เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการทางสังคมจะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรักและความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กร คำว่า ความต้องการด้านสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเอง และจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจความภาคภูมิใจสถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-Actualization) มาสโลว์ดำเนียงว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมี คักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

เมื่อปี พ.ศ. 2539 กระทรวงมหาดไทย โดยยกฐานะสภาตำบลแม่ใจ เป็น องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใจ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2539 ลำดับที่ 1816 และต่อมา เมื่อปี พ.ศ. 2552 กระทรวงมหาดไทย ได้มีประกาศเปลี่ยนชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใจ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลรวมใจพัฒนา และจัดตั้งเป็นเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง เปลี่ยนชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ใจ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลรวมใจพัฒนา และจัดตั้งเป็น เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2552 (สมบูรณ์ หลวงบุญมี, 2556)

1. ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ตั้งอยู่เลขที่ 49 หมู่ 4 ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา อยู่ทางทิศใต้ ของอำเภอแม่ใจ ห่างจากที่ว่าการอำเภอแม่ใจ ประมาณ 9 กิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำเภออื่น ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดกับเขตเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เทศบาลตำบลศรีถ้อย และเทศบาลตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ทิศใต้	ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันออก	ติดกับเขตเทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
ทิศตะวันตก	ติดกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก และเทศบาลตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีเนื้อที่ทั้งหมด 14.8 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,260 ไร่ ตั้งอยู่บนพิกัดดาวเทียมที่ 47Q2136733, UTM0588654 พิกัดทางภูมิศาสตร์ ละติจูดที่ 19.325281 ลองจิจูดที่ 99.840562 ซึ่งสภาพภูมิประเทศในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีพื้นที่ทั่วไปเป็นทุ่งนาที่ราบลุ่ม แม่น้ำอิง และแม่น้ำปืม และพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร คือ ทำนา ทำสวน และเลี้ยงสัตว์ โดยมีพื้นที่บางส่วนติดกับเขตอุทยานแห่งชาติแม่ปืม ซึ่งเป็น

แหล่งต้นน้ำธรรมชาติแม่น้ำปืม ไหลไปบรรจบรวมกับแม่น้ำอิง และไหลลงสู่กว๊านพะเยา (สมบุรณ์ หลวงบุญมี, 2556)

2. การปกครอง

ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา มีหมู่บ้านที่อยู่ในเขตการปกครอง จำนวน 7 หมู่บ้าน โดยมีหมู่บ้านอยู่เขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา เต็มพื้นที่ จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 4 บ้านสันต้นมีน หมู่ที่ 6 บ้านป่าดิ่งใต้ หมู่ที่ 7 บ้านทุ่งโป่ง-ห้วยลึก หมู่ที่ 8 บ้านป่าดิ่งเหนือ และหมู่ที่ 9 บ้านทุ่งรวงทอง และหมู่บ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา บางส่วนและอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจ บางส่วน จำนวน 2 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านแม่ใจโป่ง และหมู่ที่ 5 บ้านศรีดอนแก้ว (สมบุรณ์ หลวงบุญมี, 2556)

3. ประชากร

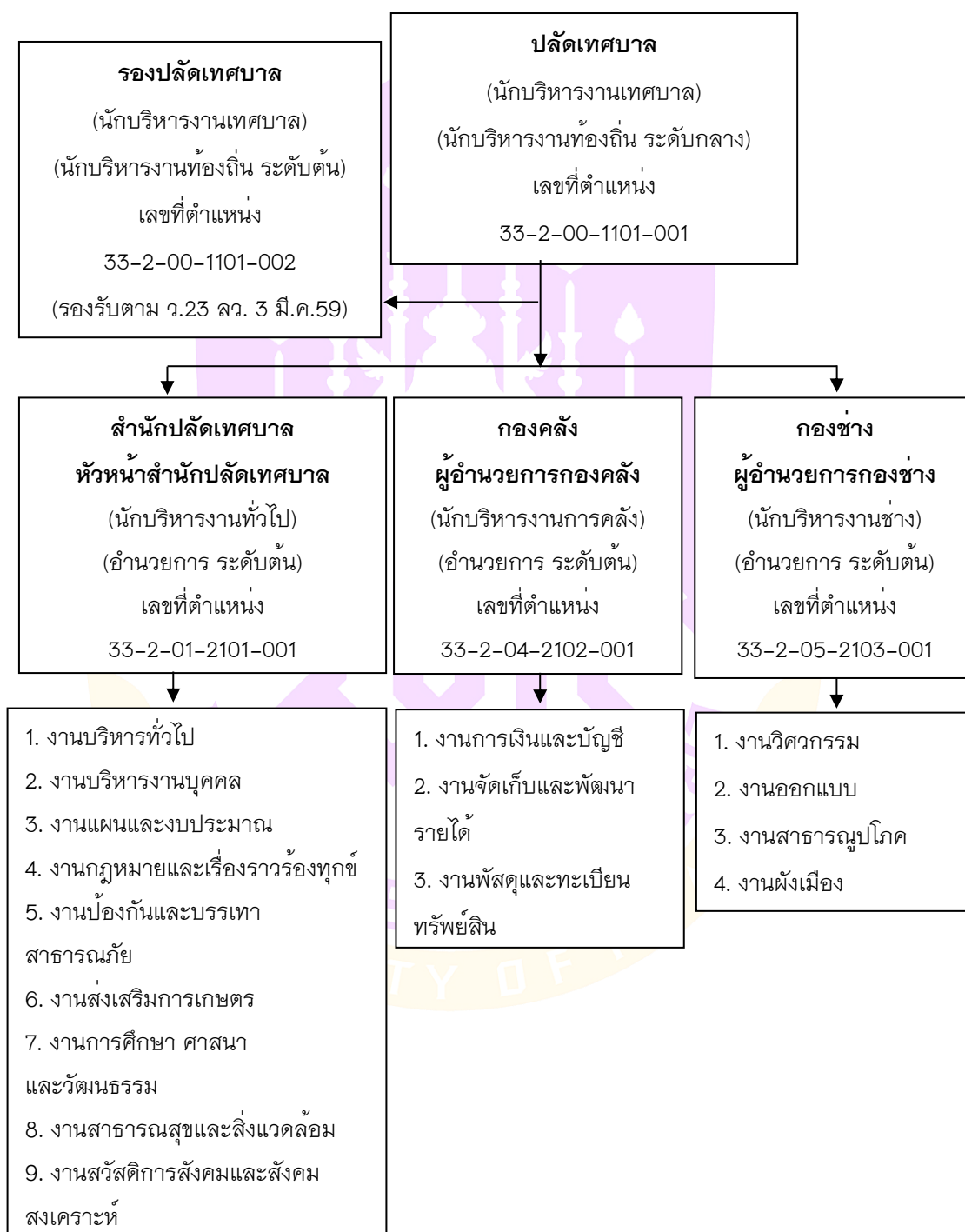
ในเขตเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา มีจำนวนครัวเรือนรวมทั้งสิ้น 497 ครัวเรือน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 2,062 คน แยกเป็น ชาย 999 คน หญิง 1,063 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 139.32 คน/ตารางกิโลเมตร (สำนักทะเบียนอำเภอแม่ใจ, 2563) แยกได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงข้อมูลประชากรของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชากรทั้งหมด			ครัวเรือน
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านแม่ใจโป่ง	76	81	157	42
4	บ้านสันต้นมีน	77	90	167	42
5	บ้านศรีดอนแก้ว	27	30	57	15
6	บ้านป่าดิ่งใต้	262	289	551	119
7	บ้านทุ่งโป่ง-ห้วยลึก	125	132	257	55
8	บ้านป่าดิ่งเหนือ	326	334	660	170
9	บ้านทุ่งรวงทอง	106	107	213	54
	รวม	999	1,063	2,062	497

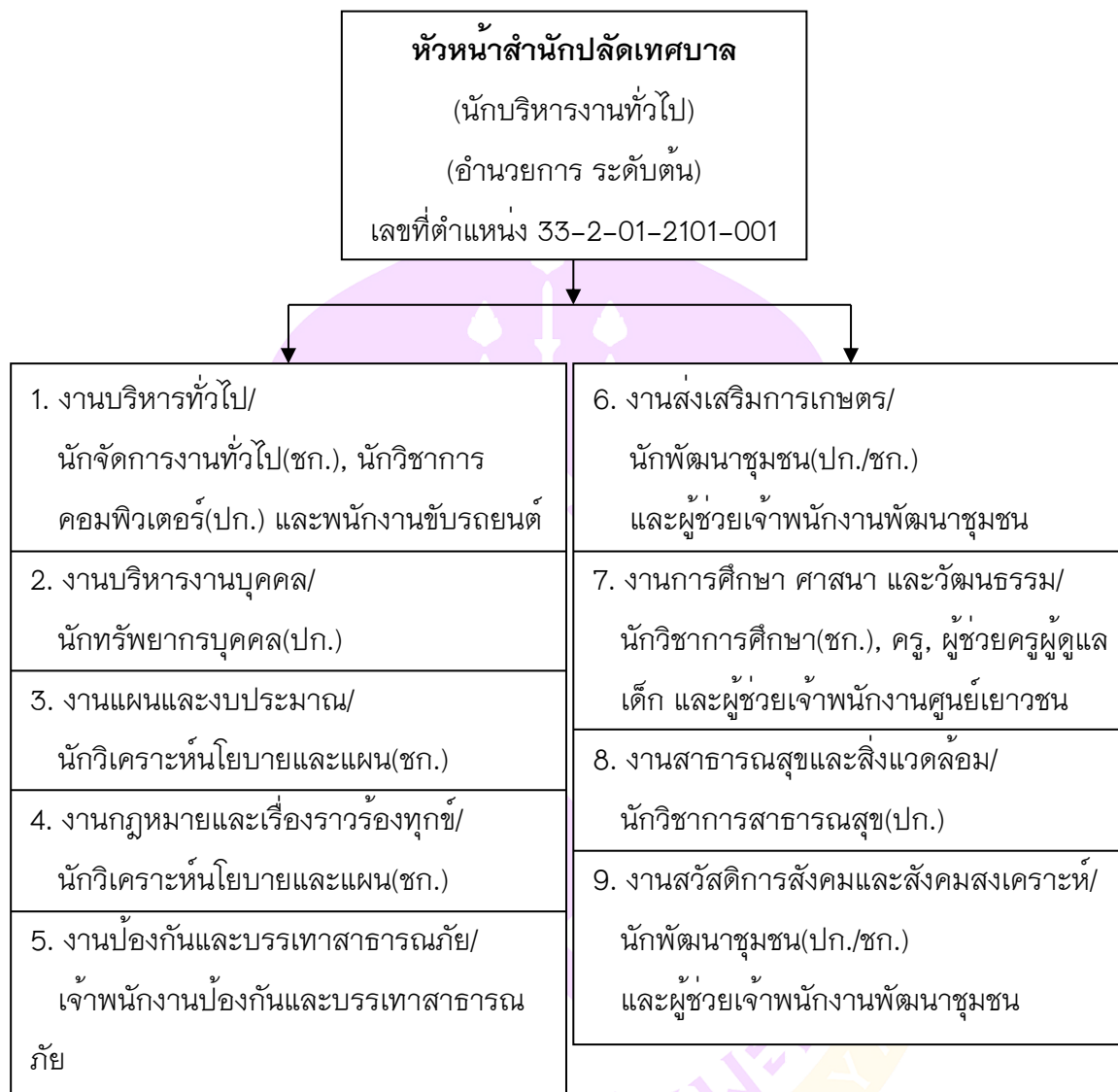
4. โครงสร้างส่วนราชการ

4.1 กรอบโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา (เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา, 2563)



