

# แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

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

สุภารัตน์ กุลโชติ

Suparat Kunchot<sup>1</sup>

ปรารธนา หลีกภัย

Pradthana Leekpai<sup>2</sup>

### 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 ที่มี เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ ปัจจัยแรงจูงใจ

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail : [6410251543@email.psu.ac.th](mailto:6410251543@email.psu.ac.th)

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

E-mail : [pradthana.l@psu.ac.th](mailto:pradthana.l@psu.ac.th)

## 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.

Keywords : Motivations Affecting, Performance Effectiveness, Effectiveness, Motivation

Factor

### บทนำ

การบริหารองค์กรในปัจจุบันมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดผลสูงสุดที่จะสามารถนำองค์กรสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยองค์กรมักจะพูดถึงประสิทธิภาพพร้อมกับประสิทธิผล ที่หมายถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างเต็มความสามารถ หากองค์กรขาดประสิทธิภาพและแรงจูงใจในการทำงานไม่สามารถสร้างบุคลากรที่ดีขึ้นมาได้ แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร เพราะแรงจูงใจจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและมีอิทธิพลให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วย นอกจากแรงจูงใจส่งผลดีต่อการทำงานแล้วในอีกทางหนึ่งมีโอกาที่จะก่อให้เกิดผลเสียได้ด้วยเช่นเดียวกัน หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน มีความท้อแท้

ขาดกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายในสิ่งที่ทำ ทั้งนี้การขาดประสิทธิภาพในการทำงานก่อให้เกิดช่องว่างในการแสวงหารายได้โดยมิชอบหรือเกิดการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อกอบโกยผลประโยชน์ส่วนตัวส่งผลเสียอันร้ายแรงแก่องค์กร ดังนั้นหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมบุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญาเสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงานทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (วรรณ อวรรณ, 2557)

นอกจากนี้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ นั่นคือมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผลสำเร็จที่ต้องการ ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการในโครงการหรืองานใดน้อยที่สุด และผลที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้การดำเนินโครงการนั้นจะมีประสิทธิผลสูงสุด แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าโครงการใดแม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เหมือนกันก็ตาม แต่ใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามามากกว่าโครงการอื่น ๆ โครงการนั้นก็ไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุด (วชิรวีชร งามละม่อม, 2559)

เทศบาลนครหาดใหญ่มีนโยบายด้านการบริหารภาครัฐ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย (1) หลักการเรื่องการบริหารจัดการที่ดี (2) สร้างทีมงานที่มีความเข้มแข็ง (3) การทำงานแบบคู่ขนาน และ (4) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของเทศบาล ให้ทุกฝ่าย เห็นคุณค่าขององค์กรร่วมกัน โดยการสร้างคุณค่าร่วม (Core Value) ในการทำงานร่วมกัน ทำให้งานของเทศบาลนครหาดใหญ่เกิดความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพกับประสิทธิผล ซึ่งผลประโยชน์จะเกิดกับประชาชนและเทศบาลนครหาดใหญ่ (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2565) จากนโยบายด้านการบริหารภาครัฐ ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาตัวแปรแรงจูงใจเพื่อมองหว่าแรงจูงใจแบบใดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งผลจากข้อมูลในการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลทางเลือกสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อันเป็นส่วนสำคัญเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อีกทั้งเพื่อช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้

### **ทบทวนวรรณกรรม**

#### **ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ**

#### **ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factors Theory)**

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

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจและเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนทำงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการสำเร็จให้ชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น ซึ่งปัจจัยกระตุ้นจะนำไปสู่การจูงใจในวิธีการบริหารงานด้วย โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล คือ การที่บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มเมื่อสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมายมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลในองค์กรหรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมถึงการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและการมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ ทั้งนี้การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ขอบเขตของงานที่ปฏิบัติ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการให้อิสระ ความท้าทายในการทำงาน การเปิดโอกาสให้บุคคลใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และที่สำคัญเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา

1.4 ความรับผิดชอบ คือ การยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นจากการได้รับโอกาสในการมอบหมายให้มีส่วนร่วมในงาน มีอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือ ความไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานที่สำคัญและมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้า คือ ความเจริญรุ่งเรืองที่ได้จากการได้รับโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Herzberg มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงจึงได้นำปัจจัยแรงจูงใจมาเป็นแนวทางในการวัดหาค่าตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ เนื่องจากครอบคลุมตามบริบทของหน่วยงานที่ทำการวิจัย โดยมุ่งศึกษาในส่วนของปัจจัยจูงใจซึ่งประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ และ (5) ความก้าวหน้า

