

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต*

FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF PERSONNEL
CHALONG SUBDISTRICT MUNICIPALITY PHUKET PROVINCE

ณัฐวัฒน์ สิริพรวุฒิ*, ปัทมาราค สุตเลิศ, วันเพ็ญ เดชเดชา, รัศมี กัณหาจันทร์, นิชาพร พานิช

Nattawat Siriphornwut, Pattamarak Sudlert, Wanpen Detdecha, Ratsamee Kanhachan, Nichapat Panuch

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Bangkokthonburi University, Thailand

*Corresponding author E-mail: NattawatSiri41@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต และผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 180 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยแล้วพบว่าปัจจัยงานใจและปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมากทั้งสองปัจจัย 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อายุต่างกันมีปัจจัยงานใจ และปัจจัยค่าจ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ประเภทของพนักงานเทศบาลที่ต่างกัน ลูกจ้างตามภารกิจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ 3) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน พบว่า

* Received October 24, 2022; Revised December 11, 2023; Accepted February 27, 2023

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลลอง จังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the performance of the personnel of Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province to compare the factors affecting the performance of the personnel of Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province and to study the relationship of factors affecting the performance of personnel in Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province with the results of the performance. The sample group included 180 on Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province employees. Collect information using questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation, t- test ,F-test and Multiple regression analysis. The study results revealed that: 1. Factors affecting the performance of personnel of Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province as a whole is at a high level. When considering each factor, it was found that both motivating factors and supporting factors were at a high level. 2. The results of comparison of factors affecting the performance of personnel in Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province Classified by personal factors, it was found that gender, education level monthly income and different work experiences there are no different factors. Different ages had significantly different motives and supporting factors. Different types of municipal employees, task-based employees have more factors affecting their performance than civil servants/full-time employees. 3. The results of a study on the relationship of factors affecting the performance of personnel in Chalong Subdistrict Municipality Phuket Province with the results of the performance. It was found that the motivation and support factors affect the performance of the personnel of Chalong Sub-District Municipality Phuket Province statistically significant at the .05 level ($p < .05$).

Keywords: Motivational Factors, Supporting Factors, Performance



บทนำ

ในปัจจุบันการบริหารจัดการองค์กรทุก ๆ องค์กรล้วนต้องมีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย 4 ส่วน คือ บุคคล (man) เงินทุน (money) วัสดุ (material) และวิธีการ (method) ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด คือ บุคลากร เพราะบุคลากรคือทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ได้ผลงานที่ดีที่สุดถึงแม้องค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุที่ดี มีกระบวนการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด แต่ถ้าบุคลากรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรแล้วนั้นก็อาจจะส่งผลให้ขาดประสิทธิภาพ ขาดศักยภาพและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน (ขพิสา สุธาดอนันต์โกคิน และภมร ชันระหัตต์, 2564) นักวิชาการกล่าวไว้ว่า ถ้าหากบุคลากรมีแรงจูงใจ จะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานได้อย่างแท้จริง มีความคิดเชิงสร้างสรรค์ในการทำงาน มีความอดทนแม้จะอยู่ในสภาวะกดดันจากสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และมีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานได้น้อย ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานสามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ (สมบัติ อาริยาสาธ, 2561) และองค์กรยังมีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้นในการดำเนินงาน อีกทั้งยังทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรได้ และองค์กรใดหากมีผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานงานนั้นก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มกำลังสามารถแล้ว องค์กรสนับสนุนด้านสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร และค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ซึ่งจะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร หากมีสวัสดิการที่เพียงพอแล้ว จะสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างความมั่นคงในชีวิตให้กับบุคลากร จนเกิดขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ (ธีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และวัชร ยี่สุนเทศ, 2562) องค์กรจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นองค์กรต้องมีหลักโดยการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นเสียก่อนทั้งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ (อิริญญา เพ็ญญะ และไชยา ยัมวิไล, 2562)

ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนมีประสิทธิภาพ มีแรงจูงใจทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง มีแรงจูงใจย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความสำเร็จก้าวหน้าขององค์กร

เฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, et al., 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ซึ่งได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) หรือปัจจัยพึงพอใจ (Satisfier Factor) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การเป็นที่ยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement) เมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจจากสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ความรักความทุ่มเทในงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยยกระดับทางด้านความรู้สึกที่มีต่องาน ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถือเป็น “ปัจจัยภายนอก (Extrinsic) เป็นเพียงองค์ประกอบเสริมที่เกิดจากบริบทภายนอกของบุคคล” ได้แก่ เงินเดือน (Salary) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Supervision) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) สถานะของอาชีพ (Status) นโยบายการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความมั่นคงในงาน (Job Security) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานและเมื่อคัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้ว งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องดูแลฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และมีประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มีคุณภาพ ตัวบุคลากรนั้นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นบุคลากร ยังเป็นปัจจัยในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย หน่วยงานราชการ แม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กรที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงดังเช่นองค์กรธุรกิจ แต่การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ และมีความจงรักภักดีอยู่ภายในองค์กรนั้น ถือเป็นสิ่งที่จำเป็น



ต่อหน่วยงานราชการ เพราะบุคลากรเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพได้งายขึ้น (ณัฐวัตร เบ่งวันปลูก, 2560)

จากที่กล่าวมาข้างต้นการที่องค์กรต่าง ๆ ต่างตระหนักและหาวิธีการจัดการโดยการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล เพราะบุคคลที่ทำงานทุกคนล้วนมีความต้องพื้นฐาน และมีความคาดหวังจากการทำงานทั้งสิ้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีกับองค์กร แรงจูงใจจึงเป็นกุญแจสำคัญซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น สมครใจ และเต็มใจ จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ องค์กรอย่างเต็มที่ ทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย และเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน ซึ่งความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในองค์กรตลอดจนเป้าหมายในการทำงานมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละองค์กรก็มีศักยภาพ มีวิธีการในการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้แตกต่างกันไป ผู้บริหารในองค์กรจึงต้องมีความเข้าใจต่อพฤติกรรมของบุคลากรแสดงออกมา การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ(Job Satisfaction) และแสดงพฤติกรรมการทำงาน การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในระยะที่ผ่านมาปรากฏว่ายังมีประสิทธิภาพยังไม่สูงนัก ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ประสพการณ์ในการทำงานของพนักงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง ทรัพยากรและงบประมาณ ความก้าวหน้า สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลฯ จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานเทศบาล ตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 180 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ทุกคนจำนวน 180 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงานเทศบาล รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. ขอความร่วมมือจากพนักงานเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบ

4. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ และประมวล ผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมด โดยใช้การวิเคราะห์ และใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic Mean- $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)



3. ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ใช้สถิติ t - test (Independent samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ (F-test) และเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD

4. ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ใช้ค่าเฉลี่ย (arithmetic Mean- $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-SD)

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน ใช้วิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

6. ข้อเสนอแนะปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต เป็นคำถามปลายเปิด นำมารวบรวมข้อมูลแล้วสรุป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 20 -30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นลูกจ้างตามภารกิจ มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ =3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดสองปัจจัย ปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.97) และปัจจัยคำจูงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.90) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับปัจจัย
ปัจจัยจูงใจ	3.97	.77	มาก
ปัจจัยคำจูง	3.90	.86	มาก
เฉลี่ย	3.94	.82	มาก

1.2 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต มีผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามรูปแบบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมางานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และน้อยสุดพนักงานได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมและรายด้าน

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	$\bar{X}$	SD	ระดับการปฏิบัติงาน
1. งานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามรูปแบบ	4.16	.64	มาก
2. งานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	3.99	.73	มาก
3. พนักงานได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงาน (โบนัส)	3.58	.80	มาก
เฉลี่ย	3.91	.72	มาก

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาล พบว่า

เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์การทำงานต่างกัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน

อายุต่างกัน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า แตกต่างกันทุกปัจจัย จึงดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธี LSD พบว่า ปัจจัยงูใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานผู้ที่มีอายุ 20 - 30 ปีมีปัจจัยงูใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ งานมากกว่าผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี, 41 - 50 และ 51 ปีขึ้นไป และปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานผู้ที่มีอายุ 20 - 30 ปีและอายุ 31 - 40 ปี มีปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มี 51 ปีขึ้นไป

ประเภทของพนักงานเทศบาลต่างกัน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า แตกต่างกันทุกปัจจัย โดยลูกจ้างตามภารกิจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำทุกปัจจัย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าผลลัพธ์ค่า p เท่ากับ 0.000 ซึ่งพบว่า คะแนนมาตรฐานทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยงูใจ (Beta) มีค่าเท่ากับ .167 และปัจจัยค่าจุน (Beta) มีค่าเท่ากับ .125 ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ของผลการปฏิบัติงาน กับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ด้านปัจจัยงูใจ และด้านปัจจัยค่าจุน (R) .205 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 2 ด้าน สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 4.30 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ .163 ดังตารางที่ 3



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	B	Std .Error	Beta	t	p
ค่าคงที่	3.405	.163		21.457	.000
1. ปัจจัยจิตใจ	.034	.012	.167	2.916	.003*
2. ปัจจัยคำจูน	.027	.011	.125	2.327	.031*

R = 0.205, R Square = 0.043, Adjuster R Square = .026
Std. Error of the Estimate = 0.193 F = 2.776, p = 0.000

*(p < .05)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ที่ภาพรวม อยู่ในระดับมากทั้งนี้เพราะเทศบาลตำบลคลอง ให้ความสำคัญกับงานด้านบุคลากร มีการเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรอยู่เสมอเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร ทำให้ปัจจัยจิตใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เพราะบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง มีความคิดริเริ่มในการการทำงาน เทศบาลตำบลคลอง มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถในด้านที่แต่ละคนถนัด มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสอบถามความต้องการในการพัฒนาอบรมของบุคลากร ในแผนพัฒนายารายบุคคลทุกปี มีขอบเขตหน้าที่ในการทำงานให้ชัดเจน มีการสอบถามบุคลากรอยู่เสมอถึงความต้องการ และความสะดวกในการใช้อุปกรณ์เพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และปัจจัยคำจูนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นเพราะเทศบาลตำบลคลอง ให้ความสำคัญใส่ต่อบุคลากรแต่ละคน และบุคลากรก็สามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข ไม่เคร่งเครียด เนื่องจากปริมาณงานมีความเหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานกันอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกาทำงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและเหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ มีผลประโยชน์ตอบแทนที่เหมาะสม ความมั่นคงในงานมีแผนความก้าวหน้าในอาชีพ หรือตำแหน่งงานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถวางแผนความก้าวหน้าในการทำงานของตนเองได้ บุคลากรมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองมีความผูกพันกับหน่วยงาน มีการดูแลความเป็นอยู่ส่วนตัวให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน จากปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูนที่อยู่ในระดับมากส่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง จังหวัดภูเก็ต ให้อยู่ในระดับมาก และอาจเนื่องจากบุคลากรเทศบาลตำบลคลอง มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความ

รับผิดชอบ มีความขยัน หมั่นเพียรและเอาใจใส่ในงาน บุคลากรรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความตั้งใจทำงานให้องค์กรจนกว่าจะเกษียณอายุ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามรูปแบบ การปฏิบัติงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด พนักงานได้รับผลตอบแทนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สอดคล้องกับ นวินดา กิตติสุขธีรดา ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (นวินดา กิตติสุขธีรดา, 2564)

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ที่เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ส่วนอายุต่างกันว่าพบว่าแตกต่างกันทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงนี้เนื่องจากผู้ที่อายุน้อยกว่าต้องการระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร และประเภทของพนักงานเทศบาลต่างกัน ที่พบว่า ลูกจ้างตามภารกิจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ทั้งนี้เนื่องจากลูกจ้างตามภารกิจอาจคิดว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรน้อยกว่า ทำให้มีความรู้สึกผูกพันน้อยกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ซึ่งขัดแย้งกับ พชรินทร์ กลายสุวรรณ ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ที่พบว่าโดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานเพศชาย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง พนักงานที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับอายุอื่น พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น ๆ และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ (พชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรของเทศบาลตำบลฉลอง มีขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่สอดส่องดูแล บุคลากรอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมเหมาะสมกับบุคคลทำให้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากทำให้มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาก สอดคล้องกับ บุรณี สุริยไชย ได้ศึกษาเรื่อง



ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ที่ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้และให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าเมื่อความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรจะเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย กล่าวคือ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (บุรณี สุริยไชย, 2563)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่าจ้างที่อยู่ในระดับมากส่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ให้อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาล พบว่าเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน รายได้ต่อเดือนต่างกัน ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อายุต่างกัน ประเภทของพนักงานเทศบาลต่างกัน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง จังหวัดภูเก็ต กับผลของการปฏิบัติงาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่าไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรเทศบาลตำบลฉลอง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ส่วนอายุต่างกันว่าพบว่ามีแตกต่างกันทั้งปัจจัยจิตใจ และปัจจัยค่าจ้างทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ที่อายุน้อยกว่าต้องการระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร และประเภทของพนักงานเทศบาลต่างกัน ที่พบว่า ลูกจ้างตามภารกิจมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ ทั้งนี้อาจเนื่องจากลูกจ้างตามภารกิจอาจคิดว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรน้อยกว่า ทำให้มีความรู้สึกผูกพันน้อยกว่าข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ และมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้ 1) ควรวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น 2) ทำการประเมินติดตามผลหลังจากดำเนินการตามข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เพื่อเป็นการติดตามระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ 3) ควรเปรียบเทียบ ระดับปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉลองกับเทศบาลตำบลอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 6(3), 175-183.
- ขมิสา สุทธอนันต์โกนิน และภมร ชันระหัตถ์. (2564). ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 13(1), 23-38.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- จิริญญา เพ็ญญะ และไชยา ยิ้มวิไล. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในส่วนการศึกษา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก. วารสารสหวิทยาการวิจัย, 8(2), 153-161.
- ธีรพันธ์ ลมุลศิลป์ และวัชร ยี่สุนทศ. (2562). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(1), 76-84.
- นวินดา กิตติศุภจิตรา. (2564). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุรณี สุริยไชย. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด. ใน วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมบัติ อาริยาศาล. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. Journal of Roi Kaensarn Academi, 3(2), 33-46.
- Herzberg, et al. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.