



**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

**Motivations Affecting the Performance Effectiveness of Personnel in Hat Yai
Municipality, Songkhla Province**

**สุภรัตน์ กุลโชติ
Suparat Kunchot**

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2566

ชื่อสารนิพนธ์

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลากร
สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน

สุภารัตน์ กุลโชติ

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

.....

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตรีกุลมุตตา)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานีย์ ช.บุญพันธ์)

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตรีกุลมุตตา)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์ แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัด
เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน สุภรณ์ กุศลโชติ
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Minor Thesis Title Motivations Affecting the Performance Effectiveness of Personnel
in Hat Yai Municipality, Songkhla Province

Author Suparat Kunchot

Major Program Public Administration

Academic Year 2022

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the level of performance effectiveness of personnel, comparison of performance effectiveness of personnel classified by personal factors and to study the motivations affecting to performance effectiveness of personnel in Hat Yai Municipality, Songkhla Province. According to the study, the samples used in this study were personnel in Hat Yai Municipality, Songkhla Province. By collecting data from a sample of 180 people. Instruments used in this study was questionnaire. The statistical analysis of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA and multiple regression analysis.

The research result found that; Performance effectiveness of personnel in Hat Yai Municipality, Songkhla Province was at the high level. Personnel in Hat Yai Municipality, Songkhla Province with different gender, age, income, and working period had significant differences in performance at the statistical level of 0.05 and the motivations affecting to performance effectiveness of personnel in Hat Yai Municipality, statistically significant at 0.05 level.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตาสละเวลาให้คำปรึกษา ควบคุมดูแลและแนะนำแนวทางในการศึกษาค้นคว้าแก้ไขข้อบกพร่องตลอดจน ให้สาระความรู้ต่าง ๆ ในการจัดทำและพิมพ์สารนิพนธ์

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกทุตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผายนีย์ ช.บุญพันธ์ุ ทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาและให้คำแนะนำเพิ่มเติมทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ ดร.ดนุวัต สุวรรณวงศ์และดร.สิริวิทย์ อิศโร ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ที่คอยอำนวยความสะดวกและได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลจนสารนิพนธ์เล่มนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สุดท้ายนี้กราบขอบพระบิดา มารดา บุคคลที่มีส่วนช่วยในงานวิจัยตลอดจนขอขอบพระคุณ อาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้โอกาสและสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุภารัตน์ กุลโชติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
รายการตาราง	ฉ
รายการภาพประกอบ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	16
2.3 บริบทเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	34
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
แบบสอบถาม	74
ประวัติผู้เขียน	90

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	40
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม	41
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	42
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	43
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	44
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความรับผิดชอบ	45
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความก้าวหน้า	46
4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ	47
4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกอายุ	47
4.11 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ	48
4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามสถานภาพ	48

รายการตาราง

ตาราง (ต่อ)	หน้า
4.13 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50
4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน	50
4.17 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน	51
4.18 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามศาสนา	51
4.19 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกในภาพรวม	52
4.20 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายด้าน	53
4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์กรในปัจจุบันมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลสูงสุดที่จะสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งแน่นอนว่าทุกองค์กรล้วนมีความหวังที่จะได้รับประสิทธิภาพการทำงานสูงสุดจากบุคลากรเพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรเป็นกำลังหลักที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ในทางปฏิบัติองค์กรมักจะพูดถึงประสิทธิภาพพร้อมกับประสิทธิผล (Effectiveness) ที่หมายถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างเต็มความสามารถ หากองค์กรใดมีทรัพยากรแรงงานที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงานถือเป็นเรื่องยากที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาเรื้อรังขององค์กร ซึ่งขาดประสิทธิภาพในการทำงานไม่สามารถสร้างบุคลากรที่ดีขึ้นมาได้ และอาจจะขาดแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพต่อองค์กรที่ตัวเองทำงานอยู่ พนักงานที่เข้ามาใหม่ไม่กี่ปีก็ลาออกจนต้องหาพนักงานใหม่อยู่เรื่อยๆกลายเป็นปัญหาที่อาจจะทำให้เป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ไม่ประสบความสำเร็จ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพที่จะเกิดขึ้นได้ เพราะแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วย นอกจากแรงจูงใจส่งผลดีต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งมีโอกาที่จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นเดียวกันหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีความท้อแท้ ขาดกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายในสิ่งที่ทำ ทั้งนี้การขาดประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดช่องว่างในการแสวงหารายได้โดยมิชอบหรือเกิดการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวส่งผลเสียอันร้ายแรงแก่องค์กร ดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมบุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญา เสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงานทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วรรณ อวรรณ, 2557)

นอกจากนี้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งตามแนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจการ

งานจะเริ่มต้นที่การตั้งจุดสำเร็จของงาน นั่นคือมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผลสำเร็จที่ต้องการ ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการในโครงการหรืองานได้น้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุด แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าโครงการใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เหมือนกันก็ตาม แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามามากกว่าโครงการอื่น ๆ โครงการนั้นก็จะไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุด (วชิรวัชร งามละม่อม, 2559)

เทศบาลนครหาดใหญ่มีนโยบายด้านการบริหารภาครัฐ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย 1) หลักการเรื่องการบริหารจัดการที่ดี โดยสร้างวัฒนธรรม การทำงานในเทศบาลนครหาดใหญ่ ทั้งในส่วนของบุคลากร วิธีการบริหารงาน รวมถึงการสร้างผลลัพธ์การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยยึดหลักนิติธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย หลักคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ ชยันหมั่นเพียร หลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า ยึดมั่นในความถูกต้อง ตรวจสอบได้ หลักความมีส่วนร่วมในการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงานของเทศบาล เพื่อให้เกิดความร่วมมือสามัคคีกันระหว่างภาครัฐและประชาชน รวมถึงหลักความรับผิดชอบ เพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรักความสามัคคี 2) สร้างทีมงานที่มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีความ รับผิดชอบ มีจิตสาธารณะในการรับใช้ และให้บริการประชาชน โดยเทศบาลนครหาดใหญ่จะต้องเป็นองค์กรที่ฝ่ายบริหาร ฝ่ายสภา และฝ่ายข้าราชการ ร่วมกันสัญญาว่าจะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และ สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในทุกระดับ เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานภายในองค์กรเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรทำให้ประชาชน เกิดความเชื่อมั่นศรัทธา และไว้วางใจในการทำงาน 3) การทำงานแบบคู่ขนาน มีการสร้างพลังการทำงานแบบ เสริมแรง ซึ่งเป็นการสร้าง การเสริมและการสานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และ ภาคประชาชน ในรูปแบบการทำงานแบบคู่ขนานระหว่างเทศบาลกับองค์กร ภาคประชาสังคม เพื่อการรับรู้ เข้าใจถึงปัญหา และความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง โดยมีการนำมาพิจารณา ขับเคลื่อนไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้ กระบวนการเหล่านี้เป็นรูปแบบของการเรียนรู้ การเสริมสร้างความเข้มแข็ง ในการพัฒนาท้องถิ่นให้กับประชาชนอย่างยั่งยืน และ 4) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาล ให้ทุกฝ่าย เห็นคุณค่าขององค์กรร่วมกัน โดยการสร้างคุณค่าร่วม (Core Value) ในการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงานเชิงรุก (Proactive) การทำงานแบบเสริมพลังร่วม (Collective Impact) การทำงานแบบบูรณาการ (Integration) และการทำงานแบบการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation) ทำให้งานของเทศบาลเกิดความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพกับประสิทธิผล ซึ่งผลประโยชน์จะเกิดกับประชาชนและเทศบาล (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2565)

จากนโยบายของเทศบาลนครหาดใหญ่ที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาตัวแปรแรงจูงใจเพื่อมองหว่าแรงจูงใจแบบใดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งผลจากข้อมูลในการทำวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลทางเลือกสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร อันเป็นส่วนสำคัญเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานจนสุดความสามารถให้กับองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งเพื่อช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.3 สมมติฐาน

1. บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

1.1.2 ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบไปด้วย พนักงานเทศบาล 200 คน ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้าง 100 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2565)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ เดือน สิงหาคม พ.ศ.2565 ถึง เดือน มีนาคม พ.ศ.2566

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้พนักงานหรือบุคลากรเห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีเพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานใน 5 ด้าน คือ

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ จนทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เป็นส่วนหนึ่งทำให้เกิดความสำเร็จในงานที่ทำของคุณ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง ความยินยอมที่บุคลากรในหน่วยงานมีการยอมรับนับถือหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง รูปแบบและลักษณะของงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน โดยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ รวมไปถึงมีความท้าทายในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการทำงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่จะทำให้งานเป็นไปตามเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง สิ่งที่คุณมอบหมายให้บุคลากรได้ดำเนินการ โดยความรับผิดชอบนั้นหมายรวมถึงการได้รับโอกาส การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

1.5 ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการได้รับการฝึกอบรม และความเชื่อมั่นในตำแหน่งหน้าที่และโอกาสเจริญก้าวหน้าในอนาคตรวมทั้งการทำงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุ

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจนตามตัวชี้วัดที่ทางหน่วยงานได้กำหนดไว้

3. บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา และเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.3 บริบทเทศบาลนครหาดใหญ่
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

มีนักวิชาการและนักการศึกษาให้ความหมายของแรงจูงใจ มีดังนี้

จันทรานี สงวนนาม (2555) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง แรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ

เพลินพิศ พิบูลย์กุล (2558) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง พลังงานที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคลที่คอยผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ ตามสิ่งที่ต้องการภายในจิตใจ และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่บุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

สัมมา รัตนธัญ (2560) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำการใด ๆ ที่คิดว่ามีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่จะป็นสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชยให้เกิดแรงขับ คือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมหรือสิ่งต่าง ๆ ที่แสดงออกมาตามแรงขับจากความต้องการภายในของบุคคล เพื่อให้กระทำสิ่งต่าง ๆ ออกมาด้วยความเต็มใจ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ

2.1.2 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการและนักการศึกษาให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

สมยศ นาวิการ (2554) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการบริหารงานเป็นอย่างมาก โดยจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

นภัสภรณ์ ดวงชิน (2558) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ โดยมีเงื่อนไขต้องทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จหรือความปรารถนาที่เกิดจากความตั้งใจของตนเอง ซึ่งเมื่อเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านั้นถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นก็แสดงพฤติกรรมออกถึงความสามารถและทุ่มเทความพยายามที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารจะต้องทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Wehrich and Koontz (1993 อ้างถึงใน ญัฎฐ์พัชร ลาภบำรุงวงศ์, 2562) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงผลักดันจากภายในซึ่งคือความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้ทำให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารจัดการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจแต่ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็ใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

ดังนั้น จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสรุปความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง สิ่งจูงใจในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนที่ทำให้บุคลากรนั้น ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายได้ตามประสิทธิผลที่ต้องการ นอกจากนี้แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นจิตใจของบุคคลโดยใช้สิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามความต้องการขององค์กรซึ่งกระทำด้วยความเต็มใจ ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ และใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่

2.1.3 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากภายในบุคคลจนทำให้เกิดการจูงใจจนเป็นพฤติกรรมที่มีความจริงจัง มีการลงมือดำเนินการในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ในส่วนของความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