#### **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน**

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

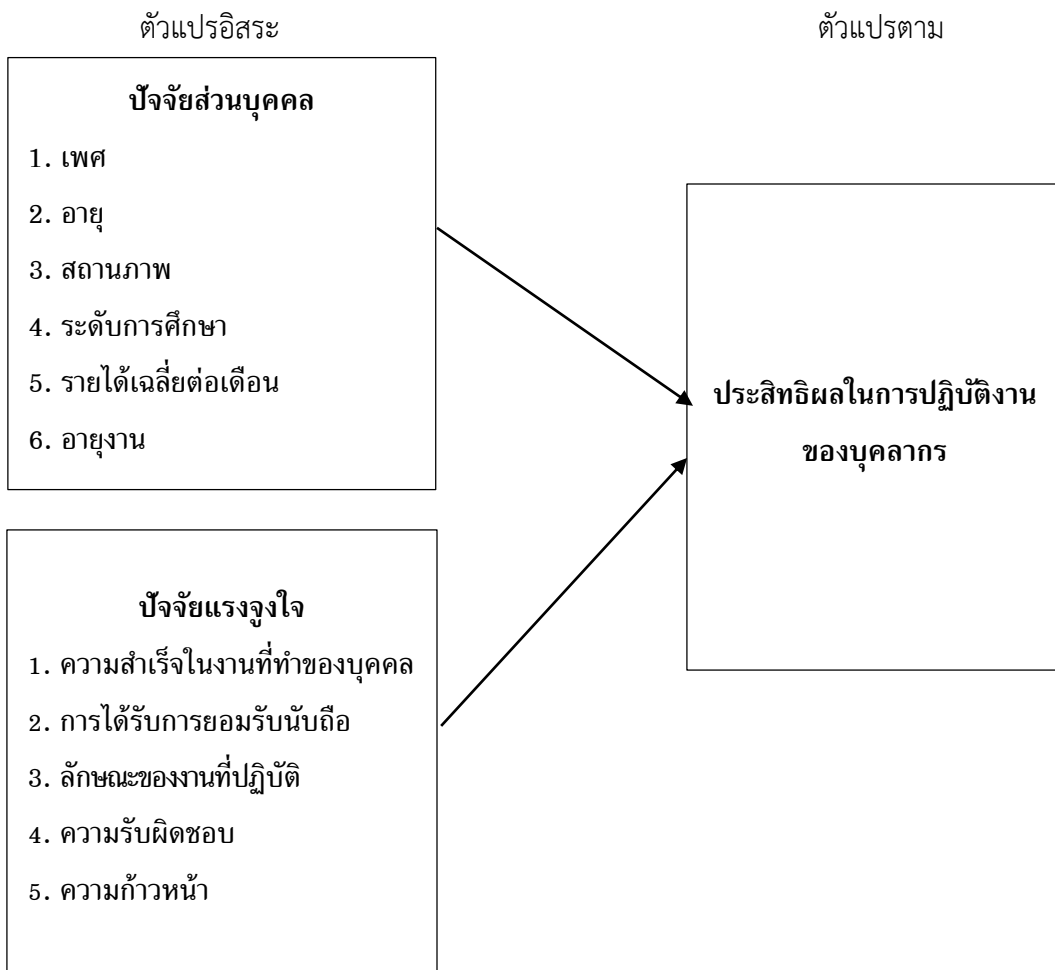
1. การประเมินประสิทธิผลในเชิงเป้าหมาย เป็นรูปแบบการประเมินที่ใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ โดยพิจารณาว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้ดูที่ระดับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสามารถวัดได้จากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในเชิงระบบ เป็นรูปแบบการประเมินที่มุ่งเน้นปัจจัยป้อนมากกว่าผลผลิต การพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้นให้พิจารณาที่ความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณค่าและที่ต้องการ

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้รูปแบบการประเมินที่ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร การประเมินโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ทำให้ได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันออกไปสามารถนำผลลัพธ์ที่เป็นไปได้เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุป การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การนำผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานมาเทียบกับเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นช่องทางความก้าวหน้าของเขาซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต จึงกล่าวได้ว่า ผู้ประเมินจะถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชาระดับสูง ๆ ขึ้นไปเป็นทอด ๆ ยกเว้น ผู้ที่มีได้เป็นผู้บังคับบัญชา

### กรอบแนวคิดการวิจัย



## วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ทำกรวิจัย คือ บุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ ประกอบไปด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 180 คน จากจำนวนประชากร ทั้งหมด จำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan(1970 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 169 คน ในการสำรวจเพื่อป้องกันแบบสอบถามที่เกิดความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจึงทำการเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 11 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 180 คน

ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านที่ 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านที่ 4 ความรับผิดชอบ ด้านที่ 5 ความก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 5 ข้อ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

## 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 คืออายุ 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. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่าระดับมาก ( $\bar{x}=3.73$ , 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)

3. 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)

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่าระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด ในเรื่องของสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด รองลงมา คือ ผลงานเป็นที่ประจักษ์และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือประชาชนหรือสังคม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา ตามลำดับ ทั้งนี้เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีกระบวนการในการบริหารองค์การที่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรมีความพยายามในการปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียร มีความเอาใจใส่ต่องานทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้



2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมพบว่า ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้า รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจคือพลังที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจเป็นความตั้งใจ ความต้องการจะทำบางสิ่ง หรือ เหตุผลของการกระทำ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการยอมรับจากทุกคนเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีให้บุคคลอื่น ๆ ภายในหน่วยงานอีกด้วย

3. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 0.05 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

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

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการให้ความสำคัญในเรื่องความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานด่วนหรืองานที่ต้องปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานปกติเพื่อให้งานสำเร็จทันเวลา

2. จากการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรมีการสร้างหรือจัดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ และมีการพิจารณามอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิผลที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรมองเห็นความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของตนเอง อันจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาตนเอง และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

3. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ควรมีการกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากรเพศชายเพื่อให้งานการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ควรส่งเสริมให้บุคคลในช่วงอายุต่าง ๆ มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอเพื่อผลดีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนไม่ว่าจะมีเงินเดือนน้อยหรือเงินเดือนมากเพื่อให้บุคลากรทุกคนรู้สึกว่าคุณค่าและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นและควรเน้นย้ำถึงเป้าหมายขององค์กร ให้บุคลากรที่มีอายุน้อย ๆ ได้เข้าใจและมองเห็นทิศทางของการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4. ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนั้นควรมีการมอบหมายให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญเป็นตัวแทนในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร และการส่งเสริมการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

#### เอกสารอ้างอิง

เทศบาลนครหาดใหญ่. (2565). รายงานผลการดำเนินการตามนโยบายของเทศบาลนครหาดใหญ่. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562). การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ผู้นำที่แท้จริง. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. ปทุมธานี : สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM.

วรรณภา อวารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร มหาวิทาลัยเอริก.

สถิตย์ แผงแพง. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทาลัยราชภัฏสกลนคร.