



ในพระบรมราชูปถัมภ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ



จิตรลดา บุญตาระวะ

GRAD VRU

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

พ.ศ. 2564



FACTORS AFFECTING THE PERFORMANCE OF MEDICAL
AND REHABILITATION CENTER PERSONNEL
BUENG YITHO MUNICIPALITY

JITRADA BOONTARAWA

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
IN PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2021

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ

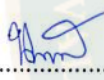
บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู
เทศบาลเมืองบึงยี่โถ
ชื่อนักศึกษา จิตรลดา บุญตาระวะ
รหัสประจำตัว 58B53330104
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธาน



ประธาน

(อาจารย์ ดร.นภาพร สิงห์นวล)

(อาจารย์ ดร.พรนภา เตียสุติกุล)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย)



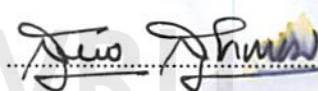
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัสกิติ กัลยาณมิตร)



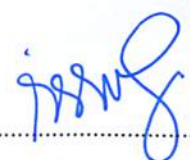
กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ ดร.นภาพร สิงห์นวล)



ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุษะพรหม)



(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ทัตย์ คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่... 29 ... เดือน ... ตุลาคม ... พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

จิตรลดา บุญตาระวะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร.นภาพร สิงห์นวล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ และ 2) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ได้แก่ ปัจจัยค่าจูน ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ คือ ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความรักในองค์กร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ คือ ในด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม และด้านจริยธรรมและความโปร่งใส และปัจจัยจูงใจ ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในด้านความรักในองค์กร และด้านจริยธรรมและความโปร่งใสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ด้านความเอาใจใส่ต่อ ผู้มาใช้บริการ ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม และด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน และ 2) ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้านความรักในองค์กร ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ยังไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ส่งเสริม และสร้างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บุคลากร ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ล้ำเลิศได้ในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน

Jitrada Boontarawa (2564) Factors affecting the performance of personnel Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center. Master of Public Administration (Public Administration) Thesis Advisors Dr. Napaporn Singnuan

ABSTRACT

The objectives of this quantitative research were 1) to study factors affecting the performance of the personnel at Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center, and 2) to study the performance of the personnel at Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center. The population used in this research was 65 personnel working at Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center. The tool for data collection was a questionnaire as an estimation scale. Data analysis included basic statistical values, frequency distribution, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics including one-way analysis of variance.

The results were as follows: 1) Factors affecting the performance of the personnel at Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center were supporting factors, that is, customer care, organization loyalty, creativity, and work improvement at a significance level of 0.05. Factors that did not affect their performance were teamwork, ethics and transparency. Motivating factors that affected the personnel's performance were organization loyalty, ethics, and transparency at a significance level of 0.05. Factors that did not affect their performance were customer care, teamwork, creativity, and work improvement at a significance level of 0.05. 2) The performance of the personnel at Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center in terms of organization loyalty, ethics, and transparency, which confirmed the hypothesis. However, their performance in terms of customer care, teamwork, creativity, and work improvement did not confirm the hypothesis.

The knowledge gained from this research is that the executives of Bueng Yitho Municipality Medical and Rehabilitation Center should promote and create more incentives for work performance, which will result in personnel giving more importance to developing work efficiency that leads to quality work and being willing to serve customers that leads to an excellent organization in the future.

Keywords: Performance, Motivation Factor, Maintenance Factor

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่านซึ่งข้าพเจ้า ผู้ศึกษาและจัดทำกรค้นคว้าอิสระขอกราบขอบพระคุณ ทุก ๆ ท่านเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ ท่าน อาจารย์ ดร.นภาพร สิงห์นวน อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหา (Subject matter specialists) 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลเอก ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ นายมานพ เกิดแดง ปลัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และนางรัชฎาภรณ์ บุบผโซติ นักกายภาพบำบัดศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ที่ได้ให้แนวคิด หลักการ คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนทำให้รายงานการวิจัยเล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณท่านนายกเทศมนตรีเมืองบึงยี่โถ ที่ให้ความอนุเคราะห์สถานที่ ที่ใช้ในการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงบุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ทั้งหมดที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงบิดา มารดา คณาจารย์ และเพื่อนร่วมรุ่น ร่วมสถาบันทุกท่าน ที่ให้โอกาส ให้ความสำคัญ ให้เวลา และเป็นกำลังใจในการทำรายงานการวิจัยเล่มนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยขอบขอบคุณงาม ความดี และประโยชน์ที่ได้จากรายงานการวิจัยเล่มนี้แก่ผู้ที่มีพระคุณทุกท่าน

จิตรีลดา บุญตาระวะ

GRAD VRU

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ง |
| กิตติกรรมประกาศ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 2 |
| 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| 1.4 สมมุติฐานการวิจัย..... | 4 |
| 1.5 ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| 1.6 คำจำกัดความ..... | 4 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 6 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ..... | 7 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน..... | 15 |
| 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ..... | 29 |
| 2.4 บริบทศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ..... | 33 |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 36 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 39 |

| | |
|--|----|
| 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย..... | 39 |
| 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... | 39 |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 40 |
| 3.4 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย..... | 41 |
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 42 |
| 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์..... | 43 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 44 |
| 4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... | 45 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านปัจจัยค่าจุนและปัจจัยจูงใจ | 48 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ | 55 |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA..... | 60 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 70 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย..... | 71 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย..... | 74 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ..... | 75 |
| บรรณานุกรม..... | 77 |
| ภาคผนวก..... | 82 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย | 83 |
| ประวัติผู้วิจัย..... | 91 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... | 45 |
| ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... | 45 |
| ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ..... | 46 |
| ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 46 |
| ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... | 47 |
| ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 47 |
| ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ..... | 48 |
| ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ค่าตอบแทน..... | 49 |
| ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... | 50 |
| ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน..... | 50 |
| ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน สภาพการทำงาน..... | 51 |
| ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจ ความมั่นคงในการทำงาน..... | 52 |
| ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงานที่ ทำของบุคคล..... | 52 |
| ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ นับถือ..... | 53 |
| ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | 53 |
| ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ..... | 54 |
| ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า..... | 55 |
| ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ..... | 56 |

| | |
|---|----|
| ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้ | 56 |
| ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผลต่อการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | 57 |
| ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความรักในองค์กร | 58 |
| ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จริยธรรมและความโปร่งใส | 58 |
| ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงาน | 59 |
| ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามเพศ | 60 |
| ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอายุ | 61 |
| ตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามสถานภาพ | 63 |
| ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 64 |
| ตารางที่ 28 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอาชีพ..... | 65 |
| ตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... | 67 |
| ตารางที่ 30 ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้าน..... | 68 |
| ตารางที่ 31 ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้าน | 69 |

สารบัญภาพ

| | |
|-----------------------------------|--------|
| ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย | หน้า 3 |
|-----------------------------------|--------|



GRAD VRU

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสถียรภาพขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการ ผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้ คือจะอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคล ขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์กร ทำงานได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่ายนักที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ ศักยภาพและความพร้อมของท้องถิ่น รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การบรรลุ สุขภาวะ (Well-being) ของประชาชน และการขับเคลื่อนการกระจายอำนาจ ด้านสุขภาพสู่ภาคประชาชนต่อไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อพัฒนาความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคประชาชนในการจัดการด้านสุขภาพ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความพร้อมในการจัดการสุขภาพของประชาชน “รัฐบาลที่ดีที่สุดคือรัฐบาลที่ปกครองประเทศน้อยที่สุด” ซึ่งในที่นี้ หมายความว่างานที่รัฐบาลกลางหรืออำนาจรัฐจากส่วนกลางเข้าไปเกี่ยวข้องหรือจัดการในท้องถิ่นหรือชุมชนน้อยที่สุด เพราะคนในท้องถิ่นจะต้องมีการรวมตัวกันในการจัดการบางอย่างร่วมกัน รวมทั้งการจัดการสุขภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน นำไปสู่การปกครองตนเองโดยรัฐบาลท้องถิ่น (Local self-government) (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ, 2549)

ดังนั้น ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพของประชาชน สร้างคุณภาพคน คุณภาพสังคม และคุณภาพการบริการสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จึงควรให้ความสำคัญในการกำกับดูแลอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนที่ยังขาดหรือเป็น จุดอ่อน เพื่อให้องค์การสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรทุกด้านให้ได้ มาตรฐานต่อไป โดยผลของการปฏิบัติงานงานจำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากภาวะดังกล่าวเป็นผลให้บุคลากร ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจว่า อะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้บุคลากร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลของการปฏิบัติงานที่จะส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความสำเร็จที่สำคัญ ๆ นั้น