อรพินทร์ ชูชม (2555) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เข้าใจและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานว่าทำไมคนจึงขยัน มานะพากเพียรและปฏิบัติงานได้ดี โดยแรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจสามารถสร้างความเข้าใจถึงสาเหตุของพฤติกรรมและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลในอนาคตได้ แรงจูงใจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เข้าใจว่า ทำไมบุคคลถึงมีพฤติกรรมเช่นนี้ อะไรเป็นสาเหตุจูงใจที่ทำให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น อีกทั้งแรงจูงใจยังสามารถขยายความให้เห็นถึงความพยายามหรือตั้งหน้าผาคความยากลำบากในการกระทำพฤติกรรมนั้นอย่างกระตือรือร้นเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นการทราบถึงสิ่งจูงใจที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการในการเสาะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ

2. แรงจูงใจช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งนี้บุคคลในแต่ละคนมีความแตกต่างกันที่อยู่ภายใน เช่น ทำไมบางคนมีความพยายามหรือตั้งหน้าผาคความยากลำบากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้บุคคลแต่ละคนอาจทำพฤติกรรมเดียวกันด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจในการทำพฤติกรรมนั้นแตกต่างกัน

3. แรงจูงใจช่วยให้บุคคล หน่วยงานหรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ อาจอาศัยการจูงใจหลายประเภทผสมผสานประกอบกันหรือเลือกใช้วิธีการจูงใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มสถานการณ์และโอกาส เช่น สร้างกระบวนการจูงใจในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม จูงใจบุคคลโดยการกำหนดเป้าหมาย ให้ความมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

อานวยชัย บุญศรี (2556) ได้สรุปถึงความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลังหรือกำลังเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้มีความกระตือรือร้นดำเนินการให้สำเร็จ ซึ่งในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภทเช้าชาม ชาติความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายามทำให้บุคคลมีความตั้งใจฝ่าความยากลำบากโดยการนำองค์ความรู้ต่าง ๆ รวมไปถึงประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ นอกจากนี้ยังอาจมีการขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานที่ต้องเผชิญมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น เมื่องานที่ได้รับผลสำเร็จก็จะพยายามปรับปรุงและหาแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้การทำงานมีการพัฒนาขึ้นเรื่อย ๆ สอดรับกับความทันสมัยในปัจจุบัน

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของคุณ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในบางครั้งทำให้เกิดการพบแนวทางในการดำเนินงานที่ดีขึ้นหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสัญลักษณ์ของความเจริญก้าวหน้าของคุณ แสดงให้เห็นว่าคุณกำลังค้นหาแนวทางการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักค้นหาปัญหาที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดความผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้พบแนวทางที่เหมาะสม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ให้บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ซึ่งการกระทำดังกล่าวจัดว่าคุณค่าคุณธรรมในการทำงาน ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบและมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะเช่นนี้มักจะนำเวลาที่มีอยู่มาทำเรื่องที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์และไม่คิดทำในสิ่งที่ไม่ดี

นอกจากนี้ เพลินพิศ พิบูลย์กุล (2558) กล่าวถึง ความสำคัญของการจูงใจว่า การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช้เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงานเพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีการขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง กำลังที่คอยเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานต่าง ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจภายในตนเองในการทำงานสูงทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่ต้องการดำเนินการให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในตนเองในการทำงานน้อยมักจะทำงานเรื่อย ๆ ไม่มีการกำหนดว่าต้องเสร็จสิ้นเมื่อไหร่

2. ความพยายาม ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น พยายามนำสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองมีทั้งคิดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานให้ได้มากที่สุด อีกทั้งการไม่ทอดทิ้งงานจะมีอุปสรรคขัดขวาง

3. การเปลี่ยนแปลง วิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางประสบผลสำเร็จมากกว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลแสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นในการทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ความมีวินัยในตนเอง และมักประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่เสมอ เพราะเมื่อเจอปัญหาต่าง ๆ บุคคลเหล่านี้จะไม่ย่อท้อและจะทำให้ประสบความสำเร็จมากที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ มีส่วนสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ หรือสามารถสนองตอบนโยบายที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะส่งผลให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานด้วยความทุ่มเทเต็มกำลัง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกาย ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน เป็นต้น

2.1.4 ประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พยอม วงศ์สารศรี (2552) ได้กล่าวไว้ว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สิ่งที่บุคคลมีความต้องการ และต้องการแสดงออกให้เห็นพฤติกรรมตามความชอบของตนเอง ได้แก่ พึงพอใจ เจตคติ ความสนใจ ความต้องการ ซึ่งเป็นรางวัลที่บุคคลได้รับโดยความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ เองในขณะที่กำลังทำงาน ดังนั้นจึงเกิดความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างงานและรางวัลที่ได้รับ

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับการแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ จากภายนอกหรือรอบ ๆ ตัวบุคคล ทำให้นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจประเภทนี้มักจะเกิดจากสภาพแวดล้อมของงานเป็นหลัก อาทิเช่น เงินเดือน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือนโยบายของหน่วยงาน

อรพินทร์ ชูชม (2555) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งแรงจูงใจในการทำงานได้ตามทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหา(Content Theories) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของแรงจูงใจ คือ ความต้องการเฉพาะอย่างหรือความต้องการภายในเป็นสิ่งที่จูงใจและส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้คือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

2. กลุ่มทฤษฎีเชิงกระบวนการ(Process Theories) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน วิธีการ กระบวนการต่าง ๆ ในการรู้คิด การตัดสินใจและเลือกแนวทางในการกระทำ ซึ่ง

ทฤษฎีพยายามอธิบายว่าแรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ๆ ในรูปแบบใดมากกว่าจะบอกว่าปัจจัยอะไรกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ซึ่งความต้องการอาจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจูงใจ ทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่มนี้มีหลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีความเป็นธรรมชาติ

Dollard, Hull and Miller (1950 อ้างถึงใน สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2556) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) แรงจูงใจประเภทนี้ ประกอบด้วย ความหิวกระหายและความต้องการทางเพศ

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ตัวอย่างเช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แรงจูงใจที่อยากจะเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เป็นต้น

Weiten (1997 อ้างถึงใน สุรางค์ โคว์ตระกูล, 2556) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีส่วนใหญ่แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Biological Motives) เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความต้องการที่อยู่อาศัยที่ดี ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการขับถ่าย ความต้องการนอนหลับและพักผ่อน ความต้องการแสดงออก และความก้าวร้าว เป็นต้น

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เกิดจากประสบการณ์ทางสังคม เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอิสรภาพ ความต้องการการดูแลปกป้อง ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการเป็นที่สนใจของผู้อื่น และความต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน เป็นต้น

สรุปประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ว่า สามารถแบ่งออกได้หลากหลายมิติขึ้นอยู่กับว่าต้องการศึกษาในประเด็นใดเพื่อให้ตอบโจทย์กับวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยหลัก ๆ สามารถแบ่งประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้ 2 ประเภท คือ 1) แรงจูงใจภายใน และ 2) แรงจูงใจภายนอก ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นในการศึกษาที่เป็นแรงจูงใจภายนอกเพราะแรงจูงใจต่าง ๆ มักจะเกิดจากสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ

2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory)

Maslow (1970 อ้างถึงใน มัทนียา กายแก้ว, 2559) พื้นฐานความต้องการของมนุษย์นั้นย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยจะเริ่มเรียกร้องความต้องการจากข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดเป็นลำดับขั้นตอนตามทฤษฎีของ Maslow นี้ โดยได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นตอนนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการขั้นแรกสุดของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของปัจจัย 4 อันประกอบไปด้วยอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค นอกจากนี้ยังมีความต้องการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัย 4 ได้แก่ น้ำ ความต้องการพักผ่อน และความ ต้องการทางเพศ เป็นต้น โดยความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ต่อเมื่อร่างกายต้องการสิ่งที่ตอบสนอง

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of Safety Needs) คือ ความต้องการให้มีชีวิตที่ปลอดภัยและมั่นคงในส่วนร่างกายและจิตใจ เนื่องจากบุคคลจะไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการดำรงชีวิต เช่น การขาดแคลนทรัพย์สิน การสูญเสียตำแหน่ง การถูกขู่ขู่ขู่จากมนุษย์ผู้อื่น ดังนั้นมนุษย์จึงต้องการหลักประกันชีวิตและความมั่นคงในชีวิต เช่น ทำงานในอาชีพที่มั่นคง มีการประกันชีวิต และมีการออมทรัพย์หรือสะสมทรัพย์ เป็นต้น โดยจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างสมควรแล้ว

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) จากภายหลังได้รับการตอบสนองสองขั้นนั้นแล้ว ซึ่งจะมีผลให้มีความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น ความต้องการด้านสังคมเริ่มจูงใจที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งความต้องการนี้ที่สอดคล้องกับการอยู่ร่วมกันและการได้ยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem or Status Needs) ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการที่สูงขึ้นมา โดยหลักคือการต้องการการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะต้องการสร้างสถานภาพให้สูงขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเอง และมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับเกียรติ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ และการดำรงตำแหน่งงานที่สำคัญในองค์กร ฯลฯ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) ความต้องการของมนุษย์ที่อยู่ในลำดับที่สูงสุดก็คือ ความอยากสำเร็จในชีวิตในความต้องการของความคาดหวังและความนึกคิด ความใฝ่ฝันหรือความทะเยอทะยานที่อยากได้รับผลสำเร็จที่สูงสุดในทัศนะของตน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factors Theory)

Herzberg (1959 อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) กล่าวถึง ทฤษฎีสองปัจจัย ว่าประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจิตใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนทำงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการสำเร็จให้ชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วยโดยปัจจัยจิตใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มเมื่อสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลในองค์กรหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์การความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ทั้งนี้การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการให้อิสระ ความท้าทายในการทำงาน การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และที่สำคัญเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการได้รับโอกาสในการมอบหมายให้มีส่วนร่วมในงาน มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ งานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ความเจริญรุ่งเรืองที่ได้จากการได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงาน เป็นปัจจัยที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัย พื้นฐานที่จำเป็นที่ต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่งและความมั่นคง โดยปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

2.1 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหา ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบและมีความตั้งใจในการสอนงานที่มอบหมายให้กับพนักงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง การมีความเชื่อมโยงและการสานความสัมพันธ์อันดีต่อระหว่างหัวหน้างานและลูกน้อง เพื่อให้สามารถทำงานและมีความเข้าใจร่วมกันในการทำงานเป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานด้านความร่วมมือของเพื่อนในการปฏิบัติงานและคนอื่นด้วยและการมีเพื่อนดีอันเป็นกัลยาณมิตร คือ ช่วยแนะนำ สั่งสอน ให้คำปรึกษาที่ดีที่ถูกต้องที่ควร เป็นผู้มีปัญญา มีความสามารถ ช่วยสนับสนุนให้ไฝ่ดี เป็นแบบอย่างที่ดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน และนำไปสู่สังคม สิ่งแวดล้อมที่ดีงามโดยความสัมพันธ์อันดีมาจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและกิริยาที่ดี ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การประสานและสร้างความสัมพันธ์อันดี ในการพบปะเพื่อสนทนาและมีปฏิสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา การปฏิบัติงานในองค์กรผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีจำเป็นต้องมีการสื่อสารเพื่อร่วมดำเนินงานให้บรรลุภารกิจขององค์กร โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นโยบายและข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่พนักงาน และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟังข่าวสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้สามารถประสานงานในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการสั่ง

การนั้นสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การสั่งงานด้วยวาจาและการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสม และยังสามารถสั่งโดยใช้การบังคับหรือออกคำสั่ง การสั่งงานแบบขอร้อง การสั่งงานแบบแนะนำ การสั่งงานแบบอาสาสมัครซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าตัวผู้บริหารจะเลือกใช้การสั่งงานแบบใด

