

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี
(พ.ศ. 2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**

วีรชาติ พนาวิวัฒน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ เทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 150 คน สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และมียุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทศบาลด้วยหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับถัดมา

2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน/สถานที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านประชาธิปไตย/มีส่วนร่วม ด้านวัตถุประสงค์/นโยบาย ด้านความมั่นคง/ปลอดภัยในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน/น่าสนใจท้าทาย ด้านค่าจ้าง/เงินเดือน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านระบบการบริหารงาน และด้านโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวก โดยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดได้พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานทุกด้านความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ ปัจจัยการปฏิบัติงาน ด้านวัตถุประสงค์นโยบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) มากที่สุด

คำสำคัญ : ระดับความสัมพันธ์ ระดับปฏิบัติงาน แผนพัฒนาสามปี

***นักศึกษา** หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the operational levels according to the three-year development plan (A.D. 2012-2014) of the staff of Bang Bua Thong Municipality, Nonthaburi Province, and (2) to study the relationship between the operational factors and the three-year development plan (A.D. 2012-2014) of the staff of Bang Bua Thong Municipality, Nonthaburi Province. A questionnaire was used for data collection of 150 people, senior officials, permanent employees, mission employees, and general employees of Bang Bua Thong Municipality, Nonthaburi Province. The results showed the following:

1. The overall score for the operational level according to the plan was at the moderate level. When considering each aspect, it was found that the personnel development strategy and technology application to operational efficiency had the highest average, followed by applying good governance for municipality management strategy.

2. The overall operational factors score was at the moderate level. The highest average was in the aspect of operational environment/workplace, followed by the aspects of democracy/participation, objective/policy, stability/safety in work, the importance of work/interesting and challenging, the wage and salary, leadership, recognition and respectability, the management system, and advancement opportunity, respectively.

3. The operational factors have a highly positive correlation with the operational levels according to the plan at the significance level of 0.01.

When considering the details, it was found that all aspects of the operational factors were significantly positively correlated with the operational levels according to the plan. The operational factor of the objective/policy had the highest correlation with the operational levels according to the three-year development plan (A.D.2012-2014).

Key word: Operational levels, Performance of Officials, The Development Plan

บทนำ

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อมทั้งในระดับโลกและระดับชาติอย่างรวดเร็ว และส่งผลอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในหลายด้าน เช่น การบริหารงานภาครัฐถูกบีบบังคับให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นแต่ใช้ทรัพยากรน้อยลง การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานมากขึ้น การผลักดันให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารงาน รวมถึงมีการนำเอามาตรฐานทางการบริหาร ที่ลือชาม

และจริยธรรมเข้ามาใช้ในการทำงานของภาครัฐ เป็นต้น เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้นอันนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ จากแนวทางดังกล่าวได้นำมาสู่การปฏิรูประบบราชการที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับตัวตามอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ และต้องมีการพัฒนาวิธีการหรือแนวทางในการทำงานอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนในระบบประชาธิปไตย ซึ่งในทางทฤษฎีของการปกครองจะพบว่า ภาระหน้าที่ของรัฐบาลในการบริหารการปกครองนั้นมีอยู่อย่างมากมาย ทั้งในด้านมหภาคและจุลภาค เพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต รวมถึงประเทศชาติเกิดความมั่นคงในด้านต่าง ๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นต้น และการที่รัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงย่อมเป็นไปได้ยาก และอาจเกิดปัญหาความล่าช้าและผลงานที่เกิดขึ้นอาจจะไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของแต่ละชุมชนได้ ดังนั้น การแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการให้ทุกภาคส่วนโดยเฉพาะภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อช่วยให้ปัญหาต่างๆ ของชุมชนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการจึงเป็นสิ่งสำคัญ และเป็นผลให้แนวคิดการปกครองท้องถิ่นได้มีบทบาทและทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (อุดม ทุมโฆสิต. 2551: 103)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในท้องถิ่นโดยมีระเบียบ กฎหมายเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดไว้ สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่น คือ การกำหนดทิศทางการพัฒนาของท้องถิ่นทั้งในระยะสั้นและระยะยาวให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีแผนพัฒนาสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการจัดทำภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองขึ้น เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น โดยการจัดทำแผนต้องสอดคล้องกับ (1) อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนตามกฎหมาย (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และจังหวัด (4) กรอบนโยบายทิศทาง แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด (5) นโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น และ (6) แผนชุมชน โดยในการจัดทำร่างแผนพัฒนาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องประสานกับประชาคมหมู่บ้าน เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และนำมาจัดทำเป็นโครงการหรือกิจกรรมในการจัดทำแผนพัฒนาด้วย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความเข้มแข็งของภาคประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดทำแผนพัฒนา ดังนั้น แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นสมัยใหม่จึงถือได้ว่า ภาคประชาชนยิ่งเข้มแข็งยิ่งทำให้การพัฒนาท้องถิ่นมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ในระดับสูง

เทศบาลเมืองบางบัวทอง (ทม.บางบัวทอง) คือ หน่วยงานการปกครองที่อยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และการจัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่ง ทม.บางบัวทอง ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาของเทศบาลเมืองบางบัวทองไว้ 8 ด้าน โดยคาดหวังว่าจะใช้เป็นแนวทางการกำหนดโครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของชุมชนอีกด้วย ดังนั้น คุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ของ ทม.บางบัวทอง ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ และจากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการบริหารงานไว้หลายประเด็น ดังนี้ ดำรงค์ วัฒนาและคณะ (2544) ปธาน สุวรรณมงคล (2547: 50-54) และสมศักดิ์ ฐรีศรีศักดิ์ (2551: 37-38) ได้กล่าวถึง ประเด็นปัญหาของการบริหารจัดการท้องถิ่นไว้สอดคล้องกัน ดังนี้ (1) ปัญหาเรื่องความสับสนในสถานภาพของข้าราชการ และพนักงานที่อยู่ในส่วนกลาง ภูมิภาค หรือในหน่วยงานที่จะต้องมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างฝ่ายสภาท้องถิ่นกับฝ่ายบริหารท้องถิ่น และระหว่างฝ่ายบริหารท้องถิ่นกับพนักงานประจำของท้องถิ่นในการบริหารงาน (3) ปัญหาความขัดแย้งระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเกิดจากความขัดแย้งระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงและการทับซ้อนของพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งมีพื้นที่ทับซ้อนกับพื้นที่ของท้องถิ่นทุกรูปแบบ (4) ปัญหาความขัดแย้งของกฎหมายที่เกี่ยวข้องและรูปแบบในการถ่ายโอนอำนาจ เช่น ด้านการจัดบริการด้านศึกษา การจัดการสาธารณสุข เป็นต้น (5) ปัญหาในด้านประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการตามภารกิจเดิมและการเตรียมความพร้อมในการรองรับภารกิจใหม่ที่จะได้รับการถ่ายโอน (6) ปัญหามาตรฐานการบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน เนื่องจากท้องถิ่นแต่ละแห่งจะมีทรัพยากรในท้องถิ่นซึ่งเป็นฐานรายได้ไม่เท่าเทียมกัน (7) ปัญหาในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (8) ความอ่อนแอขององค์กรปกครองท้องถิ่น เนื่องจากขาดบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (9) ปัญหาความสับสนในการปฏิบัติตามระเบียบ (10) ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้ ยังพบว่ามีปัญหาอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงอีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นประเด็นปลีกย่อยที่มีเฉพาะในพื้นที่นั้น ๆ ซึ่งประเด็นปัญหาที่หยิบยกมานั้นล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่บั่นทอนกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลงอย่างมาก

จากการศึกษาแนวคิดทางวิชาการ และงานวิจัยหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์กร โดยการขับเคลื่อนให้นโยบายขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพนั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการโดยนักวิชาการหลายท่านเห็นว่า คนในองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ เช่น Fremont E. Kast & James E. Rosenzweig (1985, P.612), Wendell L. French & Cecil H. Bell (1984, P.57), Robert G. Owens (1995, P.54) และ Kathryn M. Bartol & Other (1998, P.504) ที่ได้กล่าวไว้อย่าง

สอดคล้องกันว่า "คน" คือ ปัจจัยสำคัญขององค์การที่ช่วยขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมให้คนในองค์การมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ เช่น สุเทพ พงศ์ศรีศรีวัฒน์ (2546: 89) ได้กล่าวว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะขวัญและกำลังใจจัดเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การ และสุชีพ เสาสุกุล (2555) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นต้น เห็นได้ว่าทุกองค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการบำรุงรักษาให้ "คน" อยู่ในสภาพที่พร้อมจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงองค์การต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์การอย่างต่อเนื่อง จึงอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทุกองค์การจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะมีผลอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และหากคนในองค์การมีขวัญกำลังใจที่ดีก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย และมักแสดงออกโดยการทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาให้แก่การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้สูงขึ้นตามไปด้วย

ทม.บางบัวทอง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้กิจกรรมและโครงการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นสามารถทำได้ อย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะช่วยให้การดูแลคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และการจัดบริการสาธารณะตามที่กฎหมายกำหนดมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าจำเป็นต้องมีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญกำลังใจ การสร้างความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับของ ทม.บางบัวทอง เพื่อนำมาปรับประยุกต์ใช้ในการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงเป็นประเด็นที่สำคัญที่ช่วยให้ ทม.บางบัวทองมีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้น และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีหลากหลายได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับท้องถิ่นนั้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับระดับการปฏิบัติงานตามแผน

พัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหาทางวิชาการ ได้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานมาพัฒนาเป็นตัวแปรอิสระในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย (1) ความสำคัญของงาน/น่าสนใจท้าทาย (2) โอกาสก้าวหน้า (3) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน/สถานที่ทำงาน (4) วัตถุประสงค์/นโยบาย (5) ค่าจ้าง/เงินเดือน (6) ภาวะผู้นำ (7) การได้รับการยอมรับนับถือ (8) ความมั่นคง/ปลอดภัยในการทำงาน (9) ประชาธิปไตย/มีส่วนร่วม และ (10) ระบบการบริหารงาน และผู้วิจัยได้นำผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มากำหนดเป็นตัวแปรตาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่ในการศึกษา เป็นการศึกษาข้อมูลจากข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลเมือง บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 150 คน

3. ระยะเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงปีการศึกษา 2555 วิจัยจากเดือนตุลาคม 2555 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2555

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantity research) เป็นหลักโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวมจำนวน 48 ข้อ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) จำนวน 12 ข้อ และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9668

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ ค่าสถิติพื้นฐานเพื่ออธิบายถึงลักษณะประชากร คือ ค่าความถี่ การกระจายอัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ด้วยสถิติค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลวิจัยพบว่า

1. ระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทศบาลด้วยหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับถัดมา และนำมาอภิปรายผลได้ว่า

1.1 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ ความสามารถ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ และหน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณในการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้มีทักษะความรู้ เพื่อให้สามารถใช้เครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอในผลวิจัยเชิงคุณภาพที่เจ้าหน้าที่เสนอให้เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ในการทำงาน มีการฝึกอบรม โดยการฝึกทักษะจากการปฏิบัติจริง และมีการจัดอบรมเพื่อส่งเสริมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศุภชัย ยาวะประภาส (2547) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาศักยภาพจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นผลดี อันเป็นผลต่อการเจริญเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและองค์กร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้พัฒนาสมรรถนะที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงาน ปัจจุบันและอนาคตได้

1.2 ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทศบาลด้วยหลักธรรมาภิบาล ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการพัฒนาการปรับปรุงการตราระเบียบ กฎข้อบังคับ เทศบัญญัติให้มีความทันสมัย และเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความมุ่งมั่นตั้งใจของเทศบาลเมืองบางบัวทองที่จะปรับปรุงระเบียบและข้อบังคับให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการทำงานในโลกปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานมีการจัดทำสื่อเพื่อแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของเทศบาลเมืองบางบัวทองให้แก่ประชาชนได้รับทราบยังคงมีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่เสนอให้เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการจัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต จัดทำแผ่นป้าย

ประชาสัมพันธ์ไว้ตามเส้นทางสัญจรในพื้นที่จัดรายการวิทยุ หรือสปอร์ตโมชันเพื่อกระจายข้อมูลโดยการออกอากาศของวิทยุชุมชน และหอกระจายข่าวในชุมชน รวมถึงจัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับภารกิจที่มีการดำเนินการ และให้บริการแก่ให้ประชาชน โดยส่งข้อมูลไปยังส่วนราชการ และติดในกระดานข่าวในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2548) ได้กำหนดไว้ว่า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นจะต้องมีการประกาศใช้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบต่อไป ซึ่งเทศบาลเมืองบางบัวทองจำเป็นต้องหาวิธีการที่เหมาะสมเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องต่อไป

2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน ผลวิจัยพบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน/สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เช่น การจัดภูมิทัศน์ในท้องถิ่น ห้องเก็บเอกสารที่เป็นสัดส่วน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาตามลำดับคือ ด้านประชาธิปไตย/มีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์นโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์นโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และหน่วยงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์/นโยบายในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความมั่นคง/ปลอดภัยในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องลักษณะภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำคัญของงาน/น่าสนใจท้าทายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ท่านได้เลือกทำงานตามที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าจ้าง เงินเดือนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหัวหน้าของท่านสามารถใช้อำนาจเพื่อผลักดัน การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีเรื่องท่านเห็นว่าการยอมรับความสามารถของคนที่ได้รับรางวัลเป็นเรื่องที่สมควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านระบบการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และด้านโอกาสก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่องหน่วยงานมีความโปร่งใสในการพิจารณาการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความสำคัญของงาน/น่าสนใจท้าทาย ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อคำถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานได้เปิดโอกาสให้ท่านได้เลือกทำงานตามที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่ม คำถามนี้ ผลวิจัย

ได้บ่งชี้ถึงการให้ความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบางบัวทอง โดยได้มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานตามภารกิจที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่รู้สึกมีพึงพอใจกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่มากเท่าที่ควร และสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องเร่งสร้างทัศนคติที่ดีต่อภารกิจที่ได้มีการมอบหมายให้ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของภารกิจที่มีต่อผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิทธิ์ เศรษฐวงศ์ (2554) ที่ได้ศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และกชกร หุ่นสี (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะงานที่สามารถสร้างความ พึงพอใจของพนักงานได้ในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ หลายคน เช่น Edwin B. Flippo (1971) ที่ได้กล่าวว่า พนักงานจะมีความพึงพอใจเมื่อได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Keith Davis (1967) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนพอใจก็ย่อมได้ผลดีกว่างานที่พนักงานไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ Gillmer (1966) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ลักษณะของงานที่ทำที่ตรงกับความต้องการ จะช่วยให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้ทักษะอย่างเต็มที่ในการทำงาน

2.2 โอกาสก้าวหน้า ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นด้านที่ได้คะแนนน้อยกว่าทุกด้าน เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีความโปร่งใสในการพิจารณาการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึง ความเชื่อมั่นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อความโปร่งใสในการพิจารณาการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่งของเทศบาลเมืองบางบัวทอง ซึ่งมีอยู่น้อยมาก แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับต่อระบบ หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ยังคงขาดการยอมรับต่อผลการพิจารณาการเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการทบทวนหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ และความก้าวหน้าทางด้านการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ต้องการให้เทศบาลเมืองบางบัวทองให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ ได้มีส่วนร่วมในการให้ความเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบและความก้าวหน้าทางด้านการทำงาน เพื่อสร้างการยอมรับและความร่วมมือในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยศรี กล้านรงค์ (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลด้านโอกาสเติบโตและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของมานิช จันทร์เที่ยง (2552) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายคน เช่น Keith Davis (1967) ที่ได้กล่าวว่า การให้

บำเหน็จรางวัลด้วยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ย่อมเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ช่วยให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับที่ Frederick Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า การมีโอกาสก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่อุทัย หิรัญโต (2531) ได้กล่าวว่า ระบบการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือนหากไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์ในทางปฏิบัติย่อมจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่อย่างมาก จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการทบทวนหลักเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบและความก้าวหน้าทางด้านการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดการยอมรับต่อผลการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

2.3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน/สถานที่ทำงาน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกด้าน เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่า เรื่องหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เช่น การจัดภูมิทัศน์ ในห้องทำงาน ห้องเก็บเอกสารที่เป็นสัดส่วน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับความสะดวกในการเดินทางมาสถานที่ทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ในการเดินทางยังคงมีไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยเชิงคุณภาพที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า “เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการจัดรถรับ-ส่งตามพื้นที่สำคัญ หรือจุดโดยสารใหญ่ๆ” ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการปรับปรุงในด้านนี้โดยการจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่เจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยศรี กล้าณรงค์ (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Edwin B. Flippo (1971) ได้กล่าวว่าสภาพการทำงานที่มีความสะดวกสบาย ปลอดภัย ย่อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการจัดสวัสดิการของหน่วยงาน ซึ่งสุพัตรา สุภาพ (2536: 138-140) ได้กล่าวว่า หากองค์การมีการจัดสวัสดิการหรือให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นรถรับ-ส่ง น้ำดื่ม กระจายชำระ การรักษาพยาบาล โบนัส บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น ก็จะเป็นแรงจูงใจให้คนอยากทำงาน จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการจัดรถรับ-ส่งตามพื้นที่สำคัญ หรือจุดโดยสารใหญ่ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่

2.4 วัตถุประสงค์/นโยบาย ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์/นโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงการให้ความสำคัญของเทศบาลเมืองบางบัวทองที่มุ่งสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้ถึงวัตถุประสงค์/นโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับ การเข้าใจได้อย่างถูกต้องของวัตถุประสงค์/นโยบายในการ

ปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองยังขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างทั่วถึง จึงทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์/นโยบายในการปฏิบัติงานยังคงคลื่อนและไม่ถูกต้องตรงกัน ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลด้วยวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยศรี กล้าณรงค์ (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Keith Davis (1967) ได้เสนอว่า ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์และนโยบายหลักในการดำเนินงานขององค์การมีความสำคัญต่อขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับที่ Frederick Herzberg (1959) ได้กล่าวว่า นโยบายและการบริหารงานของบริษัทที่มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ่มนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของ Gilmer. V.B. (1966) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยเผยแพร่ข้อมูลด้วยวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

2.5 ค่าจ้าง เงินเดือน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงการยอมรับของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับอัตราเงินเดือนที่มีต่อลักษณะของงาน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของเงินเดือนกับคุณวุฒิที่บรรจุมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า ทศนคติของเจ้าหน้าที่อาจมองเรื่องความมั่นคงเป็นหลักมากกว่าเรื่องจำนวนเงินที่จะได้รับ นอกจากนี้ ผลวิจัยเชิงคุณภาพได้ชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลเมืองบางบัวทองมีการปรับฐานเงินเดือนและเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจที่ดีขึ้น ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุภาพ กันธิมา (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า พนักงานมี ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการทำงานมีอยู่ในระดับปานกลาง และผลการวิจัยของกชกร หุ่นสี (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ด้านค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Edwin B. Flippo (1971) ได้กล่าวว่า เงินเดือนค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่นเดียวกับที่ Ghiselli & Brown (1955) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ French (1964) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า เงินเดือน หรือค่าจ้างเป็นธรรมคือปัจจัย

ที่ทำให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกันจากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการจัดสวัสดิการที่ช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้น้อย รวมถึงการให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ตามสิทธิที่ควรพึงมีพึงได้

2.6 ภาวะผู้นำ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหัวหน้าของท่านสามารถใช้อำนาจเพื่อผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการใช้อำนาจของผู้บริหาร และยอมรับผู้ที่มีอำนาจมากกว่าตนเองในการกำหนดแนวทางการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับความกล้าที่จะรับผิดชอบเมื่อตัดสินใจผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนของผู้บริหารในสายตาของเจ้าหน้าที่ และสะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริหารที่ดีของเทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีความกล้าที่จะรับผิดชอบในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของมาโนช จันทร์เที่ยง (2552) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับปานกลางเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่นแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Frederick Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวถึงวิธีการปกครองบังคับบัญชา เช่น ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน ความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นเดียวกับที่ Ghiselli & Brown (1955) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน รวมไปถึงการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ French (1964) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการควบคุมบังคับบัญชาดี ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ให้เกิดขึ้น และมีอุดมการณ์ ในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.7 การได้รับการยอมรับนับถือ ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่านเห็นว่าการยอมรับความสามารถของคนที่ได้รับรางวัลเป็นเรื่องที่สมควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ชี้ให้เห็นว่า เทศบาลเมือง บางบัวทอง ควรจะมีกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และ ความตั้งใจจริงในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดทำใบประกาศเกียรติคุณ หรือมอบรางวัล เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติ

งานที่มีความสามารถดีเด่น ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมือง บางบัวทองต้องให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่กล่าวถึงเพื่อสร้างขวัญและกระตุ้นกำลังใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ทั้งยังช่วยให้การยอมรับนับถือคนดีคนเก่งในการทำงานกลายเป็นวัฒนธรรมองค์การที่ดีในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชัยศรี กล้าณรงค์ (2550) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพยาบาลด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Gilmer, V.B. (1966) ที่ได้กล่าวว่า การให้สังคมยอมรับตนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ Frederick Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง และการได้รับการยกย่องชมเชย รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์การ ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์การ เพื่อนร่วมงาน และความมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานเช่นเดียวกับที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้เสนอว่า คนเราทุกคนย่อมต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้องและจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่สำคัญ จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และความตั้งใจจริงในการทำงาน รวมทั้งมีการจัดทำใบประกาศเกียรติคุณ หรือมอบรางวัล เพื่อสร้างขวัญและกระตุ้นกำลังใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่

2.8 ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องลักษณะภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่ม คำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงลักษณะงานที่มีความเสี่ยงน้อยและมีความมั่นคงสูงกว่าการทำงานในภาคเอกชน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งผลวิจัยในเรื่องนี้มาจากการที่ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวมากถึงร้อยละ 74.67 ซึ่งเป็นการจ้างงานแบบต่อสัญญารายปี และราย 4 ปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ยังไม่มั่นใจถึงความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ ผลวิจัยเชิงคุณภาพยังชี้ให้เห็นว่า การสร้างความมั่นใจในเรื่องนี้อาจทำได้โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน โดยให้มีอาชีพจากภายนอกมาจัดทำหลักเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่เกิดความเชื่อมั่น และให้ความเสมอภาค และความเท่าเทียมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผลวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่มีมาตรฐาน และน่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภทริย์ จันทรวงศ์ (2551) ที่ได้ศึกษาพบว่า ด้านความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Gilmer V.B. (1966) ที่ได้กล่าวว่า ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงานจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ ทั้งยังเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และ Frederick

Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความมั่นคงในการทำงาน เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่นเดียวกับที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้เสนอว่า ความมั่นคงและความปลอดภัยคือ ความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่างๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่ง การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ดังนั้น ความมั่นคงและความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่มียู่และแฝงอยู่ในจิตใจของทุกคน และอาจเป็นปัจจัยสำคัญกว่าปัจจัยอื่นๆ ที่ช่วยจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับที่ French (1964) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ความมั่นคงขององค์การจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ และมีกำลังใจที่จะช่วยทำงานให้องค์การเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่เห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่มีมาตรฐาน และน่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดการยอมรับจากเจ้าหน้าที่

2.9 ประชาธิปไตย/มีส่วนร่วม ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องท่าน มีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงระดับการเปิดโอกาสของหน่วยงานที่มีต่อเจ้าหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับการโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ยังคงมีส่วนร่วมอยู่ในระดับที่จำกัด แต่ผลวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ชี้ให้เห็นว่า ในปัจจุบันเทศบาลเมืองบางบัวทองได้ให้ความสำคัญกับเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และคาดว่าเจ้าหน้าที่จะได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมมากขึ้นในแต่ละระดับต่อไป และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น อุทัย หิรัญโต (2531) ที่ได้เสนอว่า การมีโอกาสดูความคิดเห็น และการที่ผู้บริหารได้ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานย่อมช่วยให้ปัญหาหลายๆ อย่างได้รับการแก้ไขได้อย่างถูกต้อง และหากพนักงานไม่มีโอกาสดูความคิดเห็น หรือมีแต่ผู้บริหารไม่ยอมรับฟัง ก็ย่อมเป็นการทำลายขวัญในการทำงานอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529) ได้กล่าวว่า พนักงานจะมีแรงจูงใจสูงขึ้นหากพวกเขาได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตนเอง และถ้าระดับการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็ย่อมจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นในแต่ละระดับ

2.10 ระบบการบริหารงาน ผลวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเรื่องหน่วยงานมีการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มคำถามนี้ ผลวิจัยได้บ่งชี้ถึงความพยายามในการปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดขึ้นเพื่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามจะ

พบว่าข้อคำถามเกี่ยวกับความต่อเนื่องในการปรับปรุงกฎระเบียบ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอในผลวิจัยเชิงคุณภาพที่เจ้าหน้าที่เสนอให้เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบในการทำงานที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน เช่น Fried Lander & Pickle (1968) ที่ได้เสนอว่า ความสามารถในการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การติดต่อสื่อสาร ซึ่งถือเป็นงานอำนวยความสะดวกและบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลงานเสร็จตามกำหนด ถือเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับที่ พรรณราย ทรัพย์ะประภา (2532) ได้กล่าวถึงการจัดการหรือการบริหารว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับที่ Frederick Herzberg (1959) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานเป็นระบบที่ช่วยให้การดำเนินงานตามนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ จึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานด้วยเช่นกัน จากการอภิปรายผลทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีกิจกรรมระดมสมองทั้งจากเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้ได้แง่มุมสำคัญในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายใต้ข้อจำกัดในปัจจุบัน

3. ปัจจัยการปฏิบัติงานกับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวก โดยอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดได้พบว่า ทุกด้านความสัมพันธ์กับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์/นโยบายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาทำการวิเคราะห์เพื่อให้ได้ประเด็นที่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีประเด็นปัญหาที่ควรนำมาปรับปรุงและพัฒนาในแต่ละด้านดังนี้

1 ประเด็นปัญหาที่ค้นพบ และข้อเสนอที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ

1.1 ระดับการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2555-2557)

1) ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ภูมิปัญญา และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ พบว่า เรื่องการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับภารกิจเข้ามาปรับใช้ในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งปัจจุบันจะพบว่าเทศบาลเมืองบางบัวทองได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ (website) เพื่อสื่อสารข้อมูลกับประชาชนและหน่วยงานภายนอก ซึ่งพนักงานเห็นว่า ควรมีการพัฒนาระบบงานด้านอื่นๆ อีก เช่น การพัฒนาฐานข้อมูลภาษี การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) ผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเทศบาลด้วยหลักธรรมาภิบาล พบว่า

วารสารวิทยบริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับการปฏิบัติงานฯ

ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๓ กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๕๖

วีระชาติ พนาวิวัฒน์

~~เรื่องการจัดทำสื่อเพื่อแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่เสนอให้เทศบาลเมืองบางบัวทองควรมีการแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต จัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ จัดรายการวิทยุเพื่อออกอากาศของวิทยุชุมชน และหอกระจายข่าวในชุมชน และจัดทำแผ่นพับ~~

1.2 ปัจจัยการปฏิบัติงาน

1) โอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าทุกด้าน โดยมีเรื่องระบบ/หลักเกณฑ์ เป็นที่ยอมรับในการพิจารณาความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในหลายประเด็น เช่น ระบบการพิจารณาความดีความชอบ การเล่นพรรคเล่นพวก เป็นต้น

2) ระบบการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยในลำดับที่สอง โดยมีเรื่องการปรับปรุงกระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในหลายประเด็น เช่น การส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเกี่ยวกับระเบียบในการปฏิบัติงานที่ออกมาใหม่ การไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานต้นแบบ เป็นต้น

3) ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยในลำดับที่สาม โดยมีเรื่องความกล้าที่จะรับผิดชอบ เมื่อตัดสินใจสั่งงานแล้วเกิดข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในหลายประเด็น เช่น การให้ความยุติธรรม การรับฟังความเห็นของเจ้าหน้าที่ การไม่เข้าไปแทรกแซงและชี้้นำการทำงานที่ขัดต่อระเบียบข้อกฎหมาย เป็นต้น

4) การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยในลำดับที่สามเช่นเดียวกับเรื่องภาวะผู้นำ โดยมีเรื่องการชมเชยเพื่อนร่วมงาน และการมอบประกาศชมเชย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในหลายประเด็น เช่น การสร้างวัฒนธรรม การยอมรับนับถือคนดี คนเก่งในการทำงาน การให้โอกาสแสดงความคิดสร้างสรรค์ และนำประเด็นนี้ไปใช้พิจารณา ร่วมกับการประเมินผลการทำงานด้วย

5) ค่าจ้าง/เงินเดือน เป็นปัจจัยที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยในลำดับที่สี่ โดยมีเรื่องเงินเดือนมีความเหมาะสมกับคุณวุฒิที่บรรจุ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในหลายประเด็น เช่น การปรับฐานเงินเดือนและเงินช่วยเหลือตามนโยบายของรัฐบาล รวมถึงขอให้มีการการจัดระดับ-ส่งตามพื้นที่สำคัญ หรือจุดโดยสาร์ใหญ่ๆ เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีรายได้น้อย และไม่ได้มีรถเป็นของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากประเด็นปัญหาที่ค้นพบ และข้อเสนอที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ได้นำมาสู่ การกำหนดนโยบาย ดังนี้

2.1 นโยบายการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับระเบียบในการปฏิบัติงานที่ออกมาใหม่ และพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร

2.2 นโยบายการพัฒนาระบบงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ และสร้างการยอมรับจากเจ้าหน้าที่

2.3 นโยบายการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กร

2.4 นโยบายการจูงใจเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานโดยการจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้นำมาสู่การกำหนดแนวทางในทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่โดยการส่งไปอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบที่ออกมาใหม่ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการจัดให้ไปศึกษางานจากหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในระดับต้นแบบ

3.2 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารเพิ่มเติมโดยเฉพาะเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหาร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาในการตัดสินใจให้กับเจ้าหน้าที่

3.3 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น การพัฒนาฐานข้อมูลภาคี การพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีเครื่องมือในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.4 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการพัฒนาระบบการประเมินผลงานการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อสร้างการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ รวมถึงช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นเพิ่มขึ้นในการทำงาน

3.5 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้น โดยมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการชมเชยเพื่อนร่วมงานที่เก่งและมีความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานที่ดี โดยหน่วยงานมีการมอบประกาศนียบัตรชมเชยให้การจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นในแต่ละระดับ เช่น การระดมสมองทั้งจากเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้ได้แง่มุมสำคัญในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิด ความคล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนภายใต้ข้อจำกัดในปัจจุบัน รวมถึงอาจมีการนำประเด็นการได้รับประกาศนียบัตรชมเชยไปใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการทำงานด้วย

3.6 เทศบาลเมืองบางบัวทองต้องมีการจัดสวัสดิการจัตราธิปไตย-ส่งตามพื้นที่สำคัญ หรือจุดโดยสารใหญ่ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงมีการจัดสรรเงินสวัสดิการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้น้อย

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาวิจัยในมิติอื่นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการปฏิบัติงาน เช่น ธรรมชาติของการปฏิบัติงาน การพัฒนาสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.2 ควรมีการศึกษาเรื่องในทำนองเดียวกันนี้ โดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายกันในพื้นที่เดียวกัน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ว่าการอำเภอ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กชกร ทุงสี. (2550). ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของบริษัท

ดริสเซนแอร์ คราฟท์อินทีเรียซิสเต็มส์ (ไทยแลนด์) จำกัด.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2548). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ:

วารสารวิทยบริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับการปฏิบัติงานฯ

ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๓ กรกฎาคม-กันยายน ๒๕๕๖

วีรชาติ พนาวิวัฒน์

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

ชัยศรี กล้าณรงค์. (2550). ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กับการปฏิบัติงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลศรีสังวาลย์. พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิชย์.พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2529). การสอนกิจกรรมแนะแนวด้วยกระบวนการกลุ่ม.
ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ภักดิ์ จันทรวงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์มานิช จันทร์เที่ยง. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญและกำลังใจในการทำงาน
ของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.สิทธิ์ เสวตวงศ์. (2554). ประสิทธิภาพงานด้านการป้องกันและปราบปรามของสถานีตำรวจภูธรจังหวัด
ชุมพร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีสุพัตรา สุภาพ. (2536). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรมมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: ธรรมนิติ.สุภาพ กันธิมา. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่.
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.อุดม ทุมโมษิต. (2551). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร :
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายวีรชาติ พนาวิวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จังหวัดกรุงเทพฯ, พ.ศ. 2542- 2545 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) มหาวิทยาลัยมหิดล จังหวัดนครปฐม, พ.ศ. 2552-2555 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์ E-mail: grvpn@hotmail.com