ภาพ 2 แสดงกรอบโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

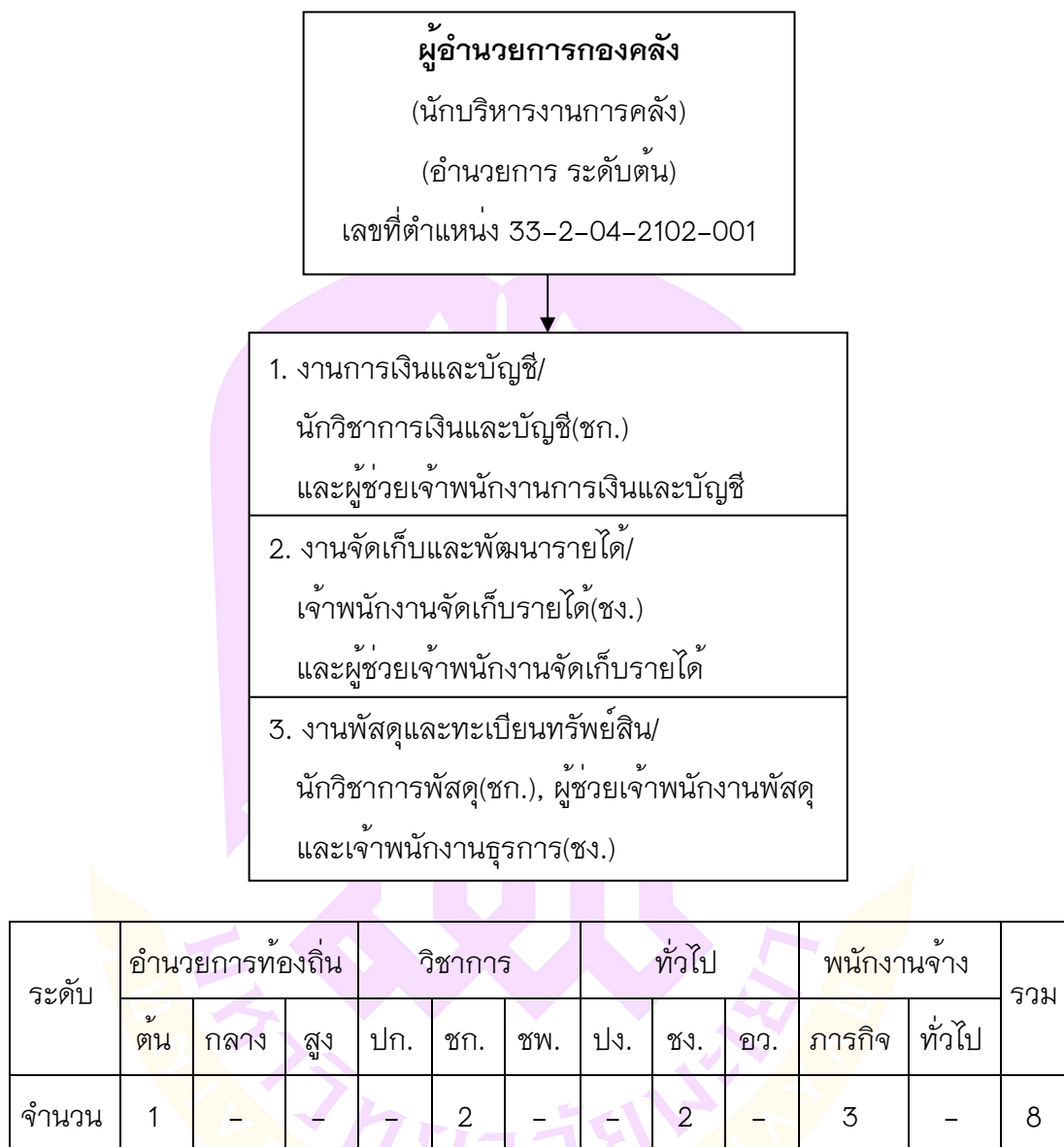
4.2 โครงสร้างสำนักปลัดเทศบาล (เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา, 2563)



ระดับ	อำนาจการท้องถิ่น			วิชาการ			ครู	ทั่วไป			พนักงานจ้าง		รวม
	ต้น	กลาง	สูง	ปก.	ชก.	ชพ.		ปง.	ชง.	อว.	ภารกิจ	ทั่วไป	
จำนวน	1	-	-	3	3	-	1	-	1	-	3	2	15
				1 (ปก./ชก.)									

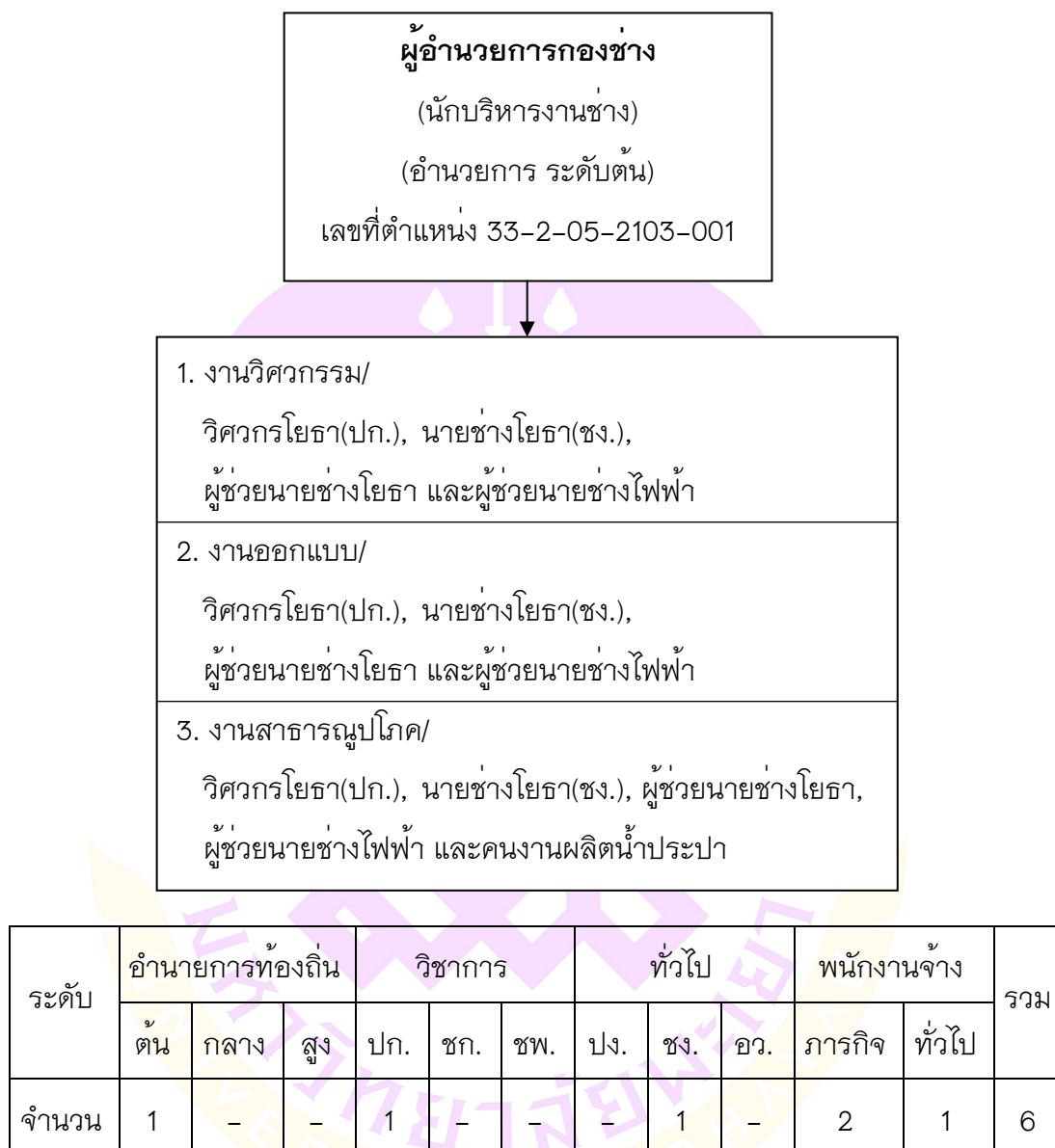
ภาพ 3 แสดงโครงสร้างสำนักปลัดเทศบาล

4.3 โครงสร้างกองคลัง (เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา, 2563)



ภาพ 4 แสดงโครงสร้างกองคลัง

4.4 โครงสร้างกองช่าง (เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา, 2563)



ภาพ 5 แสดงโครงสร้างกองช่าง

5. การประเมินประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากของประเทศอีกแห่งหนึ่ง โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างใกล้ชิดกับประชาชนและทุกภาคส่วนในชุมชน รวมทั้งต้องเป็นบริการสาธารณะที่ได้รับการออกแบบอย่างสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2537 ทำให้ประเทศไทยมีโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นเต็มรูปแบบตั้งแต่ระดับตำบลจนถึงระดับจังหวัด และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาได้มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะหลายด้านที่กระทบต่อคุณภาพชีวิต ของประชาชนโดยตรง ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน การบริการด้านสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการภัยพิบัติและการดูแลความสงบปลอดภัยภายในชุมชน ทั้งนี้ จากการประมวลรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของหลายหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสถาบันพระปกเกล้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก ได้แสดงศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพ และตอบสนองของความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนจนก่อให้เกิดแผนงานโครงการ และกิจกรรมที่สะท้อนความเป็นนวัตกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางพื้นที่ก็ยังคงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรเพื่อยกระดับการจัดบริการสาธารณะให้ได้มาตรฐาน

จากวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ ตามมาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีภายในปี 2565” ถือเป็นกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้สอดคล้องกับมาตรฐาน และหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจำเป็นต้องมี “เครื่องมือ” และ “ข้อมูล” ที่มีประสิทธิภาพแม่นยำ และถูกต้องตามหลักวิชาการ ในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยเหตุนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้กำหนดระบบการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการและนิเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมาได้พัฒนาวิธีการ รูปแบบ และหลักเกณฑ์ การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่า “การประเมิน Core Team” หมายถึง

คณะทำงานผู้ประเมิน ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มอบหมายให้จังหวัดแต่งตั้ง เพื่อลงพื้นที่ตรวจประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งมีประมาณ 600 คณะทำงาน หรือ Core Team ในแต่ละปี โดยการประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความคืบหน้าและอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อจะได้จัดระบบและทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้ “ฐานข้อมูล” ผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศในทุกปีงบประมาณที่สามารถนำมาประกอบการกำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนได้อย่างแท้จริงและทั่วถึง

ในปี พ.ศ. 2558 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้เปลี่ยนชื่อระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท)” หรือ “Local Performance Assessment (LPA)” ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 จึงได้พัฒนารูปแบบและวิธีการประเมินให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล โดยเพิ่มการประเมินผลการดำเนินงานด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล ทำให้ในปัจจุบันการประเมิน LPA มี 5 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง

ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ

ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

นอกจากนี้ ยังประเมินผลคะแนนสำหรับบางตัวชี้วัดโดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งเพิ่มตัวชี้วัดนำร่องที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงมหาดไทย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากตัวชี้วัดนำร่องเป็นภารกิจใหม่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ อาจยังไม่มี ความรู้ความเข้าใจที่ครบถ้วน และยังไม่ได้นำผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด นำร่องมาคิดคะแนน แต่เป็นเพียงการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและ จุดด้อยก่อนนำไปกำหนดแนวทางพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษาเพื่อยกระดับ ศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

อนึ่ง ระบบการประเมิน LPA ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีความแตกต่างจากรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและรางวัลพระปกเกล้า เนื่องจากการประเมินประสิทธิภาพภาคบังคับที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องได้รับการประเมินเป็นประจำทุกปี ไม่ใช่โครงการประกวดเพื่อรับรางวัล จึงทำให้ระบบการประเมิน LPA มีความต่อเนื่อง สามารถสะท้อนจุดอ่อนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในฐานะหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถกำหนดแนวทางให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และส่งเสริมได้อย่างเหมาะสมและทันที่ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

5.1 ประโยชน์ที่จะได้รับจาก LPA

5.1.1 ข้อมูล LPA สะท้อนให้เห็นถึงปัญหา อุปสรรค และจุดอ่อนในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นแนวทางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลสำคัญให้แก่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดนโยบายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานงบประมาณ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ยังสามารถใช้ข้อมูล LPA เพื่อวางแนวทางเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทั้งในด้านองค์ความรู้ บุคลากร เทคโนโลยี งบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน

5.1.2 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่ได้คาดหวังเพียงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำครบทุกแห่ง และไม่ได้คาดหวังให้ LPA เป็นเครื่องมือกระตุ้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียว แต่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังมีแผนพัฒนาฐานข้อมูล LPA ให้บุคคลทั่วไปทราบ ว่า โดยแท้จริงแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งย่อมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจะวิเคราะห์ข้อมูลคะแนน LPA และจัดทำรายงานเผยแพร่ผลการวิเคราะห์เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ประชาชนทราบ

ถึงผลการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

5.2 เกณฑ์การประเมิน

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น คณะ LPA แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมนูญ โดยด้านที่ 2 และด้านที่ 4 มีตัวชี้วัดนำร่อง 5 ตัวชี้วัด ซึ่งยังไม่มีมีการคิดคะแนนในปีงบประมาณ 2562 แต่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับการตรวจประเมินตามตัวชี้วัดนำร่องนั้นในปีต่อไป

สำหรับคะแนน LPA ทั้ง 5 ด้านแบ่งเป็น 29 หมวด เมื่อจำแนกตามประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด มี 189 ตัวชี้วัด เทศบาล มี 223 ตัวชี้วัด และองค์การบริหารส่วนตำบล มี 217 ตัวชี้วัด ทั้งนี้ ในแต่ละด้านมีจำนวนตัวชี้วัดไม่เท่ากัน ดังนี้

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ แบ่งเป็น 9 หมวด 26 ตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดการดำเนินงานตามนโยบายของจังหวัด 10 คะแนน

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา แบ่งเป็น 6 หมวด 45 ตัวชี้วัด โดยมีตัวชี้วัดนำร่อง 2 ตัวชี้วัด คือ 1) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น และ 2) การส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งและการยุบสภาท้องถิ่น

ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง มี 6 หมวด แบ่งเป็น 39 ตัวชี้วัด สำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ 50 ตัวชี้วัด สำหรับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ มี 6 หมวด แบ่งเป็น 66 ตัวชี้วัดสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด 89 ตัวชี้วัด สำหรับเทศบาล 83 ตัวชี้วัด สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีตัวชี้วัดนำร่อง 3 ตัวชี้วัด เกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษา

ด้านที่ 5 ธรรมนูญ แบ่งเป็น 5 หมวด 13 ตัวชี้วัด

โดยในแต่ละตัวชี้วัดจะมีระดับการให้ค่าคะแนน คือ ค่าคะแนนที่ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีการดำเนินการ ค่าคะแนนที่ระดับ 1 หมายถึง เริ่มมีการดำเนินการ ค่าคะแนนที่ระดับ 3 หมายถึง มีการดำเนินการแล้วแต่ยังไม่ครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนด และค่าคะแนนที่ระดับ 5 หมายถึง มีการดำเนินการแล้วเสร็จและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

คณะทำงานตรวจประเมินและให้คะแนนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based Assessment) ที่แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของตัวชี้วัดที่กำหนด โดยเกณฑ์ที่ใช้กำหนดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดอยู่ที่ค่าคะแนนระดับ 3 หรือร้อยละ 60 ของผลการประเมิน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

5.3 ระดับผลการประเมิน

ผลการประเมิน LPA ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งตามตัวชี้วัดที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะได้รับการวิเคราะห์ตามระดับผลการประเมิน 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับใช้สีที่แตกต่างกันแทนระดับผลการประเมินต่าง ๆ ดังนี้

ระดับ “ดีเด่น” คือ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 90-100 ใช้แทนด้วย “สีเขียวเข้ม”

ระดับ “ดีมาก” คือ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 80-89.99 ใช้แทนด้วย “สีเขียวอ่อน”

ระดับ “ดี” คือ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 70-79.99 ใช้แทนด้วย “สีเหลือง”

ระดับ “พอใช้” คือ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 60-69.99 ใช้แทนด้วย “สีส้ม”

ระดับ “ควรปรับปรุง” คือ ผลการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 60 ใช้แทนด้วย “สีแดง”

ทั้งนี้ ได้กำหนด “เกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ” สำหรับผลการประเมินในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ระดับร้อยละ 60 เนื่องจากเป็นค่าคะแนนที่ตรงกับค่าคะแนนการประเมินในแต่ละตัวชี้วัดที่ผ่านระดับ 3 ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการตามตัวชี้วัดนั้นแล้วแต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างครบถ้วน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562)

ซึ่งเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้รับการตรวจประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2563 จำนวน 5 ด้าน เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2563 ได้คะแนนรวมร้อยละ 85.00 (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา, 2563) และผลตรวจประเมินประจำปี 2562 เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม 2562 ได้คะแนนรวมร้อยละ 89.57 (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา, 2562) โดยเมื่อเทียบคะแนนรวมระหว่างปี 2563 กับ ปี 2562 ปรากฏว่า คะแนนรวมลดลงร้อยละ 4.57 รายละเอียดตามข้อมูลในตาราง ดังนี้

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบคะแนน LPA ระหว่างปี 2563 กับ ปี 2562

ด้านที่	รายการประเมิน	ปี 2563	ปี 2562
		คะแนนที่ได้ คิดเป็น %	คะแนนที่ได้ คิดเป็น %
1	การบริหารจัดการ	90.91	86.43
2	การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	94.28	91.11
3	การบริหารงานการเงินและการคลัง	79.07	86.36
4	การบริการสาธารณะ	85.57	92.10
5	ธรรมาภิบาล	74.54	86.16
ผลคะแนนรวม		85.00	89.57

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมและสรุปผลการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในแง่มุมต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (ศิริวิชญ์ เวชกิจ, 2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ อันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองช่างต่อไป การศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกสภาจังหวัด คณะผู้บริหารข้าราชการ และพนักงานจ้างของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 150 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ควรได้รับการแก้ไขในอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ กองช่างควรมีการปรับปรุงวิธีบริหารจัดการองค์กร โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารในการขับเคลื่อนนโยบายให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับ นำไปสู่การปฏิบัติ

ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นเอกภาพและเป็นระบบ ตลอดจนควรสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อบุคลากรของกองช่างอย่างเสมอภาค รวมทั้งควรจัดสรรงบประมาณด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือครุภัณฑ์ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงภาพรวมผลงานที่ดีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล, 2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง กำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวนประชากร 753 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 31.90 มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 55.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 77.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวนร้อยละ 29.30 ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 35.60 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-6 ปี จำนวนร้อยละ 40.00 ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัย

ในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for windows ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663$, $df = 4$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663$, $df = 4$, $Sig. = .000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 164.651$, $df = 1$, $Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สุรีย์พร น้อยมณี (สุรีย์พร น้อยมณี, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 2) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดาให้ประสบความสำเร็จ 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา ส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46 มีอายุ 36–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในฝ่ายประสานสาธารณูปโภค มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 10,000–15,000 บาท ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและงานเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด บุคลากรปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนที่องค์กรได้กำหนด บุคลากรมีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ที่ดีทำให้ได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (โบนัส) ตามเกณฑ์ที่กำหนด ผลการศึกษารายด้าน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งและผลสำเร็จของงาน ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานะของอาชีพและเงินเดือน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ให้ประสบความสำเร็จ คือ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะของงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะของอาชีพ และด้านความมั่นคงในงาน

สัมฤทธิ์ ศรีทองนุ่น (สัมฤทธิ์ ศรีทองนุ่น, 2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพและระดับการปฏิบัติงานในกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร 4 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการ และด้านงบประมาณ โดยรวมมีระดับการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านงบประมาณ รองลงมา คือ ด้านบริการ ด้านวิชาการ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร 10 ด้าน โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านลักษณะที่ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือตามลำดับ และด้านมีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล น้อยที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ รวมถึงเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เทศกิจผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ข้าราชการและลูกจ้างฝ่ายเทศกิจที่ปฏิบัติงานในกลุ่มกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 329 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ กรุงเทพมหานคร คือ ด้านนโยบาย การบริหารงาน การวางแผน พบว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา พบว่า การจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้องส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านทักษะความรู้ความเข้าใจระบบงานและความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่า การมีความรู้ด้านกฎหมายและใช้กฎหมายตามขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา พบว่า การอบรมการใช้ทักษะเจรจาและทักษะเฉพาะตัว เพื่อปรับใช้ในการทำงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา พบว่า การที่ผู้บังคับช้ษากำหนดแผนการปฏิบัติงานหรือวิธิต่างปฏิบัติงานเอาไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) โดยเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบ และวิธีการทำงานใหม่ ๆ ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน พบว่า การที่หัวหน้างานมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจและการวินิจฉัยสั่งการ เพื่อให้การดำเนินกระบวนการได้รวดเร็ว และด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติ

พบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิคสามารถปฏิบัติงาน ด้านกฎหมาย ระเบียบ และวิธีปฏิบัติชัดเจน
ทันก่อนเวลาที่กำหนดตามแผน

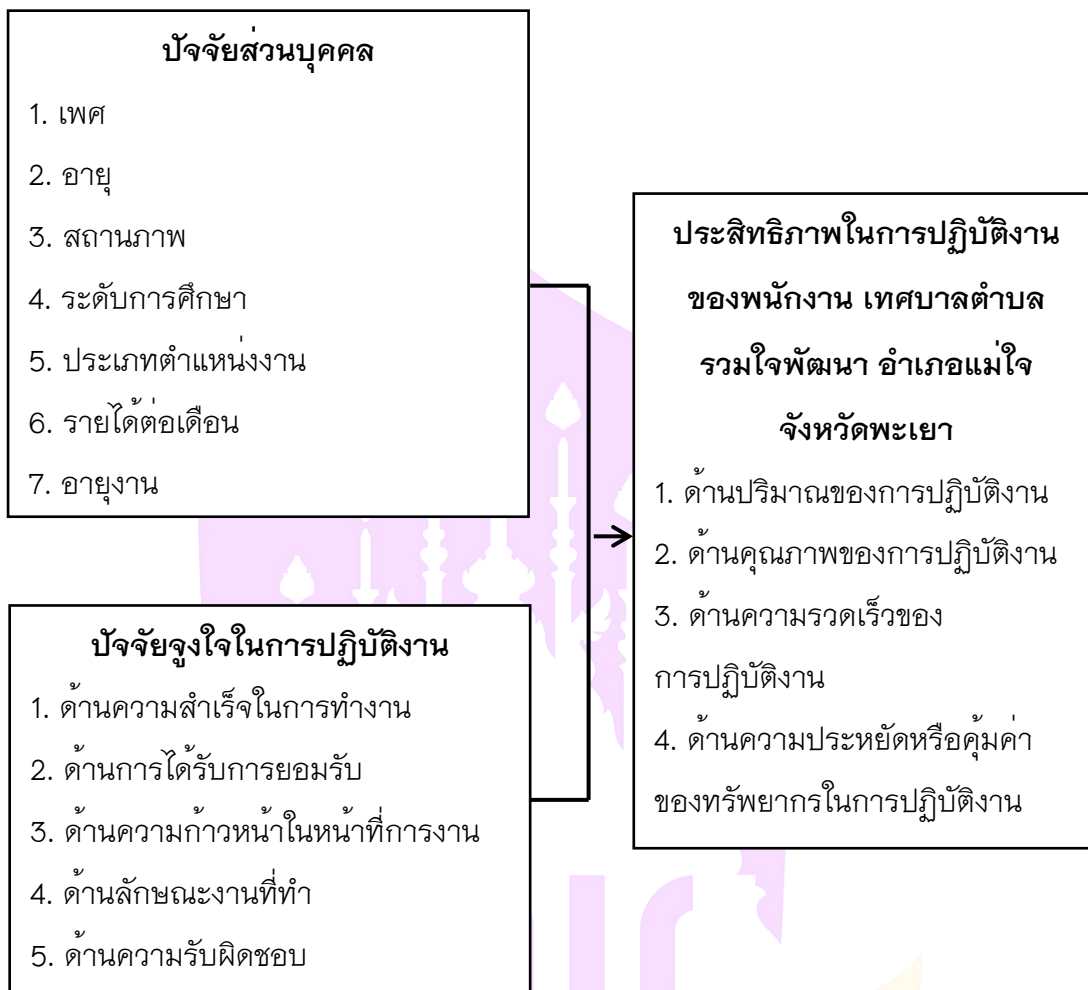
สิรินภา ทาระนัด (สิรินภา ทาระนัด, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพ
ในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์ สมรรถนะหลัก ปัจจัยจูงใจ ที่คาดว่าจะก่อให้เกิด
ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัด
เชียงใหม่ 3) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง
จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลของข้าราชการส่วนท้องถิ่น
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 156 ราย
สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการทดสอบสมมติฐาน
ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)
ในการหาความสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ
ระหว่าง 36-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6-10 ปี มีรายได้ต่อเดือน
20,001-25,000 บาท สังกัดสำนักปลัด ตำแหน่งงานสายงานวิชาการ มีระดับความคิดเห็นด้าน
สมรรถนะหลัก มากที่สุด คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.21, \sigma = 0.46$) มีระดับความคิดเห็น
ด้านปัจจัยจูงใจ มากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\mu = 3.74, \sigma = 0.45$) และ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\mu = 3.74, \sigma = 0.39$) มีระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด คือ ด้านความรวดเร็ว ($\mu = 3.98, \sigma = 0.41$)

สุพรรณษา บุญนิตทิพย์ (สุพรรณษา บุญนิตทิพย์, 2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม
จังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยใน
การปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการศึกษา คือ บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่
จำนวน 180 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่
ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent
Sample t-test, One-Way ANOVA และ Multiple Regression ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล
ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร อยู่ในระดับสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาสูงที่สุด

กรอบแนวคิด

การวิจัยนี้ต้องการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา และเพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผ่านการศึกษาปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยนำทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ รวมทั้งงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัด (สิริินภา ทาระนัด, 2561) เกี่ยวกับการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ดังภาพ 6



ภาพ 6 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยมีวิธีการศึกษาตามระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ
3. การสร้างมาตรวัด
4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ
6. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้าง สังกัด เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จำนวน 44 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากมีจำนวนประชากร 44 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยจะเลือกประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยส่วนนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------|
| 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านการได้รับการยอมรับ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านลักษณะงานที่ทำ | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ด้านความรับผิดชอบ | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

3. การสร้างมาตรวัด

ลักษณะแบบสอบถามมีลักษณะแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scales) 5ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำถามแต่ละข้อตามแบบของลิเคิร์ต (Likert, 1967) ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้มา หาผลค่าเฉลี่ยและแปลผลโดยใช้หลักการตามโอกาสที่ควรจะเป็นตามแนวคิดของ Best (1977 อ้างอิงใน สุชาติ โสภประยูร และวรรณี โสภประยูร, 2543) (สุชาติ โสภประยูร และวรรณี โสภประยูร, 2543) โดยจะได้ผลตามนี้

ระดับค่าเฉลี่ย = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}$

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{}$$

5

$$= 0.8$$

จากสูตรข้างต้นทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 แสดงว่า มีการประเมินในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 แสดงว่า มีการประเมินในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 แสดงว่า มีการประเมินในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 แสดงว่า มีการประเมินในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 แสดงว่า มีการประเมินในระดับน้อยที่สุด

4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

4.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแบบสอบถาม

4.2 สร้างเครื่องมือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's type)

4.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) (ประยูร อิมสวาสดี, 2552, หน้า 74) แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) โดยเกณฑ์การตัดสิน IOC ที่มีค่าตั้งแต่ .67 ขึ้นไป แสดงว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือตามเนื้อหา นั้นหมายความว่า แบบสอบถามนั้นใช้ได้ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

4.3.1 ส.ต.ท.วศิษฐ์ สีหสกุล ปลัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

4.3.2 นายคณศร ปันสุวรรณ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

4.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชศรี เกียรติบุตร ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นลำดับสุดท้าย

4.5 นำเสนอแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4.6 นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92

4.7 ผู้วิจัยได้แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการทดลองใช้พร้อมจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามที่มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่สังกัด เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

5.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่ง และรับคืนด้วยตนเอง จำนวน 44 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมานับจำนวน และตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อิงประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับ แล้วนำมาลงรหัสให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงาน จำนวน 7 ข้อ โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน แบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 5 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา แล้วรวบรวมข้อมูลตามประเด็นนำมาเรียบเรียงนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กร รวมทั้งเป็นบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนำมาตอบใจวิจัยและสนับสนุนข้อมูลในการสร้างข้อสรุปเชิงลึกได้ ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา ประธานสภาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา พนักงานเทศบาล สายงานผู้บริหาร (ปลัดเทศบาล, ผู้อำนวยการกองคลัง, ผู้อำนวยการกองช่าง, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล), และพนักงานเทศบาล สายงานผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงพนักงานครูเทศบาล ที่มีคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานมากที่สุดและน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบการประเมิน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน 2563–30 กันยายน 2563) และพนักงานจ้างตามภารกิจ รวมถึงพนักงานจ้างทั่วไป ที่มีคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานเฉลี่ย 2 ครั้ง มากที่สุดและน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบการประเมิน ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2562–31 มีนาคม 2563) และรอบการประเมิน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน 2563–30 กันยายน 2563) รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ดังนี้

- 1.1 นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา 1 คน
- 1.2 ประธานสภาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา 1 คน
- 1.3 พนักงานเทศบาล สายงานผู้บริหาร 4 คน ประกอบด้วย ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง และหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- 1.4 พนักงานเทศบาล สายงานผู้ปฏิบัติงาน 2 คน และพนักงานครูเทศบาล
- 1.5 พนักงานจ้าง 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แนวทางการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญ เป็นเกณฑ์ในการเลือก จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.1 ส.ต.ท.วชิษฐ์ สิทธิสกุล ปลัดเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

3.2 นายคณศร ปันสุวรรณ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชต์ศรี เกียรติบุตร ผู้มีความรู้ความสามารถพิเศษ ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.1 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยมากำหนดเป็นข้อคำถามในบทสัมภาษณ์ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการกำหนดการสัมภาษณ์จากประเด็นคำถามที่ง่าย ๆ ก่อน จากนั้นตามด้วยประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ ลักษณะของคำถามเป็นปลายเปิด เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวแบบเผชิญหน้า มีการจดบันทึกคำตอบและบันทึกเสียงทั้งหมด เพื่อเป็นหลักฐานเชิงยืนยัน สามารถนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อคุณภาพของงานวิจัยที่ดีขึ้น

4.2 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มีผู้เก็บรวบรวมหรือเรียบเรียงไว้แล้ว อาทิเช่น เอกสารทางวิชาการ ระเบียบราชการ รายงาน สถิติ บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลแบบปฐมภูมิ และทุติยภูมิ มาวิเคราะห์ตามวิธีการที่สำคัญ ดังนี้

5.1 การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดให้เป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

5.2 การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระในประเด็นหรือเรื่องนั้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์มุ่งที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 ตัวอย่าง และการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 10 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	17	38.64
ชาย	27	61.36
อายุ		
25-30 ปี	3	6.82
31-35 ปี	2	4.54
36-40 ปี	9	20.46
41-45 ปี	10	22.73
46-50 ปี	3	6.82
51 ปีขึ้นไป	17	38.64

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	6	13.64
สมรส	35	79.55
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3	6.82
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	18	40.91
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	45.45
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	6	13.64
ประเภทตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	5	11.36
สมาชิกสภาเทศบาล	11	25.00
พนักงานเทศบาล	17	38.64
พนักงานครูเทศบาล	1	2.27
พนักงานจ้างตามภารกิจ	9	20.46
พนักงานจ้างทั่วไป	1	2.27
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	20	45.45
15,001-20,000 บาท	9	20.46
20,001-25,000 บาท	5	11.36
25,001-30,000 บาท	3	6.82
30,001-35,000 บาท	1	2.27
มากกว่า 35,000 บาท	6	13.64
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	7	15.91
5-10 ปี	14	31.82
11-15 ปี	14	31.82
16-20 ปี	3	6.82
21-25 ปี	3	6.82
มากกว่า 25 ปี	3	6.82

จากตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 61.36 และเป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64

อายุ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-45 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 ช่วงอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 ช่วงอายุ 25-30 ปี และ 46-50 ปี มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.82 และช่วงอายุ ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54

สถานภาพ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ สถานภาพสมรส มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 รองลงมา คือ สถานภาพโสด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82

ระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91 และระดับการศึกษา ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64

ประเภทตำแหน่งงาน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบ แบบสอบถามมากที่สุด คือ ประเภทพนักงานเทศบาล มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 รองลงมา คือ ประเภทสมาชิกสภาเทศบาล มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประเภท พนักงานจ้างตามภารกิจ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 ประเภทผู้บริหาร มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 และประเภทที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ประเภทพนักงานครูเทศบาล และพนักงานจ้างทั่วไป มีจำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.27

รายได้ต่อเดือน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมา คือ รายได้ช่วง 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.46 รายได้ มากกว่า 35,000 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 รายได้ช่วง 20,001-25,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11.36 รายได้ช่วง 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.82 และผู้ที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ช่วง 30,001-35,000 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.27 ประเภทพนักงานครูเทศบาลและพนักงานจ้างทั่วไป มีจำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.27

อายุงาน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 44 คน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้ที่มีอายุงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี และ 11-15 ปี มีจำนวน 14 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 31.82 รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.91 ช่วง 16-20 ปี, 21-25 ปี และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 3 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.82

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 4 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
จำแนกรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.61	0.51	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.52	0.57	มากที่สุด
3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.59	1.23	มาก
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.33	0.68	มากที่สุด
5. ด้านความรับผิดชอบ	4.71	0.50	มากที่สุด
รวม	4.35	0.69	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ตาราง 5 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดหวัง	4.57	0.50	มากที่สุด
2. มีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนภายใน/ภายนอกองค์กร เพื่อต่อยอดการทำงานในอนาคต	4.73	0.50	มากที่สุด
3. มีการพัฒนาตัวเองและสร้างมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น	4.64	0.53	มากที่สุด
4. สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้	4.50	0.51	มากที่สุด
รวม	4.61	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนภายใน/ภายนอกองค์กร เพื่อต่อยอดการทำงานในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 รองลงมา คือ มีการพัฒนาตัวเองและสร้างมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.53 ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ

ด้านการได้รับการยอมรับ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. มีความทุ่มเทและเต็มใจกับงานที่ทำเสมอ	4.70	0.46	มากที่สุด
2. ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.52	0.55	มากที่สุด
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.52	0.59	มากที่สุด
4. ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.34	0.68	มากที่สุด
รวม	4.52	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความทุ่มเทและเต็มใจกับงานที่ทำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.46 รองลงมา คือ ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ส่วนหัวข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน

ตาราง 7 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.00	1.63	ปานกลาง
2. การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	2.95	1.68	ปานกลาง
3. การได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ด้งาน	4.14	0.82	มาก
4. การได้รับการพัฒนาหาความรู้เพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง	4.27	0.82	มากที่สุด
รวม	3.59	1.23	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับการพัฒนาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.82 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ด้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.82 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนการมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.63 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.68 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ

ตาราง 8 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ

ด้านลักษณะงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. มีการทำหายความสามารถในการทำงาน	4.41	0.66	มากที่สุด
2. มีอิสระในการทำงาน	4.32	0.60	มากที่สุด
3. มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา	4.30	0.76	มากที่สุด
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.30	0.70	มากที่สุด
รวม	4.33	0.68	มากที่สุด

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการทำหายความสามารถในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 รองลงมา คือ มีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.60 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.76 และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.70 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ตาราง 9 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.75	0.44	มากที่สุด
2. ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.73	0.45	มากที่สุด
3. ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ของตนให้คนอื่นทำแทน	4.70	0.55	มากที่สุด
4. เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.68	0.56	มากที่สุด
รวม	4.71	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.44 รองลงมา คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.45 ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ของตนให้คนอื่นทำแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.68 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.56 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตาราง 10 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
จำแนกรายด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน	4.53	0.56	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	4.58	0.51	มากที่สุด
3. ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน	4.47	0.58	มากที่สุด
4. ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่า ของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน	4.40	0.66	มากที่สุด
รวม	4.49	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า
ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของ
การปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 รองลงมา คือ
ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.56
ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58
ส่วนด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

ตาราง 11 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย	4.55	0.50	มากที่สุด
2. สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยไม่ตั้งค่าง	4.61	0.58	มากที่สุด
3. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	4.57	0.55	มากที่สุด
4. การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน	4.41	0.62	มากที่สุด
รวม	4.53	0.56	มากที่สุด

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยไม่ตั้งค่าง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 รองลงมา คือ การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ส่วนหัวข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.62 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ตาราง 12 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ	4.48	0.59	มากที่สุด
2. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	4.64	0.53	มากที่สุด
3. การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ	4.80	0.41	มากที่สุด
4. การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและสมบูรณ์	4.41	0.54	มากที่สุด
รวม	4.58	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.41 รองลงมา คือ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.53 การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและสมบูรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.54 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ตาราง 13 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. การปฏิบัติงานได้เร็วกว่ากรอบระยะเวลาตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	4.30	0.59	มากที่สุด
2. การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง	4.57	0.55	มากที่สุด
3. มีความเข้าใจในระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.52	0.59	มากที่สุด
4. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	4.50	0.59	มากที่สุด
รวม	4.47	0.58	มากที่สุด

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.55 รองลงมา คือ มีความเข้าใจในระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานได้เร็วกว่ากรอบระยะเวลาตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.59 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ตาราง 14 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลค่า
1. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด	4.40	0.66	มากที่สุด
2. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	4.40	0.69	มากที่สุด
3. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.67	มากที่สุด
4. การปฏิบัติงานตามแผนงานและขั้นตอนได้เป็นอย่างดี	4.50	0.63	มากที่สุด
รวม	4.40	0.66	มากที่สุด

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามแผนงานและขั้นตอนได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.63 รองลงมา คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66 และปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69 ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.67 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In Depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 10 คน ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กร รวมทั้งเป็นบุคลากรระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา ประธานสภาเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา พนักงานเทศบาลสายงานผู้บริหาร (ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล) และพนักงานเทศบาล สายงานผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงพนักงานครูเทศบาลที่มีคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานมากที่สุดและน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบการประเมิน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน 2563–30 กันยายน 2563) และพนักงานจ้างตามภารกิจ รวมถึงพนักงานจ้างทั่วไป ที่มีคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานเฉลี่ย 2 ครั้ง มากที่สุดและน้อยที่สุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รอบการประเมิน ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2562–31 มีนาคม 2563) และรอบการประเมิน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน–30 กันยายน 2563) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ และสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

1.1.1 พนักงานไม่เข้าใจระบบงาน ไม่รู้จักกำหนดเป้าหมาย ปฏิบัติงานด้วยความไม่เข้าใจ ไม่เอาใจใส่และศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตน

1.1.2 พนักงานยังปรับตัวเข้ากับสถานที่ปฏิบัติงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ได้ ไม่เข้าใจระบบงาน ปฏิบัติงานไม่ได้ แก้งานบ่อย และในบางครั้งผู้บังคับบัญชามักจะรวบอำนาจไว้เพียงคนเดียว เช่น การคิด การตัดสินใจ การออกแบบงาน การสร้างสรรค์งาน ทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติเกิดความไม่มั่นใจ ไม่กล้าคิดกล้าตัดสินใจ กลัวผิด รอถามแต่ผู้บังคับบัญชา ทำให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติไม่เติบโตในสายงานอาชีพ และจะทำให้พนักงานไม่มีความทุ่มเท ไม่มีความเสียสละต่องานส่วนรวม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.1.3 ความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อการทำงาน ความสำเร็จในการทำงานก็คือเป้าหมาย ถ้าไม่กำหนดเป้าหมาย ประสิทธิภาพก็ไม่เกิด ที่ผ่านมามีพนักงานไม่รู้จักกำหนดเป้าหมาย ปฏิบัติงานด้วยความไม่เข้าใจ ก็จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ เพราะฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดเป้าหมายให้เป็น

1.1.4 ถ้าปฏิบัติงานแล้วประสบความสำเร็จ ก็จะทำให้เกิดความมั่นใจ และมีความตั้งใจ พยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จเหมือนกับที่ปฏิบัติมา ถ้าพยายามก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ทั้งนี้ จะต้องเข้าใจระบบงาน พยายามปรับปรุงแสวงหาความรู้ พัฒนาตัวเอง ปรึกษาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ศึกษาหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ

1.1.5 ถ้าปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดแล้ว ก็จะทำให้ได้รับการเลื่อนค่าตอบแทนประจำปี แต่ยังคงขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบงานสารบรรณ

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ

1.2.1 พนักงานทุกคนย่อมต้องการการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่แล้ว แต่ต้องปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท มีความเสียสละต่องานส่วนรวม มีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่พนักงานขาดความทุ่มเทให้กับงาน ไม่มีความเสียสละต่องานส่วนรวม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ต้องมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการ (หัวหน้าสำนัก/ผู้อำนวยการกอง) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาลำดับรองลงมา และเป็นผู้บังคับบัญชาของแต่ละสำนัก/กอง ให้ช่วยเหลือในการเสนอแนะ ให้คำปรึกษา ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณของพนักงานส่วนท้องถิ่น และมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.2 หากได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลทางด้านจิตใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

1.2.3 ในบางครั้งผู้บังคับบัญชามักจะรวบอำนาจไว้เพียงคนเดียว เช่น การตัดสินใจ การออกแบบ การสร้างสรรค์งาน ทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติเกิดความไม่มั่นใจ คิดไม่เป็น ทำไม่เป็น จะทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ไม่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ จะทำให้พนักงานฝ่ายปฏิบัติไม่มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ตัดสินใจเองไม่ได้ กลัวผิด รอคอยแต่ผู้บังคับบัญชา ทำให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ

1.2.4 การที่จะปฏิบัติงานอะไรก็ตาม ถ้าได้รับการยอมรับ ก็จะทำให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ปฏิบัติด้วยความสุข และยิ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.5 เมื่อได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้มีแรงจูงใจ ในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.3.1 มีข้อจำกัดในเรื่องของกรอบอัตราค่าจ้างและงบประมาณรายจ่ายในด้านบริหารงานบุคคล ทำให้การเลื่อนระดับในระดับที่สูงขึ้นของพนักงานเป็นไปได้ยากมาก จึงทำให้พนักงานต้องโอนย้ายไปปฏิบัติงานในองค์กรใหญ่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง

1.3.2 ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

1.3.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก็ถือว่าเป็นรางวัลในการทำงาน เพราะว่ามันขยับเวลาทำงานก็ต้องหวังสิ่งตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นวัตถุ หรือค้ายกย่อง ชมเชย ถ้าทำงานดีก็ต้องส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นไป แต่งานราชการจะอยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ มีข้อจำกัด คือ มีการจำกัดโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ดังนั้น จึงต้องสร้างความเข้าใจให้พนักงานที่ได้คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานรองลงมา

1.3.4 การที่มาปฏิบัติงานตรงนี้ก็หวังถึงความก้าวหน้า ความมั่นคงในอาชีพ ไม่อยากปฏิบัติงานแบบไม่มีความก้าวหน้า ถ้าปฏิบัติงานแล้วได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ก็เป็นส่วนกระตุ้นให้ปฏิบัติงานสำเร็จเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานเองในเรื่องของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ถ้าปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีความเข้าใจในระบบงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ ก็จะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.3.5 การทำงานที่ต้องหวังถึงความก้าวหน้า เพราะฉะนั้นแล้ว ถ้าอยากได้ความก้าวหน้าก็ต้องขยัน อดทน หมั่นศึกษาหาความรู้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ

1.4.1 ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถ และเข้าใจระบบงานที่ทำแล้ว ก็จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพได้

1.4.2 หากลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ถนัด ผลลัพธ์ที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพ แต่หากงานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นงานที่ไม่ถนัดหรือไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นควรมอบหมายงานให้ตรงกับคน ให้ทุกคนเรียนรู้งานมากกว่า 1 งาน หากคนใดขาดหรือลา ก็จะสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

1.4.3 งานที่ชอบ งานที่รัก งานที่ถนัด ผู้ปฏิบัติงานก็จะปฏิบัติได้ดี แต่ถ้าให้ผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงานที่ไม่ชอบ ไม่รัก ไม่ถนัด ก็จะทำให้ได้ไม่ดี ใช้หลัก ผู้บังคับบัญชาจะต้อง

แก้ไขปัญหามาโดยการวางคนให้ถูกกับงาน จะต้องศึกษาบุคลิกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ไม่ควรพิจารณาเฉพาะตำแหน่งที่สอบได้มา ว่างานชนิดใดเหมาะกับคนประเภทใด โดยดูจากบุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ และศักยภาพ งานหลักก็จะเป็นงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละตำแหน่ง ส่วนงานรองหรืองานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายก็มอบให้เหมาะสมกับคน

1.4.4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติกับคุณวุฒิที่จบมาตรงกัน ทำให้ปฏิบัติงานได้ดีและมีประสิทธิภาพขึ้น

1.5 ด้านความรับผิดชอบ

1.5.1 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม ถ้าหากขาดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเองและส่วนรวมแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรเน้นในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยการระบุแนวทางการพัฒนาและสิ่งที่ควรปรับปรุงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.5.2 หากผู้ที่ได้รับมอบหมายงาน ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน จะทำให้งานล่าช้า งานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น ควรมีบทลงโทษ ตามกฎ ระเบียบขององค์กร หรือทางราชการ

1.5.3 คนที่รับผิดชอบสูง ประสิทธิภาพก็ย่อมสูง คนที่รับผิดชอบน้อย ประสิทธิภาพก็ย่อมต่ำ แต่ผู้ที่สอบบรรจุเป็นพนักงานเทศบาลได้นั้น แล้วมาบรรจุเป็นพนักงานเทศบาล ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาล ไม่พยายามทำความเข้าใจระบบงาน เห็นพนักงานคนอื่นทำก็ทำตามคนอื่น แต่ก็ทำไปโดยที่ไม่เข้าใจ ก็จะทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพลดลง

1.5.4 เมื่อได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา จะต้องรับผิดชอบต่องานสำเร็จ ต้องกระตือรือร้น พัฒนางานของให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

2.1.1 ถ้าผู้ปฏิบัติงานตามกรอบหรือมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของตนเอง ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน ก็ไม่น่าจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

2.1.2 หากผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานมากเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เกิดความล่าช้า ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น ควรมอบหมายงานให้ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือคนที่ว่างงานและไม่ควรรับงานข้างนอกเข้ามาทำ

2.1.3 องค์กรรมมีปริมาณงานเยอะ ลักษณะงานสั้นคน พนักงานจะสร้างสรรค์งานไม่ได้ เพราะรับงานหลายงาน ทำได้ทุกอย่างแต่ไม่ดีสักเรื่อง ดังนั้น องค์กรรมควรสรรหาคนที่เก่งมีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้านมาปฏิบัติงานเพิ่ม

2.1.4 ถ้าปริมาณที่พอดี จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ถ้าปริมาณงานมากจนเกินไป จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ ขาดความละเอียดรอบคอบ ผิดพลาดได้ง่าย ก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานลดลง ดังนั้น ควรทำแผนงาน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

2.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

2.2.1 สมรรถนะของแต่ละสายงานจะนำไปสู่คุณภาพของการปฏิบัติงาน ถ้าปฏิบัติงานตามสมรรถนะได้ไม่ดีพอก็จะกระทบต่องานในหน้าที่ของตนเองและภาพรวมขององค์กร ดังนั้น ควรใช้สมรรถนะของแต่ละสายงานเป็นตัวกำหนด ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด จะเน้นในเรื่องของการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

2.2.2 หากผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายงานมากเกินไป จะทำให้ทำงานไม่ทัน ส่งผลให้งานไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ดังนั้น ควรมอบหมายงานให้ตรงตามมาตรฐานกำหนด ตำแหน่ง หรือคนที่ว่างงานและไม่ควรรับงานข้างนอกเข้ามาทำ

2.2.3 คุณภาพก็มาพร้อมกับประสิทธิภาพ ถ้าคุณภาพดีก็ย่อมมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรต้องแก้ไขที่การพัฒนาค้น ต้องสร้างจิตสำนึก ถ้ามีจิตสำนึกดีแล้ว ก็จะทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างเข้าใจ ความมีจิตอาสาจะทำให้งานนั้นสำเร็จได้ดี และมีความต่อเนื่อง

2.2.4 ถ้าผู้ปฏิบัติงานรีบปฏิบัติงาน ก็จะทำให้งานนั้นไม่มีคุณภาพ ดังนั้น ควรใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาเรียนรู้ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงาน เข้าใจให้ถ่องแท้มากขึ้น ทำตามขั้นตอนที่กำหนด มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน ควบคุมระยะเวลา ก็จะทำให้งานนั้นมีคุณภาพมากขึ้น ก็จะส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

2.2.5 การปฏิบัติงานที่ให้งานนั้นมีคุณภาพ จะต้องตั้งใจปฏิบัติงาน ตรวจสอบรายละเอียดของงานก่อนเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อมีคุณภาพแล้วประสิทธิภาพก็จะตามมา

2.3 ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

2.3.1 ถ้าปฏิบัติงานเร็วอาจจะเป็นเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ เนื่องจากขาดความละเอียดรอบคอบ ให้งานไม่มีประสิทธิภาพ เกิดความเสียหายต่อองค์กร จะผู้คนที่ปฏิบัติงานช้า แต่งานมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพไม่ได้ ในขณะที่เดียวกันงานบางอย่าง ต้องใช้ความรอบคอบให้ถูกต้องตามระเบียบ ถึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ

2.3.2 หากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ต้องการความรวดเร็ว เป็นงานด่วน ต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด อาจจะทำให้งานนั้นเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ดังนั้น ควรมอบหมายงานให้คนที่ว่างงานปฏิบัติแทน

2.3.3 โดยปกติปฏิบัติงานเร็วคุณภาพจะต่ำ มีความผิดพลาดสูง ต่างกับการปฏิบัติงานช้าคุณภาพจะสูง แต่ก็ไม่น่าอนเสมอไป ขึ้นอยู่กับว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถสูง ปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจ รวดเร็ว คุณภาพอาจจะสูงกว่าการปฏิบัติงานช้าก็ได้ หัวใจก็คือ ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและมีความเข้าใจแค่ไหนในการปฏิบัติงาน

2.3.4 การปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว อาจเสี่ยงที่จะทำให้งานนั้นบกพร่อง ผิดพลาดได้ง่าย และทำให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพได้

2.4 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน มองได้หลายมิติ ขึ้นอยู่กับงานแต่ละอย่าง บางครั้งอาจมองว่าถ้าควบคุมการขั้บรถยนต์ส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด ก็จะทำให้ประหยัดพลังงานเชื้อเพลิง ก็ทำให้ประหยัดงบประมาณของทางราชการด้วย ความประหยัดเหมือนจะทำให้งานนั้นล่าช้า ดังนั้น ควรกำชับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการประหยัดพลังงานขององค์กร

2.4.2 ควรใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องตรวจทานงานก่อนสั่งพิมพ์ เพื่อลดความผิดพลาดของงาน และจะได้ช่วยประหยัดทรัพยากร เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ไฟฟ้า เวลา ฯลฯ และถ้าหากไม่ตรวจสอบงานก่อนสั่งพิมพ์ ก็จะทำให้งานนั้นเกิดความผิดพลาดและยังทำให้สูญเสีย สิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ ไฟฟ้า เวลา ฯลฯ ดังนั้น ควรแนะนำ กำชับทุกคน ให้ตระหนักถึงความประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร และเพื่อให้คุ้มค่า ควรนำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่

2.4.3 ถ้าใช้ทรัพยากรกับผลที่ออกมาสมดุลงก็ถือว่ามีประสิทธิภาพแล้ว ยิ่งประหยัด ยิ่งคุ้มค่า ก็ยิ่งจะให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น “ต้นทุนต่ำ ผลผลิตสูง” อยู่ที่ว่าจะสร้างจิตสำนึกของผู้ปฏิบัติงานได้มากน้อยแค่ไหน ที่สำคัญจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน เมื่อคนมีความสามารถ มีจิตอาสา ทำงานด้วยความเข้าใจ จะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอย่างแน่นอน

2.4.4 การใช้งบประมาณในการทำกิจกรรมต่าง ๆ จะต้องใช้อย่างประหยัด และต้องคำนึงถึงความจำเป็นและเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ จะต้องใช้ทรัพยากรหรืองบประมาณให้ถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ

2.4.5 การปฏิบัติงานด้วยความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรในองค์กร
ก็จะทำให้องค์กรประหยัดงบประมาณ และทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ มากขึ้น



บทที่ 5

บทสรุป

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้ดังนี้ (ดูภาพ 7)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จากการศึกษาวิจัยผ่านการศึกษาปัจจัยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.69 ประกอบด้วย 1.1) ด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 1.2) ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 1.3) ด้านการได้รับการยอมรับ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.52 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 1.4) ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.68 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1.5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.59 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 1.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในเกณฑ์ความคิดเห็นระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.57 ประกอบด้วย 2.1) ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 2.2) ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.56 2.3) ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.58 และ 2.4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.66

หากเป็นเช่นนี้ ก็แสดงว่า ในทางตรงกันข้ามพบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นกัน ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาจัดเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบ พบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน พบปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ประกอบกับการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งสิ้น 10 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่เข้าใจระบบงาน ไม่เอาใจใส่และศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตน ทำให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมักจะรวบอำนาจไว้เพียงคนเดียว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่มั่นใจ ไม่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ขาดความเสียสละต่อส่วนรวม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านกฎหมาย ซึ่งจำกัดในเรื่องของโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และงบประมาณรายจ่ายด้านบริหารงานบุคคล ทำให้การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งหรือลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความถนัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.5 ด้านความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ของตนเอง และส่วนรวม จะทำให้งานล่าช้า ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และส่งผลกระทบต่อองค์กร

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

องค์กรมีปริมาณงานมาก เป็นลักษณะของงานล้นคน ผู้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์งานไม่ได้ และไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้งานนั้นขาดความละเอียดรอบคอบ ผิดพลาดได้ง่าย ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

2.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้ปฏิบัติงานไม่ทัน จึงต้องเร่งรีบปฏิบัติงานเพื่อให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ทำให้งานนั้นไม่มีคุณภาพ

2.3 ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมักจะขาดความละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้งานไม่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดสูง

2.4 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดจิตสำนึกในด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ไม่มีการวางแผนทรัพยากรในองค์กร ขาดความมีจิตอาสา

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนของแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรทำความเข้าใจระบบงาน พัฒนาตัวเอง ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ มีระเบียบวินัย ต้องปฏิบัติงานตามสมรรถนะประจำสายงานแต่ละสายงาน และต้องรู้จักกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรให้คำปรึกษา กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ และหลักคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้คิดออกแบบและสร้างสรรค์งานเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ มีความทุ่มเทให้กับงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่นที่อยู่นอกเหนือจากโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการการเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น เพื่อจะได้เข้าใจ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรศึกษาผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน โดยพิจารณาจาก บุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ และศักยภาพ ไม่ควรพิจารณาเฉพาะตำแหน่งที่สอบได้ ว่างานชนิดใด เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานประเภทใด และควรให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเรียนรู้งานมากกว่า 1 งาน หากคนใดขาดหรือลา ก็จะปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อจะได้มีลักษณะงานที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน

1.5 ด้านความรับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรมีวิธีการให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรับผิดชอบมากขึ้น โดยเน้นในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ให้ระบุแนวทางการพัฒนาและสิ่งที่ควรปรับปรุงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

องค์กรมีปริมาณงานมาก ควรสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ หลาย ๆ ด้าน เข้ามาปฏิบัติงาน และควรมอบหมายงานให้ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือคนที่ว่างงานช่วยปฏิบัติงานแทน และไม่ควรรับงานข้างนอกเข้ามาทำในองค์กร

2.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน ก็จะทำให้งานนั้นมีคุณภาพมากขึ้น ทั้งยังส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

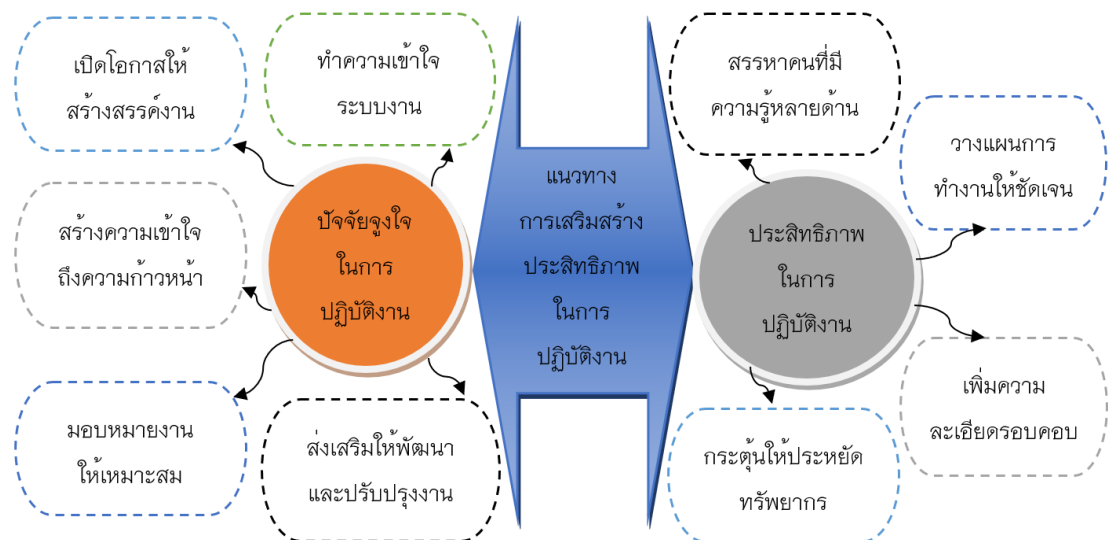
2.3 ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรถึงแม้ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้ควรคำนึงถึงความละเอียดรอบคอบ และความถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.4 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรกำชับ แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด โดยสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Herzberg ในด้านปัจจัยจูงใจ และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ รวมทั้งงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัด (2561) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้



ภาพ 7 แสดงสรุปแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่า

1.1 ปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงาน

1.1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่เข้าใจระบบงาน ไม่รู้จักกำหนดเป้าหมาย ไม่เอาใจใส่และศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตน ทำให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมเปิดใจที่จะพัฒนาตัวเอง ไม่ศึกษาและทำความเข้าใจระบบงาน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1959 อ้างอิงใน สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558, หน้า 20) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ พบว่า ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมักจะรวบอำนาจไว้เพียงคนเดียว เช่น การคิด การตัดสินใจ การออกแบบงาน การสร้างสรรค์งาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่มั่นใจ ไม่กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ทำให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ และจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความทุ่มเทให้กับงาน ไม่มีความเสียสละต่องานส่วนรวม มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงไม่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาไม่ยอมเปิดวิสัยทัศน์ให้กว้าง เอาแต่ความคิดของตัวเองเป็นใหญ่ ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์งานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองได้ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อแท้ ไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานและทำให้งานนั้นไม่พัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับ Maslow (1970 อ้างอิงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545, หน้า 248-250) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทางสังคมจะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการ

ความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กร คำว่า ความต้องการด้านสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

1.1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไม่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ เนื่องจากมีข้อจำกัดในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งจำกัดในเรื่องของโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และงบประมาณรายจ่ายด้านบริหารงานบุคคล ทำให้การเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นของพนักงานเป็นไปได้ยาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการเป็นตัวกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน หากผู้ปฏิบัติงานผู้ใดมีผลการประเมินการปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดก็ จะไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน และงบประมาณรายจ่ายด้านบริหารงานบุคคล ก็ถูกควบคุมไม่ให้เกินร้อยละ 40 ของเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี จึงทำให้การเปิดกรอบอัตราค่าจ้างในระดับและตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นไปได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1959 อ้างอิงใน สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558, หน้า 20) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการได้รับการฝึกอบรม

1.1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความสามารถให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาอาจมองเห็นศักยภาพในตัวของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีศักยภาพในการทำงานแตกต่างกันมากน้อยขนาดไหน หากมอบหมายงานที่ไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งหรืองานที่ไม่ถนัดไปให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดทำแล้ว ก็แสดงว่าผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นมีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริินภา ทาระนัด (2561) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำ มีลักษณะงานที่ไม่ตรงกับความสามารถและความรู้ที่ได้ศึกษามา

1.1.5 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดความรับผิดชอบ ต่องานในหน้าที่ของตนเองและส่วนรวม จะทำให้งานล่าช้า ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้งานนั้นไม่มีประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่อองค์กร ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาล ทำให้พนักงานทอดทิ้งงาน

ในตำแหน่งหน้าที่ของตน จนส่งผลให้งานราชการนั้นเสียหาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)** เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน พบว่า องค์กรมีปริมาณงานมาก เป็นลักษณะของงานล้นคน ผู้ปฏิบัติงานสร้างสรรค์งานไม่ได้และไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้งานนั้นขาดความละเอียดรอบคอบ ผิดพลาดได้ง่าย ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจระบบงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ **Peterson and Plowman (1989 อ้างอิงใน พฤทธิสิทธิ์ อุทุม, 2559, หน้า 31)** กล่าวว่า ปริมาณงาน (Quantity) คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาในองค์กรมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานมากเกินไป ทำให้ปฏิบัติงานไม่ทัน จึงต้องเร่งรีบปฏิบัติงานเพื่อให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด ทำให้งานนั้นไม่มีคุณภาพ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานที่เห็นว่ามีความสามารถพอที่สามารถปฏิบัติงานควบคู่กับงานอื่นไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับ **Peterson and Plowman (1989 อ้างอิงใน พฤทธิสิทธิ์ อุทุม, 2559, หน้า 31)** กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงาน มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

1.2.3 ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วมักจะขาดความละเอียดรอบคอบ ส่งผลให้งานไม่ถูกต้อง เกิดความผิดพลาดสูง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากระยะเวลาที่กำหนดให้ในการตอบกลับหนังสือราชการนั้นเร็วเกินไปและไม่สอดคล้องกับหลักความเป็นจริง เช่น เทศบาลได้รับหนังสือราชการล่าช้า ทำให้ต้องส่งเอกสารล่าช้า หรือไม่ทันเวลาที่กำหนด บางครั้งต้องรีบเร่งดำเนินการเพื่อจัดส่งข้อมูลให้ทันทั้ง ๆ ที่มีเวลาน้อย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ **Peterson and Plowman (1989 อ้างอิงใน พฤทธิสิทธิ์ อุทุม, 2559, หน้า 31)** กล่าวว่า เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้

ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

1.2.4 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขาดจิตสำนึกด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ไม่มีการวางแผนทรัพยากรขององค์กร ขาดความมีจิตอาสา เช่น ไม่ตรวจสอบงานก่อนสั่งพิมพ์ ก็จะทำให้งานนั้นเกิดความผิดพลาดและยังทำให้สูญเสียสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ และองค์กรไม่สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น เงิน วัสดุต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์กรมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ บางครั้งอาจมีความจำเป็นต้องนำงบประมาณสำหรับจัดซื้อพัสดุไปบริหารจัดการงานด้านอื่น ๆ ที่สำคัญเร่งด่วนก่อน จนต้องชะลอการจัดซื้อพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานออกไป และผู้บังคับบัญชาในองค์กรไม่ปลูกฝังความมีจิตอาสาให้กับพนักงาน และไม่สร้างความเข้าใจให้รู้ถึงความสำคัญของทรัพยากร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความประหยัดหรือใช้ทรัพยากรไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ **บทมาตรา ทอซู (2560, สือฮอนไลน์)** กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน

2. แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา พบว่า

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรทำความเข้าใจระบบงาน แสวงหาความรู้ พัฒนาตัวเอง ศึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ของตนให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ มีระเบียบวินัย ต้องปฏิบัติงานตามสมรรถนะประจำสายงานแต่ละสายงาน เช่น พนักงานสายงานผู้บริหาร ก็ต้องปฏิบัติงานตามสมรรถนะประจำสายงานผู้บริหาร ส่วนพนักงานสายงานผู้ปฏิบัติงาน ก็ต้องปฏิบัติงานตามสมรรถนะประจำสายงานผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น และต้องรู้จักกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายให้เป็น และต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน รู้จักพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เพื่อให้ปฏิบัติงานสำเร็จได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ **ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541)** กล่าวว่า ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลใช้พลัง และความสามารถ

ทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ใช้สติปัญญาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจะทำให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ และความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสำเร็จของตนเองก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรเสนอแนะให้คำปรึกษา ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณ และหลักคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้คิดออกแบบและสร้างสรรค์งานเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ มีความทุ่มเทให้กับงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการออกแบบและสร้างสรรค์งานในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ต้องมีความมั่นใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาต้องคอยให้คำปรึกษา กำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีความถูกต้องตรงตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ **Stringer (1999 อ้างอิงใน ภูมิวิทย์ เวชกามา, 2543, หน้า 45-65)** ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิทยา ประกอบด้วย 1) ความภูมิใจในหน่วยงาน 2) สภาพ การยอมรับจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ได้คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่นที่อยู่ นอกเหนือจากโควตาในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการการเลื่อนระดับหรือเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น เพื่อจะได้เข้าใจและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความก้าวหน้าของพนักงานต้องอยู่ในกรอบของระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับ **สมใจ ลักษณะ (2544)** กล่าวว่า การใช้แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้บริหารมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดรูปแบบของการใช้แรงจูงใจแก่บุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน ซึ่งจะเป็นรางวัลค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินตอบแทน ได้แก่ ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน โบนัส เป็นต้น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งจะเป็นที่มาของการได้รับเงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการและบริการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สงเคราะห์ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2.1.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรศึกษาผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน โดยพิจารณาจากบุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ และศักยภาพ ไม่ควรพิจารณาเฉพาะ

ตำแหน่งที่สอบได้ ว่างงานชนิดใดที่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานประเภทใด งานหลักก็จะเป็นงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละตำแหน่ง ส่วนงานรองหรืองานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ก็ควรให้เหมาะสมกับคน และควรให้พนักงานทุกคนเรียนรู้งานมากกว่า 1 งาน หากคนใดขาดหรือลา ก็จะทำงานแทนกันได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาต้องตรงกับความรู้ความสามารถและคุณสมบัติที่จบมา เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีพื้นฐานและประสบการณ์มาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ **ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541)** กล่าวว่า ลักษณะงาน (Work if self) หมายถึง คุณลักษณะความน่าสนใจของงานงานที่มีความแปลกใหม่ไม่จำเจ งานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ต่อผู้อื่น งานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ และความมีอิสระในการทำงาน ปริมาณงาน และระยะเวลาการทำงาน

2.1.5 ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรหากลยุทธ์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเน้นในส่วนของการประเมินผล การปฏิบัติงานประจำปี ให้ระบุแนวทางการพัฒนาและสิ่งที่ควรปรับปรุงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ **Herzberg (1959 อ้างอิงใน สุทธิคุณ วิริยะกุล, 2558, หน้า 20)** กล่าวว่า ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้รับโอกาส รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

2.2 สำหรับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีข้ออภิปรายดังนี้

2.2.1 ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน องค์กรมีปริมาณงานมาก ควรสรรหาคบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน เข้ามาปฏิบัติงาน และควรมอบหมายงานให้ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง หรือคนที่ว่างงานช่วยปฏิบัติงานแทน และไม่ควรรับงานข้างนอกเข้ามาทำในองค์กร ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากองค์กรจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่หลากหลาย เพื่อมาเติมเต็มในส่วนที่พนักงานคนอื่นขาดหายไป ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ **อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559)** เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค กรุงเทพมหานคร พบว่า นโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ด้านการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชานั้น การจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่

จัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

2.2.2 ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน ทำตามขั้นตอนที่กำหนด มีการกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน ควบคุมระยะเวลา ก็จะทำให้งานนั้นมีคุณภาพมากขึ้น ทั้งยังส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในองค์กร หากจะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นต้องรู้จักวางแผนการทำงานให้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ **ธานีทร สุทธิกฤษ (2543)** กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ต้องเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ

2.2.3 ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรถึงแม้ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ควรคำนึงถึงความละเอียดรอบคอบ และความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของทางราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน สามารถลดความผิดพลาดลงได้ โดยการเพิ่มความใส่ใจ ความละเอียดรอบคอบ ก็จะทำให้งานนั้นมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ **สมพิศ สุขแสน (2556, สื่อออนไลน์)** กล่าวว่า ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) และกล่าวถึง ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

2.2.4 ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาในองค์กรควรกำชับ แนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการประหยัดทรัพยากรภายในองค์กร และเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า เช่น นำกระดาษที่ใช้แล้วนำกลับมาใช้ใหม่ ยิ่งประหยัด ยิ่งคุ้มค่า ก็ยิ่งจะให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรจำเป็นต้องปลูกจิตสำนึกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรได้อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ **นันทนา ธรรมบุศย์ (2540)** กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลา และสูญเสียดังงานในการทำงานน้อยที่สุดแต่เกิดประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1. เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ควรมีการส่งเสริมให้พนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ได้รับการศึกษาเพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และได้รับการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพ เสริมสร้างแรงจูงใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ควรมีการส่งเสริมและวางแผนจัดระบบงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์
3. เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ควรมีการส่งเสริมให้มีกิจกรรมในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีภายในสำนัก/กอง เพื่อให้เกิดความรักความสามัคคีและเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย และจรรยาบรรณ
4. เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา ควรมีวิธีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานให้มีจิตอาสา รู้จักเสียสละต่องานส่วนรวม และให้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษารูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York: Harper & Row.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York: Wiley & Son.
- กชพร พุทธิจักร. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัด สำนักงานการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.**
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท.).** กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2020.** กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา).** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- กิตติยา ลีดิคุณรัตน์. (2556). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชันโซน์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จันทร์แรม พุทธิบุญกุล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี.** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

- จำนรรจ์ บุญศิริ. (2543). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาล
ในวิทยาลัยพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชาญศิลป์ วาสบุญมา. (2546). **แรงจูงใจและความต้องการความสมหวังในชีวิต
ของการเป็นคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2536). **ทฤษฎีองค์การ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา. (2563). **แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2564–2566 ของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ
จังหวัดพะเยา.** พะเยา: เทศบาลรวมใจพัฒนา.
- ธานีนทร์ สุทธิบุญชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่าย
การพนักงาน บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ธิดา สุขใจ. (2549). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณี
ส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนียนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน).**
วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2529). **หลักการบริหารการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพฯ.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. วารสารแนะแนว,
31, 25–30.**
- ปัทมาพร ท่อชู. (2560). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.** สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2564,
จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771.
- พนตร ศรีประทุม. (2550). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ราชาปอร์ชเลน
จำกัด.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พฤทธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดสระแก้ว.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: คักดีโสภา.
- ภูมรินทร์ ทวีชศรี. (2554). **ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด**.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ภูมิวิทย์ เวชกามา. (2543). **การระดมประชาชนเพื่อพัฒนาชนบทในการบริหารงานชนบท**.
กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัตนพร จาริต. (2547). **กระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร**.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). **การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วราภรณ์ หนูดำ. (2548). **การบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเวสเทริน ดิจิตอล (บางปะอิน) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.
- วุฒิสาร ตันไชย. (ม.ป.ป.). **การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่**.
สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,
นครราชสีมา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทสาคร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.,
มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ:
สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์.