2.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับในการทำงานที่แสดงถึงขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคคลภายในองค์การ ซึ่งอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.6 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.7 นโยบายและการบริหารขององค์การ หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ การบริหารและการจัดการองค์การด้วยนโยบายของการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน

2.8 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

2.9 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน

2.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการเงินเดือน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมกับงานที่ทำหรือสิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

จากการศึกษาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยกระตุ้นที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่เหนียวรั้งให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงานและองค์การ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีไว้เพื่อค้ำจุนหรือป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน โดยที่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานดังเช่นปัจจัยจูงใจ โดยทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง (2556) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์การไม่แสวงผลกำไรพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง จูงใจให้บุคลากรเกิดความรักในอาชีพ และกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุทธิคุณ วิริยะกุล (2558) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยเฉพาะเรื่องการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งเป็นความภาคภูมิใจ และทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเสมอไม่ว่างานนั้นจะยุ่งยากเพียงใด แสดงให้เห็นว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและ

สำเร็จเป็นอย่างดีเนื่องจากข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้บริหารผลักดันให้ข้าราชการได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือตามที่องค์กรกำหนดไว้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีส่วนกระตุ้นให้บุคคลกรปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรคาดหวัง และแสดงสมรรถนะตามที่องค์กรต้องการ และผลการวิจัยของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2560) กล่าวสรุปถึงทฤษฎีสองปัจจัยว่ามีผลต่อการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มุ่งเน้นให้บุคลากรมีอิสระในการทำงาน มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคลากรด้วยการมอบหมายงานในลักษณะการเพิ่มคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น และเป็นกลยุทธ์เพื่อจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพ และสร้างผลงานให้มากขึ้น

นอกจากนี้การเสริมสร้างสมรรถนะนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการ หรือปฏิบัติงานใด ๆ เพื่อเป็นแนวทางไปสู่การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ทั้งความคิด ทักษะ การปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความยั่งยืน โดยองค์กรจะต้องมีส่วนในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนาดตนเอง สร้างแรงขับเคลื่อนในตัวบุคคลให้แสดงสมรรถนะที่องค์กรพึงประสงค์โดยการสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อช่วยให้กระตุ้นให้บุคลากรแสดงสมรรถนะภายในตนเอง ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Herzberg มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยตรงจึงได้นำปัจจัยแรงจูงใจมาเป็นแนวทางในการวัดหาค่าตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ เนื่องจากครอบคลุมตามบริบทของหน่วยงานที่ทำการวิจัย โดยมุ่งศึกษาในส่วนของปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2554) กล่าวว่า ประสิทธิผล หมายถึง ขนาดของความสามารถขององค์การในการที่จะสามารถทำงานบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ จะสามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จมากเพียงใด หรืออาจกล่าวได้ว่าการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์มากที่สุด โดยเป้าหมายขององค์การได้บรรลุผลสำเร็จการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ทั้งทางฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติงานให้บังเกิดผลงานตามที่ได้กำหนดไว้

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ว่า แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการ หรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การ

ประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่าสามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้แนวทางที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2558) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิผล คือ การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลผลิตเทียบกับวัตถุประสงค์ ซึ่งการทำงานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดการบริหารงานให้มีประสิทธิผลขององค์การนั้นว่ามีความสำคัญต่อการวิเคราะห์และขัดเกลาพฤติกรรมองค์การที่เกิดจากการบริหารงานว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

วชิรวัชร งามละม่อม (2559) กล่าวถึง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คือ ผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ได้กำหนดไว้ โดยพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการได้แล้วสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ

Gibson and Others (1979 อ้างถึงใน รุ่งตะวัน บุรณพนาภานต์, 2559) นิยามประสิทธิผลได้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ลักษณะคุณภาพของผลที่เกิดขึ้น เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้ที่จะนำผลนั้นไปใช้ ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพคือเป็นการปฏิบัติด้วยความชอบใจ พอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถปฏิบัติด้วยการเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่ทำให้บรรลุผลลัพธ์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาที่น้อยที่สุด

2. ประสิทธิผลขององค์กร เน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่ง Gibson and Others อธิบายถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ มีดังนี้ (รุ่งตะวัน บุรณพนาภานต์, 2559)

2.1 การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนทั้ง 2 ส่วน คือ ปัจจัยทรัพยากรและผลผลิต ต้องมีความเหมาะสม

2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรมีประสิทธิผลถ้ามีการใช้ปัจจัยทรัพยากรได้คุ้มค่าทั้งปัจจัยทรัพยากรและผลผลิต

2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์การนำมาซึ่งความสำเร็จตามความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ

2.4 การปรับเปลี่ยน (Addictiveness) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีการเท่าทันกับเหตุการณ์ในปัจจุบัน

2.5 การพัฒนา (Development) องค์กรมีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ และวิสัยทัศน์ ความสามารถในการผลิต (Capacity) ขององค์กรให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิด การทำสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อย ที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่าทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง

พิภพ วังเงิน (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวสะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ต้องการผลจากงานที่ปฏิบัติ มีแรงกระตุ้นภายในตัวและกำกับพฤติกรรมของตนให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการโดยเป็นคนที่มีคุณลักษณะ 3 ประการ 1) ต้องการกำหนดเป้าหมายเอง 2) ไม่กำหนดเป้าหมายง่ายหรือยากเกินไป 3) ต้องการสิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานต้องการรู้ว่าตนทำงานได้ดีเพียงใดแค่ไหน

จากความหมายของประสิทธิผลที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ตามความสามารถความรู้ให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.2 การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สุนันทา เลาวหนันท์ (2556) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินของ การปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ เพื่อตรวจสอบสมรรถภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใดโดยการ เปรียบเทียบผลงานที่ปฏิบัติได้กับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การทบทวน การประเมินผลงานของ บุคลากรในปัจจุบันหรือในอดีตตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนการประเมิน การปฏิบัติงานได้ถูกตั้งสมมติฐานว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานและสิ่งที่เกี่ยวข้องได้ถูกกำหนดไว้ แล้วผู้บังคับบัญชาต้องให้ข้อมูลแก่บุคลากร ทั้งนี้เพื่อช่วยเหลือบุคลากรที่ถูกประเมินและกำจัด ช่องว่าง การประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการต่อไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

ลิริเนีย เสียงเลิศ (2558) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการเชิงระบบเพื่อการปรับปรุงผลงานในระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์กร การบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการพัฒนาขั้นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเพื่อพัฒนาบุคคลปัจเจกบุคคลและเป็นกลุ่มบุคคล

ทวีลาภ แสนพาน (2561) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินระหว่างการทำงาน เป็นการประเมินเพื่อติดตามดูผลผลิตของการปฏิบัติงาน การประเมินประเภทนี้ให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ที่จำเป็นแก่ผู้มีอำนาจในการจัดการเพื่อปรับนโยบาย วัตถุประสงค์ ตลอดจนการจัดการทรัพยากรของโครงการ ผลจากการประเมินระหว่างดำเนินการทำให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนใหม่ได้ด้วย

2. การประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ เป็นการประเมินเพื่อวิเคราะห์ผลผลิตทั้งหมดที่เกิดเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงาน การประเมินประเภทนี้ให้สารสนเทศที่จำเป็นทั้งหมดแก่ผู้ตัดสินใจสำหรับใช้เพื่อการวางแผนและเป็นแนวทางการประเมินผลในอนาคตต่อไป

3. การประเมินย้อนหลัง เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบย้อนหลังเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานว่ามีผลกระทบจากโครงการหรือไม่อย่างไร

Caplow (1964 อ้างถึงใน สุภาพร จิตรสูงเนิน, 2557) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์การควรจัดจากตัวแปร 4 ตัว คือ

1. ความมั่นคง หมายถึง ความสามารถในการรักษาโครงสร้างขององค์การไว้ให้คงอยู่และยั่งยืน

2. ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การวัดความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์การ การปรับแนวทางการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันประสานงานการทำงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. ความสมัครใจ หมายถึง ด้วยความเต็มใจของบุคคลที่จะคงไว้ซึ่งการมีส่วนร่วมต่อไป

4. ความสัมฤทธิ์ผล หมายถึง การประสบความสำเร็จ การมีชัยชนะจากอุปสรรคทั้งปวง และความสำเร็จของงานจากกิจกรรมขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

Hoy and Miskel (2001 อ้างถึงใน สถิตยั แพงแพง, 2560) การประเมินประสิทธิผลมีรูปแบบการประเมินประสิทธิผลแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในเชิงเป้าหมาย (Goal Model of Organization Effectiveness) เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้ดูที่ระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Degree of Goal Attainment) ซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในเชิงระบบ เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นปัจจัยป้อนมากกว่าผลผลิต การพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้พิจารณาที่ความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและที่ต้องการ

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้รูปแบบการประเมินที่ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร การประเมินโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไปสามารถนำผลลัพธ์ที่เป็นไปได้เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การนำผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานมาเทียบกับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ อย่างปราศจากอคติใด ๆ ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการตัดสินใจ วินิจฉัย ปรับปรุง ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จนเป็นที่พึงพอใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขาซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต ปกติผู้บังคับบัญชาตามสายงานโดยตรงจะเป็นผู้ประเมินและพิจารณา ทบทวน โดยมีผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป ดังนั้น ไม่ว่าใครก็ตามที่ประเมินคนอื่นคนคนนั้นก็จะถูกประเมินด้วยเหมือนกับว่าที่ตนประเมินไปนั้นถูกต้องเชื่อถือได้เพียงไรด้วย จึงกล่าวได้ว่า ผู้ประเมินจะถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ ขึ้นไปเป็นทอด ๆ ยกเว้น ผู้ที่มีได้เป็นผู้บังคับบัญชา

2.2.3 การวัดประสิทธิผล

วิจิตรตา ประชาชิต (2556) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินสำหรับองค์การ โดยทั่วไปน่าจะแบ่งเป็นระยะ ๆ โดยขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำรงขององค์การ ได้แก่

1. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะสั้น ประกอบด้วย

- 1.1 ผลผลิต มุ่งวัดที่ผลผลิตเบื้องต้นขององค์การ
- 1.2 ประสิทธิภาพ วัดการใช้ทรัพยากรที่ขาดแคลนขององค์การ
- 1.3 ความพึงพอใจ วัดความพึงพอใจของสมาชิกและลูกค้า

2. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะปานกลาง ประกอบด้วย

2.1 การปรับตัว วัดการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2.2 การพัฒนา วัดพันธะผูกพันขององค์การที่มีต่อการขยายสมรรถนะและศักยภาพสำหรับการเจริญเติบโต

3. เกณฑ์การวัดประสิทธิผลในระยะยาว โดยวัดเรื่องการอยู่รอด วัดความสามารถในการอยู่รอดและการคงไว้ซึ่งวิธีการสร้างความสมดุลที่เหมาะสม

Gibson and Others (1979 อ้างถึงใน รุ่งตะวัน บูรณ์พานานต์, 2559) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ อธิบายถึงเกณฑ์การ

ประเมินของควมมีประสิทธิผลขององค์การว่า ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือโดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต (Production) องค์การจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อการดำเนินการต่าง ๆ ก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. ประสิทธิภาพ (Production) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์การ
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์การจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผลการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของบุคลากรในองค์การ
4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive Mess) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ ความสามารถในการปรับตัวทำให้องค์การมีความยืดหยุ่นในการทำงานที่สูงขึ้นและเป็นผลดีแก่องค์กร
5. การพัฒนาและการอยู่รอด (Development) องค์การมีประสิทธิผลถ้าองค์การสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และกำลังความสามารถ (Capacity) ขององค์การให้เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ความเจริญก้าวหน้าในปัจจุบันทำให้องค์กรต้องไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเพื่อให้ทันเทียมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

Steers (1997 อ้างถึงใน จิรภา อินจันทร์สุข, 2560) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์ห้องค์การเพื่อประเมินหาควมมีประสิทธิผลขององค์การด้วยตัวแบบที่เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการ หรือ Process Model ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ห้องค์การได้หลายประเภทและเป็นตัวแบบที่มีข้อจำกัดน้อยที่สุดเท่าที่ปรากฏใช้กันอยู่ แนวการวิเคราะห์ของ Steers เป็นวิธีที่ครอบคลุมหลายด้าน ซึ่งเหมาะกับการวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนแนวทางการวิเคราะห์นี้เสนอว่าการวัดประสิทธิผลสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ ดังนี้

1. การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด การใช้เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผลขององค์การเป็นวิธีการที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางซึ่งประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึงความสารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย
2. แนวความคิดด้านระบบ การวิเคราะห์เป้าหมายที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลานอกจากนี้การบรรลุเป้าหมายระยะสั้นก็คือตัวป้อนใหม่ที่จะเข้าไปมีส่วนในการบรรลุเป้าหมายต่อไป ซึ่งความเป็นวงจรของเป้าหมายจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบขององค์การ

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นแนวคิดที่เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคล ในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่งคือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กร

แดนไทย ตะวีไชย (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร กำหนดจากระดับความมากน้อยในการบรรลุเป้าหมายหรือการทำเป้าหมายให้เป็นจริงขององค์กร และยังได้กล่าวถึง การวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์กรใน 2 รูปแบบ คือ 1) ตัวแบบเป้าหมาย คือ การประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเครื่องวัดผลการทำงาน 2) ตัวแบบเชิงระบบ ซึ่งวัดประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรไปยังส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อสนองตอบความต้องการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ได้ชี้ให้เห็นถึงความของตัวแบบทั้งสองในการวัดประสิทธิผลขององค์กร โดยกล่าวถึงตัวแบบเป้าหมายว่าสามารถปฏิบัติได้ง่ายกว่าแต่มีข้อบกพร่อง ได้แก่ การที่องค์กรโดยมากจะมีหลายเป้าหมายและหลายผู้กำหนด เช่น ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือเจ้าของกิจการ อีกทั้งระยะเวลาและมิติของการบรรลุเป้าหมาย เช่น ระยะยาว หรือระยะสั้น และเป็นเป้าหมาย ด้านเทคนิค หรือด้านการบริการ ซึ่งเป็นการยากที่จะให้ความสำคัญกับเป้าหมายใดและอาจทำให้การวัดประสิทธิผลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง

สรุป การวัดประสิทธิผล หมายความว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นหลักในการวัดผลการทำงาน โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ของการบรรลุวัตถุประสงค์และความพึงพอใจของบุคลากรองค์กร

จากข้างต้นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมุ่งเน้นในการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่งความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรที่ทำให้กระบวนการหรือระบบในองค์กรดีขึ้น การที่พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ ทั้งในด้านเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน

2.3 บริบทเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2.3.1 ข้อมูลพื้นฐาน

1. ด้านกายภาพ

เทศบาลนครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีขนาดพื้นที่ 21 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณร้อยละ 3.18 ของพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ (อำเภอหาดใหญ่ มีเนื้อที่ 660 ตารางกิโลเมตร) หรือประมาณ 0.30 ของพื้นที่จังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลา มี เนื้อที่ 7,150 ตารางกิโลเมตร)

เทศบาลนครหาดใหญ่ตั้งอยู่บนที่ราบเชิงเขาคอหงส์ โดยขนาดและลักษณะเทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นเมืองที่มีขนาดกระชับตัวมาก โดยมีศูนย์กลางเมืองแห่งเดียว ลักษณะเช่นนี้ ทำให้ชุมชนมีความหนาแน่นสูง บริเวณกลางเมืองความหนาแน่นประชากรสูง ประมาณ 20,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ในขณะที่เฉลี่ยทั้งเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ (เนื้อที่ 21 ตารางกิโลเมตร) ประมาณ 7,542 คนต่อตารางกิโลเมตร

2. ด้านการเมืองการปกครอง

เทศบาลนครหาดใหญ่ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง การปกครองรูปแบบเทศบาลนครเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยมีพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) เป็นกฎหมายแม่บท มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีรายได้หรืองบประมาณเป็นของตนเอง มีอิสระในการบริหารงานภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่กำหนด มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) มาตรา 56 และอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตามมาตรา 54 ได้

องค์การเทศบาล องค์การเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (รวมทั้งที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล สภาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน ซึ่งประชาชน เลือกตั้งโดยตรงตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น พ.ศ. 2545 และสภาเทศบาลได้มีการคัดเลือกประธานสภาเทศบาล 1 คน และรองประธานสภาเทศบาล 1 คน โดยให้ประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่ดำเนินกิจการของเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมสภาเทศบาล และให้ รองประธานสภาเทศบาลมีหน้าที่กระทำการแทนประธานสภาเทศบาล เมื่อประธานสภาเทศบาลไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ และให้สมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยให้สภาเทศบาลเลือกพนักงานหรือ ข้าราชการหรือสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่งเป็นเลขานุการสภาเทศบาล

3. ด้านการบริหาร

เทศบาลนครหาดใหญ่ มีหน้าที่ในการบริหารงานตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562) ตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำ และหน้าที่ที่อาจจะทำกิจการใด ๆ ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง โดยมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและพนักงานจ้างรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลข้าราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่

นายกเทศมนตรีมอบหมาย และให้รองปลัดเทศบาลเป็นผู้ช่วยตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาล

การกำหนดส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยเทศบาล กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ให้แก่เทศบาลโดยคำนึงถึงความต้องการและเหมาะสมของเทศบาล ดังต่อไปนี้

การแบ่งส่วนราชการ

เทศบาลนครหาดใหญ่แบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 สำนัก 3 กอง 1 หน่วยงานตรวจสอบภายใน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล หรือกิจการที่มีได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของส่วนราชการใด และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. สำนักคลัง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน การงบประมาณ งานผลประโยชน์ และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
3. สำนักช่าง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการผังเมืองและโยธา การสาธารณสุขโรค และสาธารณสุขการ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
4. สำนักการศึกษา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาและงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
5. สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุข และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
6. กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานวิชาการและการวางแผน และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
7. กองสวัสดิการสังคม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การสังคมสงเคราะห์และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
8. กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างของเทศบาล และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
9. หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรองให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ แก่ปลัดเทศบาลเกี่ยวกับงานการเงินของเทศบาล และควบคุมตรวจสอบด้านอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

วิสัยทัศน์

“เมืองอัจฉริยะ (Smart City) เมืองน่าอยู่ น่าเที่ยว น่าลงทุน”

พันธกิจ หรือภารกิจหลัก (Mission) ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งเป็นขอบเขตของกิจกรรมที่มุ่งเน้นเป็นพิเศษหรือเป็นวิถีทางเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล
2. พัฒนานครหาดใหญ่ให้เป็นนครแห่งการเรียนรู้
3. ส่งเสริมการกีฬาสู่ความเป็นเลิศ
4. อนุรักษ์ บำรุงรักษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงความเป็นเอกลักษณ์ของหาดใหญ่
5. ส่งเสริมสุขภาพให้ประชาชนนครหาดใหญ่ให้เป็นเมืองสุขภาวะที่ดี
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการให้ประชาชนเทศบาลนครหาดใหญ่
7. ปรับปรุง ฟื้นฟูและพัฒนาเมืองสีเขียว
8. เพิ่มประสิทธิภาพการบำบัดน้ำเสีย
9. รักษาความสะอาดของเมือง
10. ส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของเทศบาลนครหาดใหญ่
11. ส่งเสริมและพัฒนาตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
12. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะอาชีพให้ประชาชนเทศบาลนครหาดใหญ่
13. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมกันพัฒนานครหาดใหญ่
15. ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่
16. พัฒนาระบบผังเมืองและสาธารณูปโภค
17. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ทั่วถึงและทันสมัย
18. พัฒนา ปรับปรุง ระบบขนส่งและวิศวกรรมจราจร
19. พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เป้าประสงค์

1. พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเทศบาลให้ได้มาตรฐานสากล
2. พัฒนานครหาดใหญ่ให้เป็นนครแห่งการเรียนรู้
3. ส่งเสริมการกีฬาสู่ความเป็นเลิศ
4. อนุรักษ์ บำรุงรักษา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงความเป็นเอกลักษณ์ของหาดใหญ่
5. นครหาดใหญ่เป็นเมืองสุขภาวะที่ดี ประชาชนมีความสุข
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการสังคมในกลุ่มเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส
7. ปรับปรุง ฟื้นฟูและพัฒนาเมืองสีเขียว

8. พัฒนาการบำบัดน้ำเสีย
9. พื้นที่สาธารณะสะอาดไม่มีขยะตกค้าง
10. ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว กระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดเงินหมุนเวียน
11. สร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการบริหารจัดการตนเอง ตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
12. ส่งเสริมองค์ความรู้และการพัฒนาทักษะอาชีพ
13. เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานให้กับบุคลากรทุกสำนัก
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย
15. ดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่
16. ปรับปรุงถนนให้ได้มาตรฐานและเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงามของบ้านเมือง
17. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างภายในเขตเมืองให้ทั่วถึงและเพียงพอ
18. พัฒนาปรับปรุงสัญญาณไฟจราจร เครื่องหมายจราจร ให้เป็นระบบที่ทันสมัย
19. พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาอุทกภัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญชนก พรหมมณี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายค้าส่ง สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุช่วง 41-50 ปีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ 1 และมีอายุงาน 11 - 20 ปี ปัจจัยด้านองค์กรพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผู้นำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงคือด้านนโยบายและแผนของหน่วยงานและฝ่ายค้าส่ง ด้านอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และด้านแรงจูงใจและสวัสดิการ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพสินค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายค้าส่ง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีน้ำหนักความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ย 15,001 – 20,000 บาท และส่วนมากมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยจูงใจ และปัจจัยอนามัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม จากปัจจัยอนามัยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมมีอายุ รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานข้าราชการศาลยุติธรรม

ราตรี สุภาพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูงมากกว่าปัจจัยจูงใจ ส่วนประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเพียงปัจจัยเดียว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.716 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยค่าจูงด้านความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล วิธีการปกครองบังคับบัญชา และเงินเดือนและผลตอบแทน สามารถทำนายอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ($Beta=0.329, 0.218, 0.197$ และ 0.183 ตามลำดับ)

สุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีสถานภาพสมรสศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 60,001 – 75,000 บาทต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 21 – 25 ปีโดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านการขึ้นมามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการจัดการและด้านการควบคุม ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือด้านผลการผลิตและด้านการใช้ทรัพยากร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ

เดือน และประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมากและ ปัจจัยองค์การด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการชี้แนะ และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยปัจจัยค่าจูงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ ส่วนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม พบว่า ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับหรือน้ำหนักของความสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูง ($r = 0.882$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน การยอมรับในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในระดับสูงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