- สมบุญรัตน์ ศิริสรธรศิริชัย. (2553). **สัมมนาทฤษฎีองค์กรและการจัดการ (เอกสารคำสอน)**. นครปฐม. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมบุญรัตน์ หลวงบุญมี. (2556). **ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://rjp.go.th/>.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2563, จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>.
- สัมฤทธิ์ ศรีกงหนองน. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.
- สายวสันต์ เข้มทองคำ. (25559). **รูปแบบแรงจูงใจ**. สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://sites.google.com/site/psychologymcu5/kar-cungci-phu-reiyn/4-5-rup-baeb-raeng-cungci>.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา. (2562). **ผลการตรวจรับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2562**. พะเยา: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา. (2563). **ผลการตรวจรับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2563**. พะเยา: สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพะเยา.
- สำนักทะเบียนอำเภอแม่ใจ. (2563). **ข้อมูลทะเบียนราษฎร**. พะเยา: สำนักทะเบียนอำเภอแม่ใจ.
- สิทธิชัย สุวรรณประทีป. (2550). **รูปแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุชาติ ไสมประยูร และวรรณิ ไสมประยูร. (2543). **เพศศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุทธิคุณ วิริยะกุล. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ**. วิทยานิพนธ์ รบ.ม., มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

- สุพรรณษา บุญนิติภาพ. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กรณีศึกษา: องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่.**
การค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สุรีย์พร น้อยมณี. (2558). **ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.**
วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากร
ส่วนกลาง.** การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคตามแผน
ปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าอิสระ ร.ม.,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1	ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	มีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนภายใน/ภายนอกองค์กร เพื่อต่อยอดการทำงานในอนาคต	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	มีการพัฒนาตัวเองและสร้างมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านการได้รับการยอมรับ						
5	มีความทุ่มเทและเต็มใจกับงานที่ทำเสมอ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
6	ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
9	การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
11	การได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	การได้รับการพัฒนาหาความรู้เพิ่มเติม อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านลักษณะงานที่ทำ						
13	มีการท้าทายความสามารถ ในการทำงาน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
14	มีอิสระในการทำงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัด และความรู้ที่ได้ศึกษามา	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านความรับผิดชอบ						
17	มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	ทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
19	ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ของตน ให้คนอื่นทำแทน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน						
21	การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22	สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยไม่คั่งค้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
24	การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน						
25	การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
27	การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และจรรยาบรรณ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและสมบูรณ์	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน						
29	การปฏิบัติงานได้เร็วกวากรอบระยะเวลาตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
30	การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
31	มีความเข้าใจในระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีม ให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน						
33	การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34	ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
36	การปฏิบัติงานตามแผนงานและขั้นตอนได้เป็นอย่างดี	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้

คำตัดสินความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์
เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

สำหรับระดับผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่	คนที่	คนที่		
		1	2	3		
ทัศนคติด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ						
1	คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในมุมมองท่านคืออะไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	กระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเกิดจากอะไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์, การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม, ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน, การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
การสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ						
4	ท่านมีความคิดเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
5	ท่านมีความคิดเห็นว่าการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณภาพงานที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
8	ท่านมีความคิดเห็นว่ ความรับผิดชอบ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
9	ท่านมีความคิดเห็นว่ ปริมาณของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้าง หรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรือ อุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
10	ท่านมีความคิดเห็นว่ คุณภาพของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
11	ท่านมีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	ท่านมีความคิดเห็นว่า ความประหยัด หรือคุ้มค่าของทรัพยากร ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน หรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรค บ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหา หรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมี แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

คำตัดสินความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์
เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

สำหรับระดับผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ทัศนคติด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ						
1	คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในมุมมองท่าน คืออะไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	กระบวนการในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพเกิดจากอะไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	ท่านคิดว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์, การยึดมั่น ในความถูกต้องและจริยธรรม, ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน, การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงาน เป็นทีม มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
การสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ						
4	ตั้งแต่ทำงานในองค์กรนี้มา มีผลงานใด ที่ประทับใจที่สุด โปรดอธิบายความเป็นมา ของความประทับใจนั้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	องค์กรมีส่วนกระตุ้นการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพอย่างไรบ้าง	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	ที่ผ่านมาองค์กรได้ทำอะไรให้กับท่านใน ฐานะที่เป็นพนักงานเกิดความประทับใจ	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
7	ท่านมีความคิดเห็นว่ ความสำเร็จ ในการทำงาน มีผลต่อการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน หรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรค บ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรือ อุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	0	0.67	ใช้ได้
8	ท่านมีความคิดเห็นว่ การได้รับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน มีผลต่อการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน หรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรค บ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรือ อุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	ท่านมีความคิดเห็นว่ ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน มีผลต่อการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน หรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรค บ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรือ อุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
10	ท่านมีความคิดเห็นว่ ลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	ท่านมีความคิดเห็นว่ ความรับผิดชอบ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
12	ท่านมีความคิดเห็นว่ ปริมาณของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	คำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
13	ท่านมีความคิดเห็นว่า คุณภาพของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	ท่านมีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วของ การปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	ท่านมีความคิดเห็นว่า ความประหยัด หรือคุ้มค่าของทรัพยากรในการ ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อเสนอแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไขให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ แนวทางในการแก้ไข้ปัญหา

เพื่อความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดตอบให้ครบทุกข้อและตามความเป็นจริง ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับ และจะไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ โอกาสนี้

นายสุทธิพล เทพสิงห์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() หญิง () ชาย

2. อายุ

() 25-30 ปี () 31-35 ปี () 36-40 ปี
 () 41-45 ปี () 46-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี () ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. ประเภทตำแหน่งงาน

() ผู้บริหาร () สมาชิกสภาเทศบาล () พนักงานเทศบาล
 () พนักงานครูเทศบาล () พนักงานจ้างตามภารกิจ () พนักงานจ้างทั่วไป

6. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 15,000 บาท () 15,001-20,000 บาท
 () 20,001-25,000 บาท () 25,001-30,000 บาท
 () 30,001-35,000 บาท () มากกว่า 35,000 บาท

7. อายุงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี
 () 16-20 ปี () 21-25 ปี () มากกว่า 25 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้					
2. มีการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีต่อคนภายใน/ภายนอกองค์กร เพื่อต่อยอดการทำงานในอนาคต					
3. มีการพัฒนาตัวเองและสร้างมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้น					
4. สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
5. มีความทุ่มเทและเต็มใจกับงานที่ทำเสมอ					
6. ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
7. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
8. ได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
9. การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
10. การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
11. การได้รับการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน					
12. การได้รับการพัฒนาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง					
ด้านลักษณะงานที่ทำ					
13. มีการท้าทายความสามารถในการทำงาน					
14. มีอิสระในการทำงาน					
15. มีลักษณะงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา					
16. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
ด้านความรับผิดชอบ					
17. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
18. ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
19. ไม่ละทิ้งงานในหน้าที่ของตนให้คนอื่นทำแทน					
20. เมื่อได้รับมอบหมายงาน จะทำให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน					
1. การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามปริมาณที่ได้รับมอบหมาย					
2. สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการโดยไม่คั่งค้าง					
3. การมอบหมายงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน					
4. การเข้าใจในระบบงานและการเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับกระบวนการปฏิบัติงาน					
ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน					
5. การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ					
6. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย					
7. การปฏิบัติงานที่ยึดหลักความถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายและจรรยาบรรณ					
8. การวางแผนจัดระบบงานโดยนำเทคโนโลยีมาช่วยให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและสมบูรณ์					
ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน					
9. การปฏิบัติงานได้เร็วกว่ากรอบระยะเวลา ตามหนังสือสั่งการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง					
10. การให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างถูกต้อง					
11. มีความเข้าใจในระบบงานและขั้นตอนการปฏิบัติเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
12. การร่วมมือร่วมใจ สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีม ให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน					
13. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด					
14. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร					
15. จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร เช่น เงิน วัสดุ ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
16. การปฏิบัติงานตามแผนงานและขั้นตอนได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านใดบ้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

- () ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- () ด้านการได้รับการยอมรับ
- () ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- () ด้านลักษณะงานที่ทำ
- () ด้านความรับผิดชอบ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- () ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน
- () ด้านคุณภาพของการปฏิบัติงาน
- () ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน
- () ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

สำหรับระดับผู้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 1 ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานอย่างย่อ ของผู้ถูกสัมภาษณ์

ชื่อ:

เพศ:

อายุ:

ตำแหน่ง:

ประสบการณ์ทำงาน:

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนคติด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในมุมมองท่านคืออะไร
2. กระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเกิดจากอะไร
3. ท่านคิดว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจ

ในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

2. ด้านการได้รับการยอมรับ

ท่านมีความคิดเห็นว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไรมีปัญหาหรือ

อุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

4. ด้านลักษณะงานที่ทำ

ท่านมีความคิดเห็นว่า ลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

5. ด้านความรับผิดชอบ

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความรับผิดชอบ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ปริมาณของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

2. ด้านท่าทีภาพของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า คุณภาพของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

3. ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

4. ด้านความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความประหยัดหรือคุ่มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรค บ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหา และอุปสรรคนั้น อย่างไร)

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนา อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

สำหรับระดับผู้ใต้บังคับบัญชา

ส่วนที่ 1 ประวัติส่วนตัว ประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานอย่างย่อ ของผู้ถูกสัมภาษณ์

ชื่อ:

เพศ:

อายุ:

ตำแหน่ง:

ประสบการณ์ทำงาน:

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนคติด้านการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1. คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในมุมมองท่านคืออะไร
2. กระบวนการในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเกิดจากอะไร
3. ท่านคิดว่า การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจ

ในองค์กรและระบบงาน การบริการที่เป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

1. ตั้งแต่ทำงานในองค์กรนี้มา มีผลงานใดที่ประทับใจที่สุด โปรดอธิบายความเป็นมาของความประทับใจนั้น
2. องค์กรมีส่วนกระตุ้นการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างไรบ้าง
3. ที่ผ่านมามีองค์กรได้ทำอะไรให้กับท่าน ในฐานะที่เป็นพนักงานเกิดความประทับใจ
4. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่

(ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

4.2 ด้านการได้รับการยอมรับ

ท่านมีความคิดเห็นว่าการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

4.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่าการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

4.4 ด้านลักษณะงานที่ทำ

ท่านมีความคิดเห็นว่าการลักษณะงานที่ทำ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

4.5 ด้านความรับผิดชอบ

ท่านมีความคิดเห็นว่าการความรับผิดชอบ มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปริมาณของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่าการปริมาณของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้นอย่างไร)

2. ด้านท่าทางภาพของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

3. ด้านความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณภาพความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

4. ด้านความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณภาพความประหยัดหรือคุ้มค่าของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร มีปัญหาหรืออุปสรรคบ้างหรือไม่ (ในกรณีที่คุณคิดว่ามีปัญหาหรืออุปสรรค ท่านคิดว่าควรมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคนั้น อย่างไร)

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	สุทธิพล เทพลิงห์
วัน เดือน ปี เกิด	15 พฤศจิกายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2554 ประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาซีพครู), มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย, เชียงราย พ.ศ. 2551 บธ.บ. (ระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์), มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย, เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	7 หมู่ 9 ตำบลแม่ใจ อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	สุทธิพล เทพลิงห์ และวีระ เลิศสมพร (ผู้บรรยาย). (25 เมษายน 2564). แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลรวมใจพัฒนาอำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา. ใน การประชุม วิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 7 (หน้า 145-161). พะเยา: กองบริหาร งานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา.