มลฤดี ทับพรมและเสนีย์ พวงยาณี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.72) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.68) ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.76) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อารีรัตน์ แดงเที่ยงและภัครดา ฉายอรุณ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านงานที่มีประสิทธิผลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านบุคคล คือ เพศ ประเภทบุคลากรสถานภาพ และระดับการศึกษามีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันในแต่ละด้านพบว่า ประเภทบุคลากร สถานภาพ และระดับการศึกษา มีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวขององค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และด้านผลผลิตขององค์การ ในขณะที่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร และระดับการศึกษามีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัวขององค์การสอดคล้องกับสภาพสังคม 4) ปัจจัยด้านงานที่มีประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและ

รายด้านทุกด้าน และ 5) ปัจจัยด้านงานที่มีประสิทธิผลนั้นมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

เสาวรัตน์ สิงห์สา (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.9 มีอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.2 ส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.3 คนส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.4 ส่วนใหญ่มีจำนวนกรมธรรม์ 2 กรมธรรม์มี 242 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมา 1 กรมธรรม์มี 138 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 35.91 ส่วนใหญ่ เบี้ย 10,001 - 30,000 บาท จำนวน 214 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาเบี้ย 50,001 - 100,000 บาท จำนวน 63 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 16.4 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดคือด้านวิเคราะห์การกระทำตัวแทน ที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาตัวเอง ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมทาง สมมุติเป็นประจำด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน เมื่อตัวแทนในรับความเอาใจใส่จากหัวหน้างาน ได้รับคำแนะนำ ชี้แนะให้ตัวแทนได้เกิดกำลังใจในการทำงาน ด้านความคาดหวัง กล่าวคืองานตัวแทนประกันชีวิต ทำให้มีรายได้สูง มีโอกาสได้ท่องเที่ยว ได้รางวัลจากการแข่งขัน ด้านการบริการพบว่าตัวแทนที่ประสบความสำเร็จได้มุ่งมั่นใส่ใจและให้ความสำคัญต่อการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนการเงินร่วมกับลูกค้า และให้ความช่วยเหลือลูกค้า ดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกรมธรรม์รวมถึงการเรียกร้องสินไหมชดแทน

วัชร แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและอันดับสุดท้ายคือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปพิชญา ศรีจันทร์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.60 โดยมีช่วงอายุอยู่ที่ 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.50 และเกิดกว่ากึ่งหนึ่งมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุงานมากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.50 และมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 15,501 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.50 โดยสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน - ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้าน

ความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าส่วนตัวและด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวในระดับสูงมาก และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน - ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านสถานะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกัน ในระดับสูงมาก

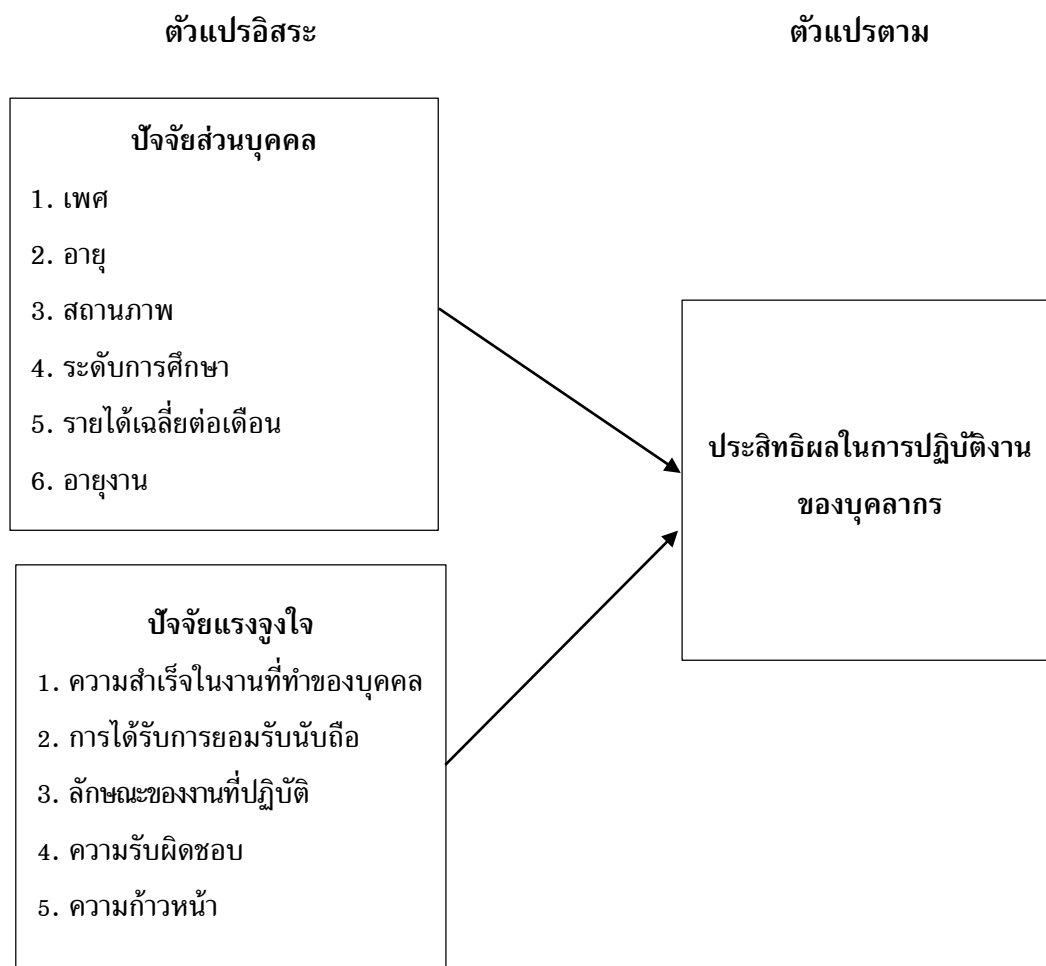
ชัชรินทร์ ทองหม่อมรามและบุญอนันต์ พิณยทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง และจากการผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบต่องาน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วราภรณ์ คงสมา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านเงินเดือนค่าตอบแทน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านวิธีการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับเงินเดือน หน่วยงาน และอายุการปฏิบัติงานต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยค้ำจุนด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยจุดด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยค้ำจุนด้านสถานะทางอาชีพ ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยจุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงการคลัง โดยสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 66.2

2.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ภายใต้แนวคิดแรงจูงใจของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ และ 5) ความก้าวหน้า และแนวคิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งสรุปได้ดังภาพประกอบ 1.1



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ บุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบไปด้วย พนักงานเทศบาล 200 คน และลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง 100 คน รวมทั้งสิ้น 300 คน (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970 อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 169 คน ในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 11 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 180 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากขนาดตัวอย่างทั้งหมด 180 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน โดยแบ่งเป็นพนักงานเทศบาล 120 คน และลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง 60 คน รวมทั้งสิ้น 180 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อนำมาเป็นตัวแทนของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล จำนวน 4 ข้อ
- 2. การได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 4 ข้อ
- 3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 4 ข้อ
- 4. ความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ
- 5. ความก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนคำตอบ ดังนี้

- คะแนน 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด
 - คะแนน 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก
 - คะแนน 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง
 - คะแนน 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย
 - คะแนน 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด
- การคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตร ดังนี้ (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินค่าระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยมีเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาแบบวัดจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี นิยามคำศัพท์ จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ขั้นที่ 2 รวบรวมเนื้อหาสาระที่ศึกษาเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมกับศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัย

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามโดยพัฒนาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำ พร้อมแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ หลังจากนั้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ ถูกต้อง และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา แล้วนำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาตามโครงสร้าง (Index of Item objective Congruence : IOC) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

+1 เมื่อเห็นว่าตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตามโครงสร้างที่ระบุไว้

โดยเกณฑ์ในการพิจารณา ค่า IOC ของข้อคำถามต้องมีค่า 0.67 ขึ้นไป (ไพศาลวรคำ, 2561) ข้อคำถามนั้นจึงสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้ได้ หากค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ต้องตัดข้อคำถามนั้น ๆ ทิ้ง หรือต้องแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ สำหรับงานวิจัยนี้ ค่า IOC ของข้อคำถามในแต่ละข้อมีค่าระหว่าง 0.67 – 1.00

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความถูกต้อง และปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ กับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ

ครอนบาค (α -Coefficient) จะต้องได้ค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2561) แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้ สำหรับงานวิจัยนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.972 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาตรวจสอบและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงนายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับเทศบาลนครหาดใหญ่เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยลงมือเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. รวบรวมข้อมูลจนครบตามจำนวน และนำไปกรอกข้อมูลเพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจากนั้นลงข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อการบรรยายลักษณะของข้อมูล โดยข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
 - 1.2 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) ในกรณีที่มี 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ในกรณีที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและหากมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD

2.2 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติการทดสอบที (t-test)

F แทน ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test)

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปแบบมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของ
ความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านต่อตัวแปรตาม

Std. error แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้น
ทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

R แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นทั้งหมดกับตัว
แปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

R^2 แทน ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 180 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และศาสนา โดยใช้สถิติค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ แสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	59	32.80
หญิง	121	67.20
2. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	-	-
21 - 30 ปี	40	22.20
31 - 40 ปี	73	40.60
41 - 50 ปี	55	30.60
51 - 60 ปี	12	6.60
3. สถานภาพ		
โสด	61	34.40
สมรส	118	65.60
อื่น ๆ ได้แก่ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	-	-
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	25.00
ปริญญาตรี	113	62.80
สูงกว่าปริญญาตรี	22	12.20
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	30	16.70
10,001 - 20,000 บาท	39	21.70
20,001 - 30,000 บาท	81	45.00
30,001 - 40,000 บาท	22	12.20
มากกว่า 40,000 บาท	8	4.40

ตาราง 4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
6. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	31	17.20
1 – 5 ปี	21	11.70
6 – 10 ปี	45	25.00
11 – 15 ปี	36	20.00
16 – 20 ปี	25	13.90
มากกว่า 20 ปี	22	12.20
7. ศาสนา		
พุทธ	155	86.10
อิสลาม	25	13.90
รวม	180	100.0

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมา คือ โสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 ส่วนใหญ่มีอายุงาน คือ 6 – 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ 11 – 15 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ 1 – 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และการนับถือศาสนาส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 86.10 และ นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 180 คน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา	3.75	1.19	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	3.92	0.76	มาก
3. ผลงานเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือ ประชาชนหรือสังคม	3.86	0.79	มาก
4. มีความศรัทธาในงานที่ทำอยู่และทำให้การปฏิบัติงาน เป็นที่สงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.81	0.94	มาก
5. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขได้สำเร็จและถูกต้องเสมอ	3.83	0.80	มาก
รวม	3.83	0.74	มาก

จากตาราง 4.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม พบว่า ระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.76) รองลงมา คือ ผลงานเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือ ประชาชนหรือสังคม ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.79) และน้อยที่สุด คือ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 1.19)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากการศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 180 คน แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วยความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตาราง 4.3 - 4.8

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	3.70	0.75	มาก
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.57	0.82	มาก
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.66	0.80	มาก
4. ความรับผิดชอบ	3.81	0.75	มาก
5. ความก้าวหน้า	3.89	0.39	มาก
รวม	3.73	0.59	มาก

จากตาราง 4.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.73$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้า ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.39) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.75) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.75) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.80) และน้อยที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.82)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล

ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.1 คิดว่าประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.61	0.92	มาก
1.2 รักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติขององค์กรอยู่ในขณะนี้	3.50	0.96	มาก
1.3 ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	3.78	0.98	มาก
1.4 มีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.78	1.01	มาก
1.5 ผลงานที่ปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายข้อตกลงกับหน่วยงาน	3.86	0.82	มาก
รวม	3.70	0.75	มาก

จากตาราง 4.4 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลงานที่ปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายข้อตกลงกับหน่วยงาน ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.82) รองลงมาคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถและมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.98 และ 1.01) และน้อยที่สุดคือ รักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติขององค์กรอยู่ในขณะนี้ ($\bar{x}=3.50$, S.D.=0.96)

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
2.1 ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในองค์กร	3.50	0.87	มาก
2.2 ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้เป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ	3.42	1.01	มาก
2.3 ได้รับเลือกจากผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จากองค์กร	3.64	1.09	มาก
2.4 มักจะได้รับความไว้วางใจให้เป็นที่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	3.54	1.19	มาก
2.5 มักจะได้รับคำชมเชย การยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ	3.73	0.93	มาก
รวม	3.57	0.82	มาก

จากตาราง 4.5 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มักจะได้รับความไว้วางใจให้เป็นที่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ($\bar{x}=3.54$, S.D.=1.19) รองลงมา คือ ได้รับการเลือกจากผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จากองค์กร ($\bar{x}=3.64$, S.D.=1.09) และน้อยที่สุด คือ ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้เป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ($\bar{x}=3.42$, S.D.=1.01)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
3.1 งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัด	3.47	1.02	มาก
3.2 การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่จำเป็นต้องใช้ ความรู้ ความสามารถความชำนาญ	3.75	0.90	มาก
3.3 ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ได้รับมอบหมายมี ความน่าสนใจ	3.53	0.84	มาก
3.4 งานที่ทำมีความท้าทาย น่าสนใจ	3.69	0.85	มาก
3.5 คิดว่างานเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร	3.83	0.99	มาก
รวม	3.66	0.80	มาก

จากตาราง 4.6 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คิดว่างานเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.99) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถความชำนาญ ($\bar{x}=3.75$, S.D.=0.90) และน้อยที่สุดคือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัด ($\bar{x}=3.47$, S.D.=1.02)

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
4.1 มีความรับผิดชอบในการทำงานให้ดีขึ้น โดยผู้บริหารไม่ต้องควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด	3.92	0.76	มาก
4.2 ยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป	4.06	0.97	มาก
4.3 สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและทันเวลาเสมอ	3.86	0.92	มาก
4.4 มักเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.53	0.90	มาก
4.5 สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา	3.69	0.78	มาก
รวม	3.81	0.75	มาก

จากตาราง 4.7 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.97) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานให้ดีขึ้น โดยผู้บริหารไม่ต้องควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.76) และน้อยที่สุด คือ มักเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.53$, S.D.=0.90)

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความก้าวหน้า

ความก้าวหน้า	\bar{x}	S.D.	ระดับ
5.1 คิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร นี้มีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.03	0.44	มาก
5.2 คิดว่าตนเองมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.86	0.59	มาก
5.3 องค์กรสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ	3.69	0.78	มาก
5.4 มีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเสนอ ชื่อเป็นบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ จาก ผู้บริหาร	3.88	0.69	มาก
5.5 ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงผลงานและการ ปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่ มีการเลือกปฏิบัติ	4.00	0.41	มาก
รวม	3.89	0.39	มาก

จากตาราง 4.8 ระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล นครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความก้าวหน้า พบว่า โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.39) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรนี้มีความยุติธรรมและเหมาะสม ($\bar{x}=4.03$, S.D.=0.44) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงผลงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.41) และน้อยที่สุด คือ องค์กรสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.69$, S.D.=0.78)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบที (t - test) เปรียบเทียบจำแนกตามเพศกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติการทดสอบเอฟ (F - test) เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD แสดงดังตาราง 4.9 - 4.18

ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผล ในการ ปฏิบัติงาน	จำแนกตามเพศ					
	เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
	ชาย	59	3.63	0.87	-2.663	.008**
	หญิง	121	3.93	0.65		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกอายุ

ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน	จำแนกตามอายุ				
	อายุ	\bar{x}	S.D.	F	Sig
	21 - 30 ปี	3.85	0.74	2.977	.033*
	31 - 40 ปี	3.67	0.89		
	41 - 50 ปี	4.05	0.50		
	51 - 60 ปี	3.75	0.31		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี LSD รายละเอียดดังตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
21 - 30 ปี	3.85	-	0.179	-0.205	0.100
31 - 40 ปี	3.67		-	-0.383*	-0.079
41 - 50 ปี	4.05			-	0.305
51 - 60 ปี	3.75				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	จำแนกตามสถานภาพ					
	สถานภาพ	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
การปฏิบัติงาน	โสด	62	3.94	0.73	1.393	.165
	สมรส	118	3.78	0.74		

จากตาราง 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน	จำแนกตามระดับการศึกษา				
	ระดับการศึกษา	\bar{x}	S.D.	F	Sig
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	0.55	.618	.540
	ปริญญาตรี	3.82	0.85		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.99	0.28		

จากตาราง 4.13 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน	จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	S.D.	F	Sig
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.76	4.537	.002**
	10,001 - 20,000 บาท	4.24	0.66		
	20,001 - 30,000 บาท	3.78	0.80		
	30,001 - 40,000 บาท	3.84	0.42		
	มากกว่า 40,000 บาท	4.10	0.11		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี LSD รายละเอียดดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	-	-0.575*	-0.046	-0.224	-0.460
10,001 - 20,000 บาท	4.24		-	0.529*	0.352	0.115
20,001 - 20,000 บาท	3.78			-	-0.177	-0.414
30,001 - 40,000 บาท	3.84				-	-0.236
มากกว่า 40,000 บาท	4.10					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรที่มีรายได้ ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีบุคลากรที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาทมีความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน

	จำแนกตามอายุงาน				
	อายุงาน	\bar{x}	S.D.	F	Sig
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	4.19	0.64		
	1 - 5 ปี	3.57	0.44		
	6 - 10 ปี	3.64	1.08	3.132	.010*
	11 - 15 ปี	3.75	0.62		
	16 - 20 ปี	3.96	0.54		
	มากกว่า 20 ปี	3.95	0.21		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี LSD รายละเอียดดังตาราง 4.17

ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	\bar{x}	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปี
ต่ำกว่า 1 ปี	4.19	-	0.622*	0.549*	0.444*	0.234	0.239
1 - 5 ปี	3.57		-	-0.073	-0.179	-0.389	-0.383
6 - 10 ปี	3.64			-	-0.106	-0.316	-0.310
11 - 15 ปี	3.75				-	-0.210	-0.205
16 - 20 ปี	3.96					-	0.005
มากกว่า 20 ปี	3.95						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุงาน พบว่าบุคลากรที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นความแตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี และ 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามศาสนา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	จำแนกตามศาสนา					
	ศาสนา	n	\bar{x}	S.D.	t	Sig
	พุทธ	155	3.80	0.75	-1.337	.183
	อิสลาม	25	4.02	0.61		

จากตาราง 4.18 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามศาสนา พบว่า ศาสนาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยตัวแปรต้นที่ใช้ในการทดสอบคือปัจจัยแรงจูงใจ และตัวแปรตามคือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายดังตาราง 4.19 และ 4.20

ตาราง 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกภาพรวม

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.224	.225		.994	.321
ปัจจัยแรงจูงใจ	.969	.060	.773	16.255	.000***
R = 0.773 , R ² = 0.597 , Adjusted R Square = 0.595, F = 264.217 Sig.=.000					

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 4.19 ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในภาพรวม พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 59.70 (R² = 0.597)

ตาราง 4.20 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในรายด้าน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	-.067	.354		-.189	.850
1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	.074	.111	.075	.668	.505
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	-.075	.055	-.083	-1.347	.180
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.309	.119	.337	2.593	.010*
4. ความรับผิดชอบ	.441	.079	.448	5.547	.000***
5. ความก้าวหน้า	.277	.089	.148	3.132	.002**

R = 0.814 , R² = 0.662 , Adjusted R Square = 0.652, F = 68.102 Sig.=.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตาราง 4.20 ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกรายด้าน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 0.001 และ 0.01 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ปรากฏผลดังตาราง 4.21

ตาราง 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก	✓	
2. บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาแตกต่างกัน		
2.1 เพศต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	✓	
2.2 อายุต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	✓	
2.3 สถานภาพต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.4 ระดับการศึกษาต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	✓	
2.6 อายุงานต่างกัน มีความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	✓	

ตาราง 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.7 ศาสนาต่างกัน มีความประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ		✓
3. ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	✓	

จากตาราง 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า งานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานการวิจัย 2 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 บุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ข้อที่ 3 ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

งานวิจัยนี้ปฏิเสธสมมติฐาน จำนวน 1 ข้อ คือ

ข้อที่ 2 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพ ระดับการศึกษา และศาสนาต่างกัน มีความประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยในข้อนี้ ส่วนเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้สถิติการทดสอบเอฟ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.80 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.60 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.60 สถานภาพ ส่วนใหญ่ คือ สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 รองลงมา คือ โสด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.80 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.00 และน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด คือ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.70 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.40 ส่วนใหญ่มีอายุงานคือ 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และน้อยที่สุด คือ 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.70 และการนับถือศาสนาส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 86.10 และนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 13.90

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่าระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.76) รองลงมา คือ ผลงานเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือประชาชนหรือสังคม ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.79) และน้อยที่สุด คือ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา ($\bar{x}=3.75$, S.D.= 1.19)

3. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยภาพรวมพบว่าระดับมาก ($\bar{x}=3.73$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้า ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.39) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.75) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.75) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.80) และน้อยที่สุดคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.70$, S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลงานที่ปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมาย ข้อตกลงกับหน่วยงาน ($\bar{x}=3.86$, S.D.=0.82) รองลงมา คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถและมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง ($\bar{x}=3.78$, S.D.=0.98 และ 1.01) และน้อยที่สุด คือ รักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติขององค์กรอยู่ในขณะนี้ ($\bar{x}=3.50$, S.D.=0.96)

3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.57$, S.D.=0.82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มักจะได้รับคำชมเชย การยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ ($\bar{x}=3.73$, S.D.=0.93) รองลงมา คือ ได้รับเลือกจากผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จากองค์กร ($\bar{x}=3.64$, S.D.=1.09) และน้อยที่สุด คือ ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้เป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ ($\bar{x}=3.42$, S.D.=1.01)

3.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก($\bar{x}=3.66$, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คิดว่างานเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{x}=3.83$, S.D.=0.99) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญ ($\bar{x}=3.75$, S.D.=0.90) และน้อยที่สุด คือ งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มีความถนัด ($\bar{x}=3.47$, S.D.=1.02)

3.4 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.81$, S.D.=0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป ($\bar{x}=4.06$, S.D.=0.97) รองลงมา คือ มีความรับผิดชอบในการทำงานให้ดีขึ้น โดยผู้บริหารไม่ต้องควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด ($\bar{x}=3.92$, S.D.=0.76) และน้อยที่สุด คือ มักเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}=3.53$, S.D.=0.90)

3.5 ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.89$, S.D.=0.89) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ คิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรนี้มีความยุติธรรมและเหมาะสม ($\bar{x}=4.03$, S.D.=0.44) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงผลงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.41) และน้อยที่สุด คือ องค์กรสนับสนุนให้เข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ ($\bar{x}=3.69$, S.D.=0.78)

4. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษาและศาสนาที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5. ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 66.20

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่าระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ในเรื่องของสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด รองลงมา คือ ผลงานเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือประชาชนหรือสังคม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา ตามลำดับ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีกระบวนการในการบริหารองค์การที่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรมีความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียร มีความเอาใจใส่

ต่องานทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด้านหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ และได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เกิดปัญหาที่แก้ไขไม่ได้ เกี่ยวเนื่องกับเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากบุคลากรของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความรักและจริงใจต่อกันในการปฏิบัติงาน สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานซึ่งกันและกันดีเป็นอย่างดี ซึ่งบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้กรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วน หากเพื่อนร่วมงานบางรายหยุดภารกิจหรือไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันเวลา อีกทั้งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเร่งด่วนหรืองานนอกเวลา โดยมีได้คำนึงถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับแต่อย่างไรแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามัคคี และพร้อมที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราตรี สุภาพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลังสำนักงานกำลังพล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านผลการผลิต และด้านการใช้ทรัพยากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ แดงเที่ยงและภัครดา ฉายอรุณ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่า ระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้า รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจคือพลังที่อยู่ในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง และยังเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจเป็นความตั้งใจ ความต้องการจะทำบางสิ่ง หรือเหตุผลของการกระทำ ซึ่งปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีมากที่สุดในเรื่องของความก้าวหน้า โดยบุคลากรมีโอกาสดำเนินการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือเงินเดือนเป็นพิเศษ เนื่องจากผู้บริหารให้การสนับสนุนบุคลากรในการแสวงหาความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เพราะนอกจากจะสามารถนำวุฒิการศึกษามาปรับขึ้นตำแหน่งงาน หรือปรับขึ้นเงินเดือนได้แล้วยังทำให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จนประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี บุคลากรได้รับการยกย่องเชิดชูเมื่อปฏิบัติงาน

ได้ดี ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ หากบุคลากรคนใดสามารถผ่านการประเมิน จะได้รับการพิจารณาในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนหรือปรับตำแหน่งงานตามความเหมาะสม และมอบเกียรติบัตรหรือเงินพิเศษสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากทุกคนเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคคลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการศาลยุติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากปัจจัยจูงใจและปัจจัย อนามัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับ ถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของราตรี สุภาพันธ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 4.04 โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูงมากกว่า ปัจจัยจูงใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรินทร์ ทองหม่อมรามและบุญอนันต์ พิณยทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชระ แยมชู (2563) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ แรกคือด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านสัมพันธ์ภาพต่อเพื่อนร่วมงานด้านความก้าวหน้าและ ด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและอันดับสุดท้ายคือด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ คงสมา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความ รับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

3. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ แต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

3.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพศหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากกว่าเพศชาย ดังนั้นการที่มีเพศต่างกันจึงส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ย่อมแตกต่างกันตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยเพศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอารีรัตน์ แดงเที่ยงและภัครดา ฉายอรุณ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศมีผลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรินทร์ ทองหม่อมมรามและบุญอนันต์ พนัญทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยเพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อายุช่วง 31 - 40 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งช่วงอายุที่กล่าวข้างต้นมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น มีความเป็นผู้นำอย่างเต็มศักยภาพ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพระดับมากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ ดังนั้นการที่มีอายุต่างกันจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพย่อมแตกต่างกันตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก พรหมมณี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายค้าส่ง สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการวิจัยพบว่า จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายค้าส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมมีอายุแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

: กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชระ แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ คงสมา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกระทรวงการคลังที่มีอายุต่างกันมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วงอื่น ๆ เนื่องจากองค์กรได้มีการกำหนดเงินเดือนและตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละระดับมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานและฐานเงินเดือนแล้ว ภาระและหน้าที่ความรับผิดชอบก็จะแตกต่างกันไปตามเงินเดือน ดังนั้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจึงส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมมีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร เสี่ยมพงษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัย รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชระ แยมชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชัชชินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พิณยทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 อายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อายุงาน 6 - 10 ปี มีการให้ความคิดเห็นประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเพียงพอที่จะทำให้บุคลากรมีการเรียนรู้การทำงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน รู้เป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงานให้ก่อเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก พรหมมณี (2556) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคำสั่ง สำนักบริหารการตลาดและการขาย องค์กร คำของสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ผลการวิจัยพบว่า จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนักอำนวยการประจำศาลอาญา ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชร แย้มชู (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล นครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 66.20 ($R^2 = 0.662$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

4.1 ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความรับผิดชอบ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การได้รับโอกาส รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ

4.2 ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การให้อิสระในการทำงาน การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถย่อมส่งผลดีต่อองค์กร ทำให้บุคคลมีแรงและกำลังในการทำงานที่จะให้ประสบความสำเร็จ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

4.3 ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านความก้าวหน้า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้การได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและการได้รับการฝึกอบรม และความเชื่อมั่นในตำแหน่งหน้าที่และโอกาสเจริญก้าวหน้าในอนาคตรวมทั้งการทำงานในหน่วยงานจนเกษียณอายุ

ผลดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับหรือน้ำหนักของความสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูง ($r = 0.882$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในระดับสูงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของมลฤดี ทับพรมและเสนีย์ พวงยาณี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมั่นคงในงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของปพิชญา ศรีจันทร์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน - ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าส่วนตัวและด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวในระดับสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชรินทร์ ทองหม่อมมรามและบุญอนันต์ พิณทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบต่องาน และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานด้านเงินเดือนส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และสอดคล้องกับงานวิจัยของวราภรณ์ คงสมา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยค้ำจุนด้านชีวิตส่วนตัว ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยค้ำจุนด้าน

สถานะทางอาชีพ ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 66.2

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

1.1 จากการวิจัยพบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรมีการให้ความสำคัญในเรื่องความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ เพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา เพราะการทำงานด้วยความเต็มใจงานที่ออกมาย่อมเกิดผลดีมากกว่างานที่ต้องทำด้วยความไม่เต็มใจ

1.2 จากการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยแต่ละด้านมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ควรมีการสร้างหรือจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ และการส่งเสริมการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถเพื่อกระตุ้นความทำงานให้เกิดความสำเร็จ

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรมีการมอบหมายให้เป็นบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญ เป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร และควรมีการกล่าวคำชมเชยการยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อแสดงออกถึงการยอมรับนับถือจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรมีการพิจารณามอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

4) ด้านความรับผิดชอบ ควรส่งเสริมในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบเพื่อให้การทำงานให้ดีขึ้น และลดความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป

5) ด้านความก้าวหน้า ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนาอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมองเห็นความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของตนเอง อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเองและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

1.3 จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแต่ละปัจจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยเพศ พบว่าเพศหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลมากกว่าเพศชาย ดังนั้นทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรเพศชายเพื่อให้งานเกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

2) ปัจจัยอายุ พบว่าช่วงอายุ 31 - 40 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลน้อยที่สุด ดังนั้นทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรส่งเสริมให้บุคคลในช่วงอายุต่าง ๆ มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อผลดีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3) ปัจจัยรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลน้อยที่สุด ดังนั้นทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนไม่ว่าจะมีเงินเดือนน้อยหรือเงินเดือนมากเพื่อให้บุคลากรทุกคนรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

4) ปัจจัยอายุงาน พบว่าอายุงาน 1 - 5 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลน้อยที่สุด ดังนั้นทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรเน้นย้ำถึงเป้าหมายขององค์กร การปฏิบัติงานขององค์กรให้บุคลากรที่มีอายุงานน้อย ๆ ได้เข้าใจและมองเห็นทิศทางของการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีข้อเสนอแนะตามค่าน้ำหนัก ดังต่อไปนี้

1) ด้านความรับผิดชอบ ทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการคำนึงถึงความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบกับผู้รับชอบงานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผลสูงสุดและเป็นผลดีต่อองค์กร

2) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการแบ่งลักษณะงานต่าง ๆ ให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ความถนัดของบุคลากร การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ที่ได้ศึกษามาย่อมเกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนขององค์กร

3) ด้านความก้าวหน้า ทางเทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมองหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยการเปิดโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การได้รับการฝึกอบรมและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อผลดีแก่หน้าที่การงานในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษารั้งต่อไปควรทำการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านความก้าวหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อที่องค์กรจะสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนในการบริหารจัดการงานบุคคล ให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.3 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเน้นการศึกษาในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เพราะเป็นปัจจัยด้านที่น้อยที่สุดจากทั้ง 5 ด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : บุญศิริการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ : สามลดา.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2555). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
นนทบุรี: บั๊คพอยท์.
- จารุณี สารนอก. (2553). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จิรภา อินจันทร์สุข. (2560). *รูปแบบการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาเขต 7*. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราช
ภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(1), 22-32.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2551). *ทฤษฎีบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอกพิมพ์ไทย.
- ชญชิตา โอรักษ์และวลัยพร รัตนเศรษฐ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563* กรณีศึกษาสำนักงาน
ศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 9(3) 1-14.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อมรามและบุญอนันต์ พิณยทรัพย์. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุ
ราษฎร์ธานี*. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 11(1), 118 - 139.
- ชานนท์ อภิชัยณรงค์. (2557). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษา
กรณี สำนักงานนายการประจำศาลอาญา*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). *การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน*. *วารสารวไลย
อลงกรณ์ปริทัศน์*, 9(2), 161-171.
- แดนไทย ตะวิไชย. (2561). *แนวทางการจัดการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิผลการบริหารองค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยนอร์ท
กรุงเทพ.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พี เอ็น เค แอนด์ สกายพรีนติ้งส์
จำกัด.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2558). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

- เทศบาลนครหาดใหญ่. (2565). *อัตรากำลังเทศบาลนครหาดใหญ่*. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.
- _____. (2565). *ประวัติเทศบาลนครหาดใหญ่*. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2565. เข้าถึงจาก https://www.hatyaicity.go.th/content/history_muni
- _____. (2565). *รายงานผลการดำเนินการตามนโยบายของเทศบาลนครหาดใหญ่*. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.
- _____. (2565). *วิสัยทัศน์และพันธกิจ*. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2565. เข้าถึงจาก <https://www.hatyaicity.go.th/content/vision>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. กรุงเทพฯ: เจริญพัฒนา.
- ธัญชนก พรหมมณี. (2556). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายคำสั่ง สำนักบริหารการตลาดและการขายองค์การค้าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิการครู และบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.)*.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ : บิซิเนสฮาร์แอนด์ดี.
- นภัสภรณ์ ดวงชิน. (2558). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2561). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). *แรงจูงใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). *การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้นำที่แท้จริง*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2552). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิภพ วังเงิน. (2560). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น.
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- เพลินพิศ พิบูลย์กุล. (2558). *แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation*. กรุงเทพฯ : ฝ่ายแผนงาน ส่วนแผนงานและส่งเสริมความรู้ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.
- ไพศาล วรคำ.(2561).*การวิจัยทางการศึกษา*.พิมพ์ครั้งที่9.มหาสารคาม:ตักศิลาการพิมพ์.

- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2554). การประยุกต์ใช้แนวคิดแรงจูงใจและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารบริหารธุรกิจนิด้า*, 9(1), 22-39.
- มลฤดี ทับพรมและเสนีย์ พวงยาณี. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. *วารสารวิชาการ.มทร.สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 2(1), 16 -32.
- มัทนียา กายแก้ว. (2559). *จิตวิทยาสำหรับครู*. อุดรธานี : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2561). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราตรี สุภาพันธ์. (2558). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองอัตรากำลัง สำนักงานกำลังพล*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- รุ่งตะวัน บุรณ์พนากานต์. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. อุดรธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วิชรวิชร งามละม่อม. (2559). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม*. ปทุมธานี : สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการTRDM.
- วรรณ อาวรรณ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วรภรณ์ คงสมา. (2565). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงการคลัง*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชระ แยมชู. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิจิตรตา ประชชิต. (2556). *การมีส่วนร่วมของชุมชนกับประสิทธิผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2560). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: Dimond in Business World.

- สถิตย์ แพงแพง. (2560). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). *เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ*. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2565. เข้าถึงจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ>
- สมยศ นาวิการ. (2554). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.
- สันติ บุญภิรมย์. (2552). *การบริหารงานวิชาการ*. กรุงเทพฯ: บুদ্ধ พอยท์.
- สัมมา รณินธ์. (2560). *หลักทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- สุทธิคุณ วิริยะกุล. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุนทร เสี่ยมพงษ์. (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เสาโทรคมนาคมบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุพานี สถุภวัจนิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร จิตรสูงเนิน. (2557). *ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทัพเสด็จ อำเภอบางบาล จังหวัดสระแก้ว*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2556). *จิตวิทยาการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาวี. (2558). *จริยธรรมธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวรัตน์ สิงห์สา. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ บริษัท เอ ไอ เอ จำกัด*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อรพินทร์ ชูชม. (2555). *แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์*. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 2(2), 92-105.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2560). *Competency conservation : คำถามจุกจิก เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

- อารีรัตน์ แต่งเทียนและภัครดา ฉายอรุณ. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการพนักงานราชการและลูกจ้างประจำของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 14(2), 203-214.
- อำนวยชัย บุญศรี. (2556). *ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก*. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2565. เข้าถึงได้จาก <http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzbergand-other.html>

ภาคผนวก

รหัส □□□



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่

.....

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการทำ
 สารนิพนธ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาตาม หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
 และขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนคร
 หาดใหญ่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หน้าคำตอบที่ตรงกับตัวของท่านมากที่สุด
 เพียง 1 คำตอบ

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 20 ปี

2) 21 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 - 50 ปี

5) 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) อื่น ๆ (หย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่)

4. ระดับการศึกษา
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท 2) 10,001 - 30,000 บาท
- 3) 30,001 - 40,000 บาท 4) 40,001 - 50,000 บาท
- 5) มากกว่า 50,000 บาท
6. อายุงาน
- 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1 - 5 ปี
- 3) 6 - 10 ปี 4) 11 - 15 ปี
- 5) 16 - 20 ปี 6) มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ให้ท่านประเมินว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความเห็น 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับความเห็น 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความเห็น 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล					
1.1 ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การปฏิบัติงาน					
1.2 ท่านรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
1.3 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ					
1.4 ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง					
1.5 ผลงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายข้อตกลงกับหน่วยงาน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
2. การได้รับการยอมรับนับถือ					
2.1 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน					
2.2 ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้เป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ					
2.3 ท่านได้รับเลือกจากผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนจากองค์กร					
2.4 ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจให้เป็นที่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว					
2.5 ท่านมักจะได้รับความชมเชย การยกย่องจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ					
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
3.1 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ท่านมีความถนัด					
3.2 การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความสามารถความชำนาญ					
3.3 ลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ					
3.4 งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ					
3.5 ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร					
4. ความรับผิดชอบ					
4.1 ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงาน โดยผู้บริหารไม่ต้องควบคุมดูแลการทำงานของทำงานอย่างใกล้ชิด					
4.2 ท่านยอมรับในความผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป					
4.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและทันเวลาเสมอ					
4.4 ท่านมักเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ					
4.5 ท่านสามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
5. ความก้าวหน้า					
5.1 ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรนี้มี ความยุติธรรมและเหมาะสม					
5.2 ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่ สูงขึ้น					
5.3 องค์กรสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรม สัมมนา อย่าง เหมาะสมและสม่ำเสมอ					
5.4 ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเสนอชื่อ เป็นบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ จากผู้บริหาร					
5.5 ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงผลงานและการปฏิบัติงานของ บุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนคร หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ให้ท่านประเมินว่าท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ใน
ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับความเห็น 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ระดับความเห็น 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับความเห็น 3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับความเห็น 4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับความเห็น 5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ					
1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงาน ด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด					
3. ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือ ประชาชน หรือสังคม					

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ					
4. ท่านมีความศรัทธาในงานที่ทำอยู่					
5. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จและถูกต้องเสมอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

**ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบสอบถามเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

ท่านที่ 1 ดร.สิริวิทย์ อีสโร

ท่านที่ 2 ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์

ท่านที่ 3 รศ.ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒน์

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	ICO	
ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป						
1.เพศ	1	1	1	3	1	
2.อายุ	1	1	0	2	0.67	3.ไม่แน่ใจว่าถ้าให้ ระบุอายุแล้วนักวิจัย ค่อยมาจัดช่วงอายุ จะดีกว่าหรือไม่
3.สถานภาพ	1	1	1	3	1	
4.ระดับการศึกษา	1	1	1	3	1	
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	-1	1	0.33	3.น่าจะใช้เงินเดือน ขั้นต่ำที่ 15,000 บาท/เดือน ตาม เกณฑ์รายได้ระดับ ปริญญาตรี
6.อายุงาน	1	1	1	3	1	

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	ICO	
1.1 ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	1.แก้ไขจากการปฏิบัติงานเป็นการทำงาน
1.2 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	1	1	1	3	1	1.เพิ่มเติมคำ”ขององค์กร”
1.3 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	1	1	1	3	1	
1.4 ท่านมีความภาคภูมิใจกับผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง	1	1	1	3	1	
1.5 ผลงานที่ท่านปฏิบัติได้เป็นไปตามเป้าหมายข้อตกลงกับหน่วยงาน	1	1	1	3	1	
2.การได้รับการยอมรับนับถือ						
2.1 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	1	1	1	3	1	1.ตัดคำว่า”ของท่าน”
2.2 ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้เป็นคณะทำงานหรือเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ	1	1	0	2	0.67	3.ควรใช้คำว่ากิจกรรมสำคัญ
2.3 ท่านได้รับเลือกจากผู้บริหาร/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนจากองค์กร	1	1	1	3	1	2.เพิ่มคำว่า”ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ”
2.4 ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจให้เป็นที่ปรึกษากับเพื่อนร่วมงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว	1	1	1	3	1	

ข้อความในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	ICO	
2.5 ท่านมักจะได้รับความชมเชย การยกย่องจากผู้บริหารและ เพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน เสมอ	1	1	1	3	1	
3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
3.1 งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ ท่านมีความถนัด	1	1	1	3	1	
3.2 การปฏิบัติงานในตำแหน่ง หน้าที่ของท่านจำเป็นต้องใช้ ความรู้ ความสามารถความ ชำนาญ	1	1	1	3	1	
3.3 ลักษณะงานและบทบาทหน้า ของท่านได้รับมอบหมายมีความ น่าสนใจ	1	1	1	3	1	2.เพิ่มคำว่า”ที่”
3.4 งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ไม่น่าเบื่อ	1	1	0	2	0.67	3.มีความท้าทายน่าสนใจ คำว่า ไม่น่าเบื่อ ทำให้ด้อยคุณค่าของ คำว่าท้าทาย
3.5 ท่านคิดว่างานของท่านเป็น งานที่สำคัญและมีคุณค่าต่อ องค์กร	1	1	1	3	1	
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (ต่อ)						
4.ความรับผิดชอบ						
4.1 ท่านมีความรับผิดชอบใน การทำงาน โดยผู้บริหารไม่ต้อง ควบคุมดูแลการทำงานของ ท่านอย่างใกล้ชิด	1	1	1	3	1	
4.2 ท่านยอมรับในความ ผิดพลาดของการปฏิบัติงานที่ เกิดขึ้นโดยนำมาปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานในครั้งต่อไป	1	1	1	3	1	2.เพิ่มคำว่า “ให้ดีขึ้น”

ข้อความถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	ICO	
4.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและทันเวลาเสมอ	1	1	1	3	1	
4.4 ท่านมักเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	1	1	1	3	1	
4.5 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา	1	1	1	3	1	
5.ความก้าวหน้า						
5.1 ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรนี้มีความยุติธรรมและเหมาะสม	1	1	0	2	0.67	3.นโยบายการเลื่อนตำแหน่งเกี่ยวข้องกับ ความก้าวหน้าของบุคคลอย่างไร
5.2 ท่านคิดว่าตนเองมีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	3	1	
5.3 องค์กรสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	
5.4 ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเสนอชื่อเป็นบุคลากรดีเด่นในด้านต่าง ๆ จากผู้บริหาร	1	1	1	3	1	
5.5 ผู้บริหารมีการพิจารณาถึงผลงานและการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอย่างเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1	

ข้อความในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	ICO	
ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน						
1. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติ	1	1	1	3	1	2.เพิ่มคำว่า”เพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา”
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด	0	1	1	2	0.67	1.คล้าย ๆตัวแปรต้น
3. ผลงานของท่านเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือ ประชาชน หรือสังคม	1	1	1	3	1	2.เพิ่มคำว่า “ที่ประจักษ์และเกิด”
4. ท่านมีความศรัทธาในงานที่ทำอยู่	0	1	1	2	0.67	1.ไม่แน่ใจว่า ศรัทธา = ประสิทธิผลหรือไม่ 2.เพิ่มคำว่า “และทำให้การปฏิบัติงานของท่าน เป็นที่ส่ง พอ ใจ ของ บุค คล ที่เกี่ยวข้อง
5. เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จและถูกต้องเสมอ	1	1	1	3	1	
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ						

ข้อความในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ					ข้อเสนอแนะ
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	ICO	
1. ตัวแปรตามน่าจะเป็นผลขององค์กร ไม่ใช่ผลของบุคคล (ดร.สิริวิทย์)						
2. พิจารณาเพิ่ม Wording ตามที่ได้ให้คำแนะนำไว้ครับ เพื่อให้ได้คำถาม มีความชัดเจนมากขึ้น (ดร.ตฤวิศ)						
3. ถ้าเพิ่มคำถาม ศาสนาและภูมิลำเนา จะได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวสัมพันธ์กับประสิทธิผล ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานหรือไม่ (ดร.บุษบง)						
4. ปัจจัยศาสนา เนื่องจากมีความหลากหลายของผู้ปฏิบัติงานและภูมิลำเนา ก็น่าสนใจว่าเป็นคนในพื้นที่หรือมาจากที่อื่น (ดร.บุษบง)						
5. ดูปัจจัยส่วนบุคคลเพิ่มเติมตามในเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล (ดร.บุษบง)						
6. ควรเพิ่มคำถามเพิ่มสัก 1 ข้อ เกี่ยวข้อเสนอแนะหรือไม่ (ดร.บุษบง)						

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	Cronbach's Alpha
แรงจูงใจของบุคลากร	24	0.967
1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	4	0.941
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	5	0.936
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	5	0.939
4. ความรับผิดชอบ	5	0.925
5. ความก้าวหน้า	5	0.908
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร	5	0.938
ภาพรวมทั้งฉบับ	29	0.972

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.972 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการวิจัยได้

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	24

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	4

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.925	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.908	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.972	29