ต้องมีกระบวนการที่ดีเริ่มตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้พนักงานมี จิตสำนึกที่ดีในการทำงาน การทำงานหากขาดพลังหรือแรงจูงใจในการทำงานแล้ว อาจมีผลทำให้การทำงานขาด ชีวิตชีวาและ น่าเบื่อ ดังนั้น เราจะทำอย่างไรที่จะให้ชีวิตการทำงานในแต่ละวันของเรามีความสดชื่น และตื่นตัวอยู่เสมอ ความสำคัญของแรงจูงใจอะไรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน แล้วผลของการปฏิบัติงาน ออกมาเป็นอย่างไร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์ และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

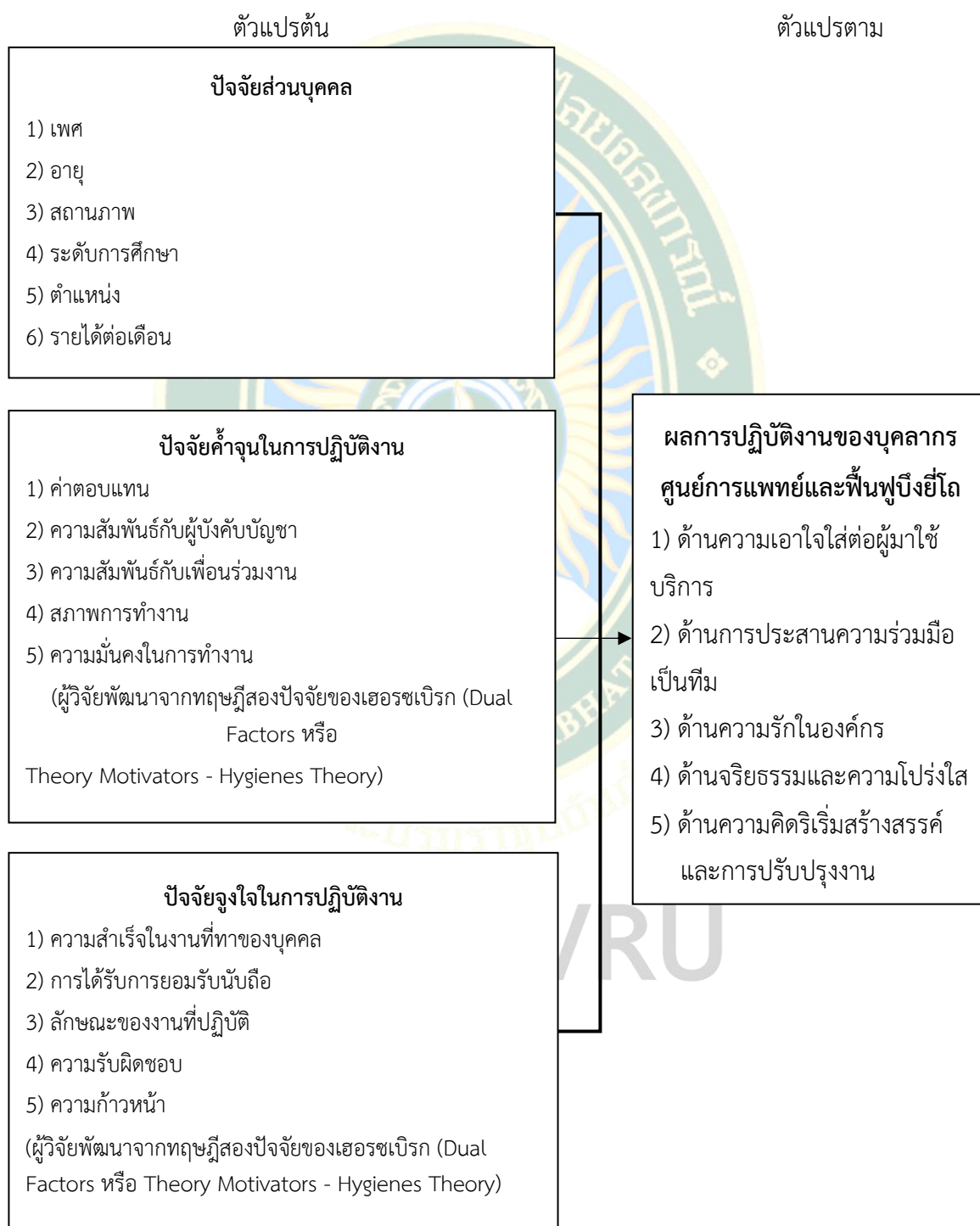
1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

1.2.2 เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

GRAD VRU

1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 สมมุติฐานการวิจัย

- 1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ
- 1.4.2 ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ
- 1.4.3 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg) ได้แก่ Dual Factors หรือ Theory Motivators - Hygienes Theory ปัจจัยส่วนบุคคล 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่ง 6) รายได้ต่อเดือน ปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 5 คือ 1) ค่าตอบแทน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) สภาพการทำงาน 5) ความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 5 คือ 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวน 5 ด้าน 1) ด้านความเอาใจใส่ต่อประชาชน 2) ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม 3) ด้านความรักในองค์กร 4) ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส 5) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน

1.5.2 ขอบเขตประชากร: ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวนทั้งสิ้น 65 คน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย พนักงานราชการ 26 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 26 คน พนักงานจ้างทั่วไป 14 คน

1.5.3 ขอบเขตพื้นที่: ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ตั้งอยู่เลขที่ 43/146 หมู่ 2 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130

1.5.4 ขอบเขตระยะเวลา: ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2561 - เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

1.6 คำจำกัดความ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ขอนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1.6.1 บุคลากร หมายถึง พนักงานราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

1.6.2 แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้เวลาพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อน บรรลุเป้าหมาย

1.6.3 การปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ และความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ และมาตรฐาน

1.6.4 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.6.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

1.6.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น สถานที่ทำงาน แสง เสียง อากาศ

1.6.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง สภาพการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถประกอบอาชีพนั้นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตรงความต้องการพร้อมสวัสดิการต่าง ๆ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง

1.6.8 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

1.6.9 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสำเร็จตามกำหนด สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้และรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงาน

1.6.10 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับความคิดเห็นซึ่งอาจเป็นการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี และการให้กำลังใจ

1.6.11 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว ตาม ความรู้ ความสามารถ ความถนัดในงาน และมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน

1.6.12 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.6.13 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์การได้รับการสนับสนุน ให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่ม สนับสนุนในด้านการฝึกอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

1.6.14 ด้านความเอาใจใส่ต่อประชาชน หมายถึง ความใส่ใจในการให้บริการทุก ๆ รายละเอียด มุ่งตอบสนองต่อความต้องการ คำนิ้งถึงประโยชน์ของประชาชนอยู่เสมอ

1.6.15 ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม หมายถึง ความยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยให้ความร่วมมืออย่างดี ยอมรับฟังความคิดเห็น และกระตุ้นให้ทีมบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

1.6.16 ด้านความรักในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันในองค์กร เข้าใจในภารกิจ คำนิ้งถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าตนเอง โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จสูงสุดแก่องค์กร

1.6.17 ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส หมายถึง ความมีจริยธรรม คุณธรรม ปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงตรง โปร่งใส ปราศจากอคติ

1.6.18 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน หมายถึง ความคิดนอกกรอบ แสวงหา แนวทางเลือกใหม่ ๆ องค์ความรู้ใหม่ ๆ มาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.6.19 ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขของสำนักงานเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ตั้งอยู่เลขที่ 43/146 หมู่ 2 ถนนรังสิต – นครนายก ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 ซึ่งเป็นสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

1.7.2 ทราบผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการควบคุมบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และ
ฟื้นฟูบึงยี่โถ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทาง
ในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.4 บริบทศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation) ไว้ดังต่อไปนี้

ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546 หน้า 7) แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามใด ๆ ที่เป็น
แรงผลักดัน กระตุ้น หรือโน้มน้าว เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนด
ไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับ
องค์กรเพิ่มมากขึ้น

ดวงพร หตะเสวี (2544 หน้า 15) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะ
ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเกิดจากสิ่งที่อยู่ภายในเพื่อบรรลุเป้าหมาย
ที่วางไว้โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (2537 หน้า 122) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง เป็นแรงผลักดันจาก
ภายในแต่ละบุคคล ได้แก่ แรงขับ (Driver) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ
 เป็นต้น อีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ (Need) เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความ
สนใจ เป็นต้น ซึ่งเป็น สิ่งที่เกิดขึ้นในร่างกาย

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2552 หน้า 258) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อม
ของ พนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ การที่
ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเอง ภายหลังจาก
ต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และสภาพ การทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

ประสาร มฤคพิทักษ์ (2532 หน้า 117) กล่าวว่า ใจ หมายถึง การได้รับความร่วมมืออย่างเต็มใจของผู้อื่น เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่าเพื่อเกิดความสามัคคีธรรมได้ดีกว่าเพื่อบรรลุจุดหมายของบริษัทได้มากกว่า

สมพงษ์ เกษมสิน (2531 หน้า 414) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความพยายามที่จะแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งที่ต้องการสิ่งที่จูงใจมีทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล แต่มูลเหตุจูงใจยังสำคัญของคุณบุคคล คือ ความต้องการจากความหมายของแรงจูงใจที่ได้กล่าวข้างต้นสามารถสรุปความหมายได้ว่า

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

สรุปแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน การทำงานให้สำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นในการทำงาน การกำหนดแนวทางในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงาน ทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานความสำเร็จ ความเจริญเติบโต ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายการบริหารขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงเมื่อวิเคราะห์แล้ว พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเหล่านี้เกิดขึ้นภายในจิตใจได้สำนึกของทุกคน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ การจูงใจเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคลซึ่งเกี่ยวกับความต้องการและความปรารถนาที่เป็นพลังผลักดันภายในใจของเขาที่จะเร่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่าง ซึ่งอาจเป็นการปรับปรุง สร้างสรรค์ หรือทำสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม การจูงใจพนักงานจึงเป็น การโน้มน้าวให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นเรื่องซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่หลากหลาย ดังนั้นการจูงใจพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณาถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ และทำการประยุกต์โดยปรับเปลี่ยนวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ของพนักงานอยู่เสมอ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 หน้า 106) ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

สุรารัตน์ อนุกุลประเสริฐ (2538 หน้า 110 อ้างถึงใน ลัดดา กุลนันทน์, 2544 หน้า 6) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจว่า หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ เป็นเหตุทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการหรือเพื่อตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตนต้องการ พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคล พฤติกรรมระหว่างบุคคล หรือ พฤติกรรมกลุ่ม ล้วนมีสาเหตุ และสิ่งที่เป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่ง คือ แรงจูงใจ มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน เพราะแรงจูงใจแตกต่างกัน บางครั้งแรงจูงใจเหมือนกันอาจมีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน ในขณะที่บางครั้งแรงจูงใจต่างกันแต่มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเหมือนกัน

ฐนิตา ปัตตานี (2546 หน้า 12) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้น จากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเอง หรือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

Wehrich and Koontz (1993 หน้า 462 อ้างถึงใน ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2547 หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

อนิวัช แก้วจางค์ (2550 หน้า 206) ได้อธิบายไว้ว่าการจูงใจเป็นการสร้างแรงขับหรือแรงผลักดัน หรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

2.1.2 ความจำเป็นของการสร้างแรงจูงใจ

การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก (พะยอม วงศ์สารศรี, 2528 หน้า 5) ทั้งนี้ความสำเร็จของงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นพนักงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้น การเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบอย่างยิ่งเพื่อที่จะบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด แรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภายในองค์กรที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำทำแรงจูงใจ รวมทั้งส่งเสริมขวัญกำลังใจให้เกิดความมานะพยายามทุ่มเทตั้งใจทำงานให้เสร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด (ธงชัย สันติวงษ์, 2531 หน้า 9) หากหน่วยงานไหนไม่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้วย่อมสามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ (กิติมา ปรีดีดิลล, 2529 หน้า 154 - 155) ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้อง

ชักจูงให้คนในหน่วยงานของตนทำงานอย่างกระตือรือร้นเต็มความสามารถให้แก่หน่วยงานของตนมากขึ้น กิบสัน และคณะ (Gibson and et. al., 1979) ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นที่ต้องมีแรงจูงใจในตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ความสามารถภูมิหลังของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันแต่สิ่งที่สำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือ แรงจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติจะสูงกว่า เมื่อไม่มีการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดี กล่าวคือ ปฏิบัติงานตามคำสั่ง ทำงานอย่างขยันขันแข็ง และทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องพยายามเข้าใจถึงกลไกของพฤติกรรมของบุคคลและวิธีสร้างแรงจูงใจ (Motivation) เพื่อที่จะสามารถชักจูงกำกับหรือผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้ดำเนินไปในทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยต้องยึดหลักในการบริหารจัดการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
5. ด้านบรรยากาศในการทำงาน

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 หน้า 75 -76) ได้กล่าวถึง ประเภทของสิ่งจูงใจที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงานมี 2 ประเภท คือ

1) สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ซึ่งสามารถทำให้เกิดแรงจูงใจทางตรงและทางอ้อมได้ แรงจูงใจทางตรง ได้แก่ เงินเดือนและค่าจ้าง และแรงจูงใจในทางอ้อม ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ

2) สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ การยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากหมู่คณะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ และความมั่นคงของงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ คือ

- 1) ความมั่นคงในการทำงาน
- 2) งานที่ตนพอใจ
- 3) การได้รับการยกย่องนับถือ
- 4) การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ

- 5) ค่าจ้างที่เป็นธรรม
- 6) ความเสมอภาค
- 7) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 8) ความนุ่มนวลและแนบเนียน
- 9) การยอมรับนับถือ
- 10) ความพอใจในสถานที่ทำงาน

2.1.4 องค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ดารณี พาลุสุข (2530 หน้า 44 - 110) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจไว้ดังนี้

1) พฤติกรรมของมนุษย์ ความหมายของคำว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมา โดยสามารถที่จะสังเกตได้หรือสามารถใช้เครื่องมือวัดได้ซึ่งพฤติกรรมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้นหรือแสดงออกมานั้นย่อมมีสาเหตุดังกล่าวก็คือ สิ่งเร้า เมื่อสิ่งเร้าเหล่านั้นได้มากระทบกับร่างกาย โดยอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ อวัยวะสัมผัสนั้นก็ส่งความรู้สึกมายังระบบประสาท ระบบประสาทก็จะส่งการมายังอวัยวะ กล้ามเนื้อหรือต่อมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการกระทำหรือปฏิกิริยาต่าง ๆ ออกมาเป็นการแสดงการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่นั่นอันเป็นที่มาของการเกิดพฤติกรรม อย่างไรก็ตามสาเหตุที่เหมือนกันอาจแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันได้ในทางตรงกันข้าม สาเหตุที่แตกต่างกันอาจแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

2) ความรู้สึกและอารมณ์ ความรู้สึกและอารมณ์เป็นสภาวะทางร่างกายที่เกิดขึ้นต่อสิ่งเร้า ในขณะที่ขณะหนึ่ง อาจเป็นลักษณะไปในทางบวกหรือลบก็ได้การแสดงออกจะมากขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะมาเร้าสภาพร่างกายและทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้าอารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์ ดังนั้นจึงสามารถใช้ประโยชน์จากการศึกษาถึงธรรมชาติเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกของตนเพื่อเป็นปัจจัยในการพิจารณาแรงจูงใจ และแรงจูงใจโดยอาศัยอารมณ์ มักได้ผลเสมอ เพราะบุคคลที่อยู่ในสภาวะที่มีอารมณ์และแรงผลักดันให้พร้อมที่จะกระทำ

3) ทัศนคติและความคิดเห็น ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีต่อสิ่งเร้าทางสังคมซึ่งปฏิกิริยาโต้ตอบนี้ เราได้เรียนรู้มาทัศนคติเป็นเงื่อนไขภายในตัวบุคคลที่มีส่วนในการกำหนดการแสดงออกและทิศทางของพฤติกรรม และยังเป็นกำหนดการรับรู้ด้วยเงื่อนไขภายในนี้เกิดจากเงื่อนไขภายนอก ที่หล่อหลอมเข้ามาจนหลงค้ำอยู่ในภายในสำหรับความคิดเห็น (Opinion) นั้น เป็นคำที่มักใช้ปะปนกับคำว่า ทัศนคติอยู่เสมอ ความคิดเห็นการตอบสนองต่อประเด็นหรือเรื่องราวที่ถกเถียงกันอยู่ ดังนั้นความคิดกับทัศนคติจึงแตกต่างกันที่ว่า ทัศนคติ เป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งคำพูดและการกระทำ และทัศนคติไม่ใช่สิ่งเร้าที่แสดงออกมาได้อย่าง

เปิดเผยหรือตอบสนองได้ตรง ๆ ซึ่งเราสามารถดูทัศนคติของคนได้จากการฟังสิ่งที่เขาพูดหรือสิ่งที่เขาทำดูประสบการณ์ในอดีต ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปหรืออาจมีการรับรู้ข้อมูลใหม่ ๆ เข้ามามากขึ้น ดังนั้นการศึกษาเรื่องทัศนคติของคนก็เพื่อประโยชน์ด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพในแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจนั้นเป็นความพยายามในอันที่จะเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม และความรู้สึกต่าง ๆ ในบุคคล

4) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็นแบบฉบับเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมบุคลิกภาพของบุคคลเป็นสิ่งที่มีการสร้างสมมาตลอดชีวิตจะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม และไม่ใช้สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กับบุคคลแต่เป็นสิ่งที่ค่อย ๆ พัฒนาขึ้น โดยขบวนการอันอาศัยปัจจัยร่วมต่าง ๆ เป็นแรงจูงใจบุคคลได้มากหรือน้อย จึงขึ้นกับข้อเท็จจริงที่ว่าผู้ทำหน้าที่จูงใจนั้นเข้าใจเรื่องราวเกี่ยวกับตัวบุคคลที่เขาจะทำการจูงใจได้ดีเพียงใด ซึ่งสิ่งที่เราใช้ในการพิจารณาบุคลิกภาพในเรื่องความสามารถ ในการจูงใจมีหลายประการ เช่น คนที่มีความนิยมนตนเองมาก (Self Esteem) บุคคลจำพวกนี้จะเป็นที่มองโลกในแง่ดี เชื่อมั่นตนเองไม่มีปัญหา ซึ่งเขามักจะเต็มใจที่ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น นอกจากนี้ปัจจัยหนึ่งที่เป็นโครงสร้างทางบุคลิกภาพและมีส่วนในเรื่องของการสามารถจูงใจ คือ เรื่องของความวิตกกังวล (Anxiety) คนที่มีลักษณะเช่นนี้จะไม่มีความเกรงกลัวความไม่แน่ใจและมักจะเป็นผู้ที่คอยป้องกันตนเองอยู่ตลอดเวลา บุคคลประเภทนี้จะมีลักษณะยากแก่การจูงใจ

5) การรับรู้ หมายถึง อาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) ของบุคคลกับวัตถุหรือเหตุการณ์หนึ่ง ๆ โดยทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ และมีการคิดพิจารณาตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับนั้นออกมาเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายความคิดของตนเอง กระบวนการรับรู้ (Perception Process) กระบวนการสัมผัสเป็นบันไดขั้นแรกของการรับรู้ หลังจากที่เราได้รับข้อมูลขั้นแรกจากอวัยวะรับสัมผัส (Sensory Organ) หรือเรื่องรับ (Receptor) แล้วเราจะนำมาตีความ (Interpret) อันเป็นบันไดขั้นที่สองของการรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้พฤติกรรมของร่างกายจากการที่ร่างกายได้รับการสัมผัส สัมพันธ์และมีส่วนเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมจะด้วยวิธีการที่จูงใจให้เกิดขึ้นหรือเป็นไปตามสถานการณ์ ประสบการณ์ก็ตาม ซึ่งการเรียนรู้นั้นมีทั้งการเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์สภาวะแวดล้อม การอบรมสั่งสอนการศึกษา ค้นคว้า และอื่น ๆ ซึ่งมีได้ทุกทางทุกลักษณะ และสามารถเกิดขึ้นได้ทุกขณะเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ วุฒิภาวะ ความพร้อม การฝึกฝนการเสริมแรง และการถ่ายโยงการเรียนรู้ ซึ่งแนวความคิดด้านการเรียนรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อการจูงใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจมี 6 ประการ คือ พฤติกรรมมนุษย์ ความรู้สึกและอารมณ์ ทัศนคติ และความคิดเห็น บุคลิกภาพการเรียนรู้ และเรียนรู้ ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนี้ ผู้บริหารหรือผู้จูงใจ ควรจะได้ศึกษาจาก ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ที่จะถูกจูงใจ ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จในการจูงใจ

6) การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายสรรสร้างกิจกรรมขึ้นมาหรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่ร่างกายมีอยู่แล้วไปในรูปลักษณะอื่นเป็นการสร้างและเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Dual Factors หรือ Theory Motivators - Hygienes Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg โดยหลักการเบื้องต้นของทฤษฎีนี้ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบของพนักงานกับปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นสองประเภท อันได้แก่

1. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือน ในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงาน

1.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

1.3 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

1.4 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจนี้เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่

2.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในองค์กร การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่

ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work it self) หมายถึง มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว ตามความรู้ความสามารถความถนัดในงาน

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

5) การได้รับการเลื่อน ตำแหน่ง (Advancement) พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้า ในงานที่ทำการด้วยความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน การขึ้นเงินเดือน ค่าจ้าง ให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

6) ความเจริญความก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of growth) การให้โอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าและเจริญเติบโต ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในงานที่ตัวเองรับผิดชอบ พนักงานจะรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเองมากขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน การทำงานให้สำเร็จโดยได้รับอิทธิพลจากการกระของผู้อื่นในการทำงานการกำหนดแนวทางในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงาน ทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจ แรงกระตุ้นเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานความสำเร็จ ความเจริญเติบโต ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายการบริหารขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน สภาพการทำความสัมพันธ์ ความมั่นคง เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่าแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานเหล่านี้เกิดขึ้นภายในจิตใจสำนึกของทุกคน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2551) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งสับส่วนของงานที่จะต้องปฏิบัติ ออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจที่ทักษะ มีความรู้มีทักษะและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2551) กล่าวว่า การปฏิบัติงานต่าง ๆ จำเป็นจะต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon, 2006 p. 785) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรม ที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตัวแปรดังต่อไปนี้ ตัวแปรด้านบุคลากร หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัดลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจแรงจูงใจอายุเพศการศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ผู้กำหนดขึ้นมาควบคุมกับตำแหน่งทางสังคมในองค์กรซึ่งบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ หรือมีโน้ตทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าวโดยมีลักษณะที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพแรงจูงใจ ความสนใจ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhon, 2006 p. 48) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1) คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ต้องเหมาะกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด

2) ความพยายามในการทำงานของบุคคลหมายถึงความตั้งใจเต็มใจของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานหากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละ บุคคลด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2550 หน้า 56) กล่าวว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะต้องอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคลว่ามีความสามารถความถนัด ทักษะและประสบการณ์

2) การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น

3) การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม

4) การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม

5) ความมั่นคงและปลอดภัย

6) ความเป็นอิสระในการทำงาน

7) โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัวเช่น ทักษะความสามารถด้านวิชาชีพ

8) โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

9) เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ

10) สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ

11) การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ

สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง ภารกิจหน้าที่ ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในองค์กรซึ่งบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใด ก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคล

ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว โดยมีลักษณะที่แสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพแรงจูงใจ ความสนใจ อายุ เพศการศึกษา ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม เป็นต้น ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคลแรงจูงใจในการทำงาน และการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

“การจะทำงานให้มีประสิทธิผล และให้ดำเนินไปได้โดยราบรื่นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องทำด้วยความรับผิดชอบอย่างสูง ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง ไม่บิดเบือนจุดประสงค์ที่แท้จริงของงาน สำคัญที่สุดต้องเข้าใจความหมาย ของคำว่า ความรับผิดชอบเพราะความรับผิดชอบ คือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำจะหลีกเลี่ยงละเลยไม่ได้...” (พระบรมราชาโชวาท พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 16 กรกฎาคม 2519)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการผู้บริหารผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้นหมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดีมีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

พีริเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman อ้างถึงใน คทาวุธ พรหมายน 2555 หน้า 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อของความผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สติติ คำลาเลี้ยง 2554 หน้า 13) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลชนุขย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) มิลเล็ท (Millet) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน สลิต คำลาเลียง, 2554 หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตด้านลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (Becker & Neuhauser อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมยนต์, 2545 หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงินวัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซับซ้อน (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วอย่างแน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและมีความซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และการมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกกระเปียบการปฏิบัติได้ซึ่งกระเปียบและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคายน (Katz & Kahn, 1978 หน้า 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพความคลาดเคลื่อน

จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal attainment) ขององค์กร และในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรจะมีปัจจัยต่าง ๆ คือ แรงจูงใจ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพันยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการปฏิบัติงานจะผสมผสานทักษะความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่ต่างกัน

2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรูปรูปและยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการปฏิบัติงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4) การสนับสนุนและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนจะได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถ ระดมความคิดให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การปฏิบัติงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การปฏิบัติงานในทีม จะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำที่ดีได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8) ทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การปฏิบัติงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิติ คำลาเลี้ยง, 2554 หน้า 18-19) ได้ กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2) ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์ธุรกิจ
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ

3) ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

- 3.1 ความมั่นคง
- 3.2 รายได้

- 3.3 สวัสดิการ
- 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
- 3.5 สภาพการทำงาน
- 3.6 ผู้ร่วมงาน
- 3.7 ความรับผิดชอบ
- 3.8 การจัดการ

เสนาะ ดิยาว (2551 หน้า 251) กล่าวว่า ลักษณะงานที่ทำนั้นมีความหมายสามารถทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ภาคภูมิใจ ต่างกับแนวคิดของ ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) ซึ่งได้กล่าวว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบในการ บังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือได้รับมอบหมายงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้างหน้าที่หลัก หน้าที่รอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ ภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่พนักงานจะต้อง ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการ ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่จะต้องปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามหน้าที่และความ รับผิดชอบ โดยการประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 6 ประการ ได้แก่

- 1) การวางแผนและการจัดระบบงาน (ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการคาดการณ์ กำหนดเป้าหมาย และวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม)
- 2) ความรับผิดชอบ (การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มใจมุ่งมั่นทำงานให้ สำเร็จลุล่วง และยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน)
- 3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ความรอบรู้ในงาน เข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และงานที่ เกี่ยวข้อง สามารถคิด วิเคราะห์ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน)
- 4) ความอดุสาหะ (ความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และปัญหา)
- 5) การรักษาวินัย (การปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนของทางราชการและประพฤติตน เป็นตัวอย่างที่ดี เคารพกฎระเบียบต่าง ๆ)
- 6) การปฏิบัติตนเหมาะสมกับหน้าที่ (การปฏิบัติตนอยู่ในกรอบจรรยาบรรณและค่านิยมของ หน่วยงาน)

รพี แก้วเจริญ และชิตยา สุวรรณะชฎ (2550 หน้า 5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าว ถึงปัจจัยนำเข้าหรือ ความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ธาณินทร์ สุทธิบุญขร, 2553 หน้า 10) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ การปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานต่าง ๆ เพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยการสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดปริมาณกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่ยึดผลสำเร็จของงานเป็นหลักและผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนิน การรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบันแต่ละองค์กร รวมถึงทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงาน และเมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ทำให้นึกถึงการ ทำงาน (Performance) กล่าวคือ เมื่อมีผลการทำงานที่ดีนั้นคือมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการทำงานไม่ดีนั้นหมายความว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (ปีทมา อ่อนใส, 2552 หน้า 37) ซึ่งผลการทำงานดังกล่าวก็ขึ้น อยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นสำคัญ (ปรากฏการ ภูฎีคง, 2554 หน้า 1)

ดังนั้นในการทำงานใด ๆ ก็ตาม ล้วนต้องอาศัยบุคคลที่ทำงานร่วมกันในที่ทำงาน เพื่อจะได้ทำให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำงานร่วมกันจึงต้องทำความเข้าใจถึงธรรมชาติของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันในองค์กรให้เข้าใจ (ชูชัย สมितिไกร, 2556 หน้า 27-28) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เรามีธรรมชาติที่สำคัญสามประการ คือ ทุกคนต้องการความรักความเข้าใจ ต้องการความยอมรับและไว้วางใจ และทุกคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักจิตวิทยาและนักวิชาการทางด้านมนุษยนิยมที่สำคัญ ๆ เช่น Herzberg, Mc Gregor เป็นต้น โดยประกอบกับมนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบอยู่ร่วมกัน ไม่ชอบอยู่อย่างโดดเดี่ยวการอยู่ในสังคมและเป็นที่ยอมรับของคนสังคม จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนส่วนมากไม่ใช่เฉพาะการพึ่งพาเพื่อการดำรงชีวิตเท่านั้น แต่เพื่อผลทางด้านจิตใจด้วยจิโวนานี (Giovanni, 1969 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553 หน้า 49)

จึงจะเห็นได้ว่า การทำงานในองค์กร ๆ หนึ่งนั้น ย่อมต้องมีการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ และติดต่อสัมพันธ์กัน ร่วมมือกันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปัน และให้อภัยต่อกัน แน่นนอนว่าการทำงานร่วมกันนั้นย่อมต้องมีปัญหาความขัดแย้งเกิดขึ้น อาจเนื่องมาจากทัศนคติและความคิดเห็นที่

ไม่ตรงกัน ตลอดจนความไม่ชัดเจนและความสับสนในบทบาทหน้าที่จากการได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้า ซึ่งอาจจะเป็นเพราะไม่เข้าใจในเนื้อหาของงาน ขอบเขตในการทำงาน เป็นต้น รวมทั้งความไม่สอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของตนกับสิ่งที่ต้องปฏิบัติ ทำให้เกิดความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท (Harmon, 1986 หน้า 862) ในการดำเนินงานหากฝ่ายบริหารไม่ได้กำหนดหรือนิยามบทบาทและทำให้บุคคลากรรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน จุดมุ่งหมายขององค์กรแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความคลุมเครือในบทบาท นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม บุคคลอาจได้รับบทบาทมากขึ้นไปในเวลาเดียวกัน จึงเกิดปัญหาทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งความขัดแย้งในบทบาททำให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการงานที่ไม่เป็นไปตามภาระหน้าที่ (Mandy, 1990) จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2554 หน้า 114) ประสิทธิภาพ หมายความว่า การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวม ประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 หน้า 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดดังนั้น ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ปริมาณและคุณภาพของงานมาก ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรและคนที่ทำงานในองค์กรมีการประสานงานกัน มีการติดต่อสื่อสาร ช่วยเหลือและสมัครสมานสามัคคีกัน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และรักดีต่อองค์กรงานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2549) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ นอกจากมีการแบ่ง ระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อย ๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วย หรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2549) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทำงานต่าง ๆ ศิลป์คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และ

สิ่งแวดล้อมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

กันตยา เพิ่มผล (2551) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่าเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการ พัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยิ่ง มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์กรนั้นต้องการซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์กรกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนา บุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กร จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลของ องค์กรในที่สุดนั่นเอง

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (2540) ระบุว่าประสิทธิภาพในการผลิตหรือประสิทธิภาพแรงงานหมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิตอาจแบ่งได้ 3 หมวด คือ

1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของ เครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริม ระบบแรงงานสัมพันธ์การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น

3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใด ๆ อาจใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการนั้น ๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีและระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพผลผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่เป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางด้าน การเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงานและการวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอันก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในภาครัฐและ

เอกชน ดังนั้นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้เล็งเห็นความสำคัญในการที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต และศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็น เครื่องใช้ถึงการเปลี่ยนแปลงสภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการอีกทั้งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการปรับปรุงคุณภาพของการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

วรจิตร หนองแก (2540 หน้า 19-20) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษา อบรม และสั่งสมประสบการณ์

3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา อันได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของ สเตียร์ส (Steers, n.d. อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

ณัฐธัญ ถนอมรบ (2554) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพและมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดี ต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของ

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2552 หน้า 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบกลางลงในขณะที่มีความพยายามที่จะเพิ่มในด้านของความเร็วและความราบเรียบ ซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของปีเตอร์สันและโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p. 325

อ้างอิงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547 หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สนใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยมาก เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน มีการคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ และประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ ภาวะสภาพคล่องทางการเงินและภาวะทางการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร ที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบในด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยมการมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และยังเป็นการสร้างเชื่อมั่นในตนเอง

4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญรองลงมาเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานองค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งไม่แตกต่างกับความคิดเห็นของ ไรอัน และสมิธ (Ryan & Smity, 1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

สมใจ สวยสม (2552 หน้า 43) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลของกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าพบว่าการรับผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงออกเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเสียเปล่ากว่าจำเป็นรวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วตรงเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งแตกต่างกับของแนวคิด เฮอร์ริงตัน (Harrington, 1913, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545 หน้า 45) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเสียเปล่าโดยยอมรับว่าการบริหารจัดการในแบบวิทยาศาสตร์และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and Its Goals) กล่าวว่า

- 1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการก่อน เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ โดยต้องสร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 3) คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
- 4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
- 5) ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
- 6) มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent Records)

7) ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย

8) มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9) สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี

10) การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดี

11) มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard Practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12) การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงานสำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

สมพงษ์ เกษมสิน (2519 หน้า 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งแบ่งได้ 9 ประเภท ได้แก่ (1) กิจกรรมในงานและนอกงาน (2) การรับเสถียรภาพ (3) ระดับความปรารถนา (4) กลุ่มอ้างอิง (5) เพศ (6) ภูมิหลังทางวัฒนธรรม (7) การศึกษา (8) ประสบการณ์ (9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่าปัจจัยภายในประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ พฤติกรรมส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับ องค์กร โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร เหตุการณ์ สถานการณ์ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงาน และสำหรับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวัดจากความรู้สึกพึงพอใจตั้งที่ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ให้เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพตามที่ได้กำหนดไว้โดยตำแหน่งนั้น ๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ หรือมโนทัศน์ของตนเองที่มีอยู่ โดยนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพทั้งศาสตร์และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารแบบ Balanced Scorecard: BSC ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) คือ ระบบหรือกระบวนการในการบริหารงานชนิดหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ และเป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว มุมมองทั้ง 4 ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2.3.1 ความหมายและขอบข่ายของการให้บริการสาธารณะ

ปฐุม ภูมิโรจน์ (cited in Suchitra, 1996) ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อ ความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

Verma (cited in Suchitra, 1996) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ตึจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจาก ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตาม แผนงาน ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามี ลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการ ให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

Wang (cited in Suchitra, 1996) ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการ บริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญคือ (1) ตัวบริการ (Services) (2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Client Groups) (3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ (4) ผู้รับบริการ (Client Groups) จาก ปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้าย บริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมจากแหล่ง ให้บริการที่มีคุณภาพไปยัง ผู้รับบริการตรง ตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การให้บริการนั้นจะต้องมีการ

เคลื่อนย้ายตัวบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด (พิทักษ์ ทรัพย์ 2538 หน้า 30-3)

2.3.2 องค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ

มาคูลลอง (Macullong, 1957 p. 78 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545 หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ 1) หน่วยงานที่ใช้บริการ 2) บริการซึ่งประโยชน์ที่หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ 3) ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซีกิลเบิร์ท และเบิร์คเฮด (Lucy Gilbert and Birkhead, 1957 p. 78) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากรค่าใช้จ่ายอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร

3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนดล (2549 หน้า 119-121) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก

5. เอกชนยอมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะจะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการหรือการควบคุมของรัฐ กล่าวคือรัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้บุคคลอื่น โดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้น ๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2. รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

Macullong (1957) มีความเห็นว่ากรให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

William Gilbert & Guthrie (1977) มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก

2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ ทรัพยากร

3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร

4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณา โดยใช้ แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการเช่นเดียวกันกับแนวคิดของ บี เอ็ม เวอร์มา อย่างไรก็ตามจากความหมายดังกล่าวมีประเด็นสำคัญประเด็นหนึ่ง ก็คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้น หลังจากให้บริการซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการ ให้บริการ

2.3.3 เป้าหมายสำคัญของการให้บริการสาธารณะ

เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้น คือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น การที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถที่จะสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร

Millett (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลทท์ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถ ที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (cited in Suchitra, 1986) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึง บริการ และ Penchansky และ Thomas (1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับ ความต้องการขอรับบริการ

2) การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของ ผู้ให้บริการด้วย

Weber (1996) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการ ให้บริการ ที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2557) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่ หลักการให้บริการ สาธารณะสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะจัดทำโดยรัฐ (2) บริการสาธารณะ

จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (3) บริการสาธารณะจัดทำต่อเนื่องกันระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (4) บริการสาธารณะจัดทำโดยองค์กรเอกชน

รศ.ดร. รัตน์เสริมพงศ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การบริการสาธารณะที่ตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การสาธารณสุข โภชนา และสาธารณสุขการต่าง ๆ การประปา ไฟฟ้า ถนน สะพาน การกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล การรักษาพยาบาล การจัดการศึกษา เป็นต้น

2. การรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ การจัดระเบียบสังคม การรักษาความสงบ การรักษาความปลอดภัย การคุ้มครองผู้บริโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การดับเพลิง การกู้ภัย

3. การจัดสวัสดิการสังคมและการประชาสงเคราะห์ เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อบุคคลด้อยโอกาส ยากไร้ พึ่งพาตนเองไม่ได้ การจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ เช่น การรักษาพยาบาล จากแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2.4 บริบทศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในอดีตได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงยี่โถ ปี พ.ศ. 2538 เป็นเทศบาลตำบลบึงยี่โถ ในปี พ.ศ. 2546 และยกเป็นเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในปี พ.ศ. 2554 ตามลำดับ มีบทบาทและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณสุขในด้านสาธารณสุข สวัสดิการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ซึ่งงานสาธารณสุขเป็นบริการที่ทางเทศบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญ มีการจัดตั้งหน่วยสาธารณสุขในสมัยที่เป็นเทศบาลตำบลบึงยี่โถ จำนวน

2 แห่ง เพื่อให้บริการด้านสาธารณสุขกับประชาชนในพื้นที่ ร่วมกับสถานีอนามัยตำบลบึงยี่โถที่เป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่เปิดให้บริการด้านสาธารณสุขตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2526

ด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปี พ.ศ. 2542 กำหนดให้การบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคถ่ายโอนภารกิจ และอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ อปท. ดำเนินการแทน

สถานีอนามัยตำบลบึงยี่โถ จึงเป็นเป้าหมายในการถ่ายโอนภารกิจสถานีอนามัยและเป็นสถานีอนามัยถ่ายโอนแห่งเดียวของจังหวัดปทุมธานี ประกอบกับผู้บริหารท้องถิ่น คือนายรังสรรค์ นันทกาวงศ์ ให้ความสำคัญในงานด้านสาธารณสุข จึงรับถ่ายโอนสถานีอนามัยตำบลบึงยี่โถ เมื่อ 1 ธันวาคม 2550 และได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก “สถานีอนามัยตำบลบึงยี่โถ” เป็น “ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 3 วัดเขียนเขต” มีการพัฒนาต่อยอดงานสาธารณสุขตามแนวทางการพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพภายใต้บุคลากรที่เทศบาลจัดสรรเพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เดิมมีบุคลากรที่ได้รับการถ่ายโอนเพียง 5 อัตรา ปัจจุบันมีบุคลากรทางการแพทย์ อาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักกายภาพ แพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน รวมทั้งบุคลากรสนับสนุน งานบริการทั้งสิ้น 26 อัตรา นอกจากนี้เทศบาลยังสนับสนุนครุภัณฑ์การแพทย์ที่ทันสมัยและสิ่งก่อสร้างเพื่อให้ได้มาตรฐานรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้น ตามบริบทของชุมชนเมือง และได้มีการเปลี่ยนชื่อ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 3 วัดเขียนเขต เป็น “ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ” ในปี พ.ศ. 2559

“ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ”

เพื่อให้สอดคล้องกับบริการที่มีบุคลากรเฉพาะด้านทั้ง คลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไปที่มีแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลวิชาชีพให้บริการประจำศูนย์ทันตกรรม มีทันตแพทย์ให้บริการศูนย์กายภาพบำบัด มีนักกายภาพให้บริการประจำและคลินิกแพทย์ทางเลือกที่มีแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีน ให้บริการเป็นประจำ

ภายหลังถ่ายโอน ในปี พ.ศ. 2554 เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้สนับสนุนงบประมาณในการต่อเติมอาคารด้านล่าง เพื่อขยายการให้บริการ ประกอบด้วย ห้องตรวจรักษาโรคทั่วไป โดยแพทย์ของศูนย์การแพทย์ฯ ห้องทันตกรรม ห้องกายภาพบำบัด รวมทั้งการปรับปรุงใต้ถุนบ้านพักเจ้าหน้าที่ให้เป็นที่ห้องแพทย์แผนไทย

ปัจจุบันอาคารทั้ง 3 หลังได้เปิดให้บริการโดยแบ่งเป็น 5 คลินิก คือ อาคารที่ 2 ชั้นล่างของอาคารเปิดเป็นคลินิกตรวจรักษาโรคทั่วไป (OPD) ชั้นบนของอาคารเป็นศูนย์ทันตกรรม อาคารที่ 3 ชั้นล่างอาคารเปิดเป็นศูนย์กายภาพบำบัด และชั้นบนเป็นคลินิกแพทย์แผนไทย และคลินิกแพทย์ แผนจีน

เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ได้ยกระดับสถานีนอนามัยเป็น ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ และยังเพิ่มบริการสาขาต่าง ๆ เพื่อรองรับดูแลผู้ป่วยให้ครอบคลุม ส่งผลให้ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอำเภอ

นอกจากนี้ ยังมีการปรับสภาพแวดล้อมของศูนย์ การแพทย์ฯ ที่ไม่ต่างจากคลินิกเอกชน ทั้งนี้เพื่อจูงใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับชาวบ้านที่มารับบริการด้วย โดยการโอนย้ายสถานีนอนามัย ทำให้ง่ายต่อท้องถิ่นในการพัฒนาสถานีนอนามัยเพื่อดูแลสุขภาพของประชาชน เพราะนอกจากบริหารจัดการได้ง่ายกว่าแล้ว ยังมีความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของที่เป็นแรงจูงใจสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนาสถานีนอนามัย กรณีศูนย์การแพทย์ฯ เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งที่ผ่านมาได้มีองค์กรท้องถิ่นจำนวนหลักพันแห่งเดินทางมาดูงานที่ศูนย์การแพทย์ฯ แห่งนี้ และอยากที่จะนำกลับไปพัฒนา แต่ติดที่สถานีนอนามัยถูกปรับเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทำให้การถ่ายโอนมีเงื่อนไขมากขึ้น ส่งผลให้ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีสถานีนอนามัยที่ถ่ายโอนเพียง 50 แห่ง ในจำนวนนี้ 22 แห่ง เป็นการถ่ายโอนรอบแรกในช่วงเริ่มต้น ซึ่งรวมถึงศูนย์การแพทย์ฯ ในปัจจุบัน (นายรังสรรค์ นันทกาวงค์ นายกเทศมนตรีเมืองบึงยี่โถ, 2559)

เทศบาลเมืองบึงยี่โถได้ตระหนักถึงความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพของประชาชน สร้างคุณภาพคน คุณภาพสังคม และคุณภาพการบริการสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ โดยจัดบริการขั้นพื้นฐานด้วยการพัฒนางานสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และทันสมัยควบคู่กับการหาบุคลากรที่มาจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ตลอดจนการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ตรงกับการรักษา โดยสิ่งที่สำคัญคือการสร้างกระบวนการที่มีส่วนร่วมและครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีความเติบโตรวดเร็วมาก ปัญหาที่เห็นได้ชัดคือเราดูแลกันน้อยลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถแก้ปัญหาได้ โดยใช้การช่วยเหลือกันและกัน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ที่ปัจจุบันมีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี โดยสร้างพื้นที่ ที่เป็นอัตลักษณ์ให้ท่านได้คิด ผู้สูงอายุอยากที่จะทำอะไร ต้องการอะไรทำแล้วมีความสุข จนเกิดเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมที่ซึ่งผู้สูงอายุสามารถมาแบ่งปันมาแลกเปลี่ยน โดยให้ประชาชนเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยบึงยี่โถได้รับการยอมรับว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้งานบริการสาธารณสุขเป็นไปตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Oates, 1972) ตามที่ Richard Musgrave นักวิชาการทางด้านเศรษฐศาสตร์สาธารณะและการบริการสาธารณะได้ให้ทรรศนะไว้ว่า การใช้สอยทรัพยากรของภาครัฐที่คุ้มค่าที่สุด คือ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ (Decision-making discretion) ลงไปที่ท้องถิ่นเพราะชุมชนท้องถิ่นคือระดับการปกครองที่สามารถส่งเสริมสวัสดิภาพทางสังคม (Social welfare) -2- (Musgrave, 1985) ได้มากที่สุดด้วยการจัดให้มีบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในการตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย

ของประชาชน การบริหาร งานด้านสุขภาพ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นยังมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับนิยามของคำว่า “สุขภาพ (Health)” (United Kingdom Department of Health, 2011) ขององค์การอนามัยโลกที่ว่า “สุขภาพ คือ ความสมบูรณ์แบบของร่างกาย จิตใจ และชีวิตความเป็นอยู่ในสังคม” (กฤษดา แสงวดี, 2554) กอปรกับเหตุผลทางด้านสาธารณสุขทำให้เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีความใกล้ชิดกับประชาชน คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น จึงมีโอกาพัฒนาความสัมพันธ์และเครือข่าย ในการทำงานกับภาคประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเครือข่ายในการทำงานกับภาคประชาชน ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นการทำให้ประชาชนบูรณาการเอาหลักการเสริมสร้างสุขภาพอนามัยในองค์กรวม (ตามคำนิยามขององค์การอนามัยโลก) เข้ากับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีที่มีสุขภาพอนามัย และเป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของการดูแล และใส่ใจสุขภาพ

ดังนั้น การยกระดับมาตรฐานของสถานีนอนามัย หรือศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองบึงยี่โถเป็นศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูนั้น มีการบริหารจัดการและขึ้นตรงต่อเทศบาล จึงเปรียบเสมือนการพัฒนาและต่อยอดการบริการสาธารณสุขสำหรับประชาชน โดยที่เทศบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในประโยชน์ของประชาชนสูงสุด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศกร ปาณัณณพ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชย ที่มีต่อบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชยอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและมารับบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชย จำนวน 336 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสนามไชย ส่งผลกระทบเชิงบวกค่อนข้างสูงต่อการบริการสุขภาพของประชาชนในเขตตำบลสนามไชย อำเภอ นายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งในภาพรวมและในด้านส่งเสริมสุขภาพด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุม ป้องกันโรคและด้านฟื้นฟูสุขภาพ และเมื่อเปรียบเทียบผลกระทบจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ไม่มีปัจจัยที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นเรศ มณีเทศ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสกลนคร 167 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผลสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามแนวทางของกระทรวง สาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย สมรรถนะและบรรยากาศเอื้ออำนวย ระบบบริหารจัดการองค์การมีประสิทธิภาพ ภาศึทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจขับเคลื่อนและสนับสนุน และชุมชนเข้มแข็งประชาชน

สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อยู่ในระดับดำเนินการเกือบแล้วเสร็จหรือประสบผลสำเร็จแล้ว มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามหลักของเดมมิ่งทั้ง 14 ข้อ อยู่ในระดับสูงและไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านสาธารณสุข การดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขความเห็นต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามหลักของเดมมิ่งมีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน PCA

วรรณลดา กลิ่นแก้ว (2554) การศึกษาปัจจัยการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงาน คุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี นอกจากนี้ปัจจัยที่จำเป็นทั้ง 4 ปัจจัยแล้ว ยังมีปัจจัยที่จำเป็นและมีความสำคัญอีก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Technology) ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral) และปัจจัยด้านเวลา (Time) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรและสนับสนุนการดำเนินงาน การตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุมกำกับตามภารกิจขององค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน เพราะสามารถช่วยในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน บริหารทรัพยากรบุคคล การสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร สร้างองค์กรเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

เสกสรรค์ สองจันทร์ และประจักษ์ บัวผัน (2551) การศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการจัดการข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผลการดำเนินงานการจัดการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ประกอบกับปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการทำงานของพนักงานที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ขวัญกำลังใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ถ้าขวัญกำลังใจดี ทั้งโดยส่วนตัวและส่วนรวมย่อมส่งผลให้งานของหน่วยงานดีตามไปด้วย

นาถิอ มะโนชน์ (2551) ได้วิจัยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตชนบท จังหวัดมุกดาหาร ปีพ.ศ. 2550 พบว่า อสม. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพเกษตรกรกรรมเป็นส่วนใหญ่การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวม พบว่า อสม. ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ใน ระดับ

มาก คือเป็นผู้ให้บริการและประสานกิจกรรม รองลงมาปฏิบัติในระดับมาก คือเป็นผู้เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมและปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง คือ เป็นผู้ส่งข่าวสารการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ในแต่ละ หมวดงาน จำนวน 8 หมวด พบว่า อสม. แนะนำความรู้แก่ประชาชนครบตามเกณฑ์ กับการปฏิบัติ ตามบทบาทหน้าที่ อสม. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการ เป็น อสม.

อัญชลี เหล่าติพิงศ์ (2554) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้านจึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และ เจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้ คำแนะนำและอธิบาย ข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิต จันทระพินม (2554) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มี ประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการ และการบริหารงานของเขตพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของ ข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่า การให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมี การปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอธยาศัย และเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนของความคิดเห็นของ ข้าราชการพบเช่นกันว่า ถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัว ข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้น แต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทาง ราชการด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวนทั้งสิ้น 65 คน ประกอบด้วย พนักงานราชการ 15 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 19 คน พนักงานจ้างประจำ 10 คน พนักงานจ้างทั่วไป 21 คน (สำนักปลัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ, ธันวาคม 2562)

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

- ปัจจัยส่วนบุคคล 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่ง
6) รายได้ต่อเดือน

- ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน 1) ค่าตอบแทน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) สภาพการทำงาน 5) ความมั่นคงในการทำงาน

- ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล
2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ 5 ด้าน 1) ด้านความเอาใจใส่ต่อประชาชน 2) ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม 3) ด้านความรักในองค์กร 4) ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส 5) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้นเองจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โก โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากตำรา บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้กรอบแนวคิดและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1 รวบรวมข้อมูลที่ได้มา กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบสำรวจรายการปัจจัยส่วนบุคคลของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โก ดังนี้

- ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

- ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด สอบถามเกี่ยวกับผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โก ดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ด้านความรักในองค์กร ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ ผู้ตอบสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระด้วยคำพูดของตนเองคล้ายกับข้อสอบแบบอัตนัย

สำหรับแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งระดับความคิดเห็นในแต่ละข้อมคำถามเป็น 5 ระดับ ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |

| | |
|------------|---|
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

การกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยพิจารณาจากช่วงคะแนนแต่ละระดับจากค่าอันตรภาคชั้น โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549)

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } I & \text{ แทน } \text{ความกว้างของชั้น} \\ R & \text{ แทน } \text{พิสัย (ค่าสูงสุด-ค่าต่ำสุด)} \\ K & \text{ แทน } \text{จำนวนชั้น} \\ \text{แทนค่าตามสูตร} \quad I &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากค่าคะแนนในสูตรสามารถนำมากำหนดช่วงคะแนนจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับการปฏิบัติ |
|-------------|-----------------|
| 1.00 - 1.80 | น้อยที่สุด |
| 1.81 - 2.60 | น้อย |
| 2.60 - 3.40 | ปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 | มาก |
| 4.21 - 5.00 | มากที่สุด |

3.4 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.4.1 การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมีความครบถ้วนและสอดคล้องตรงกับเนื้อหาที่เรื่องที่จะศึกษา

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) นายมานพ เกิดแดง ปลัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ
- 2) นางสาวรัชดาภรณ์ บุณย์โชติ นักกายภาพบำบัดประจำศูนย์การแพทย์ฯ
- 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พล.อ.ดร.เกษมชาติ นเรศเสนีย์ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความครอบคลุมของเนื้อหา จากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้จากผู้ทรงคุณวุฒิ มาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

$$\text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

สูตร IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

เมื่อ $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 แนใจว่าสอดคล้อง

0 ไม่แนใจว่าสอดคล้อง

-1 แนใจว่าไม่สอดคล้อง

โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

3.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) กำหนดค่าที่ยอมรับได้ที่ 0.70 ขึ้นไปพบว่าค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.97

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำได้โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามบุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จำนวนทั้งสิ้น 65 คน และทำการตรวจสอบข้อมูล พร้อมบันทึกจัดเก็บข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งแหล่งข้อมูลมีดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ในหนังสือพิมพ์ วารสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มทดลองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.5.2.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 65 ชุด

3.5.2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากจำนวนกลุ่มทดลองครบตามจำนวน

3.5.2.3 นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS และแปรผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ค่าสถิติพื้นฐานการแจกแจงความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (\bar{x}), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.), One-way ANOVA



GRAD VRU

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก และเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โก จำนวนทั้งสิ้น 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนนำเสนอ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

n แทน จำนวนประชากร

F แทน ค่าสถิติใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 30 | 46.2 |
| หญิง | 35 | 53.8 |
| รวม | 65 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 12.3 |
| ตั้งแต่ 20 - 30 ปี | 20 | 30.8 |
| ตั้งแต่ 31 - 40 ปี | 22 | 33.8 |
| ตั้งแต่ 41 - 50 ปี | 11 | 16.9 |
| มากกว่า 51 ปีขึ้นไป | 4 | 6.2 |
| รวม | 65 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คืออายุตั้งแต่ 20 - 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อายุตั้งแต่ 41 - 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 และอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| โสด | 36 | 55.4 |
| สมรส | 20 | 30.8 |
| หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 10.8 |
| แยกกันอยู่ | 2 | 3.1 |
| รวม | 65 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 สถานภาพ และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 1.5 |
| อนุปริญญา(ปวส.) | 7 | 10.8 |
| ปริญญาตรี | 21 | 32.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 55.4 |
| รวม | 65 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมา การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 การศึกษาระดับอนุปริญญาตรี (ปวส.) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| ตำแหน่ง | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| พนักงานราชการ | 15 | 23.08 |
| พนักงานจ้างตามภารกิจ | 19 | 29.22 |
| พนักงานจ้างประจำ | 10 | 15.38 |
| พนักงานจ้างทั่วไป | 21 | 32.31 |
| รวม | 65 | 100.00 |

จากตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 รองลงมา อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.22 อาชีพข้าราชการจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 อาชีพลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| 5,000 – 10,000 บาท | 20 | 30.77 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 27 | 41.54 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 12 | 18.46 |
| ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป | 6 | 9.23 |
| รวม | 65 | 100 |

จากตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 และตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในด้านปัจจัยค่าจูน ผลการวิจัยมีดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ

| ปัจจัยค่าจูน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------|-----------|------|------------------|
| ค่าตอบแทน | 3.46 | 0.97 | มาก |
| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | 3.40 | 1.00 | ปานกลาง |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 3.49 | 1.02 | มาก |
| สภาพการทำงาน | 3.31 | 1.11 | ปานกลาง |
| ความมั่นคงในการทำงาน | 3.68 | 0.98 | มาก |
| รวม | 3.47 | 0.11 | มาก |
| ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
| ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล | 3.52 | 0.97 | มาก |
| การได้รับการยอมรับนับถือ | 3.76 | 1.14 | มาก |
| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | 4.08 | 1.08 | มาก |
| ความรับผิดชอบ | 3.46 | 1.15 | มาก |
| ความก้าวหน้า | 3.49 | 1.00 | มาก |
| รวม | 3.66 | 0.13 | มาก |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.11) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$ S.D. = 0.98) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.02) ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.97) และความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.00) และสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.11)

ด้านปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.13) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$ S.D. = 1.08) รองลงมา

คือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 1.14) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$ S.D. = 0.97) ความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.00) ความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.15)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ค่าตอบแทน

| ค่าตอบแทน | | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|-----------|---|-----------|------|------------------|
| 1 | ท่านคิดว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง | 3.62 | 1.16 | มาก |
| 2 | ท่านพึงพอใจกับการได้รับสวัสดิการด้านเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อเป็นตัวแทนศูนย์การเข้าประชุมต่าง ๆ | 3.34 | 0.76 | ปานกลาง |
| 3 | ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการการดูแลเจ้าหน้าที่ของศูนย์ ในเรื่องส่วนตัว เช่น การมีกองทุนกู้ยืม การช่วยเหลือเงินเยี่ยมในกรณี ป่วย คลอดบุตร | 3.43 | 0.98 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.46 | 0.97 | มาก |

จากตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน ค่าตอบแทน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.16) เมื่อแยกเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.16) ความพึงพอใจกับสวัสดิการการดูแลเจ้าหน้าที่ของศูนย์ในเรื่องส่วนตัว เช่น การมีกองทุนกู้ยืม การช่วยเหลือเงินเยี่ยมในกรณี ป่วย คลอดบุตร ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.98) และพึงพอใจกับการได้รับสวัสดิการด้านเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อเป็นตัวแทนศูนย์การเข้าประชุมต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

| ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความ คิดเห็น |
|-------------------------------|---|-----------|------|--------------------------|
| 4 | ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา | 3.25 | 0.95 | ปานกลาง |
| 5 | ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน | 3.62 | 0.98 | มาก |
| 6 | ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่หลังจากมอบหมายงานแก่ท่านแล้ว | 3.34 | 1.07 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | | 3.40 | 1.00 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.98) และผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่หลังจากมอบหมายงานแก่ท่านแล้ว ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 1.07) และท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | \bar{X} | S.D. | ระดับความ คิดเห็น |
|------------------------------|--|-----------|------|----------------------|
| 7 | เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี | 3.52 | 0.97 | มาก |
| 8 | เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับงานในศูนย์ | 3.25 | 1.13 | ปานกลาง |
| 9 | เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง สามารถประสานงานกับหน่วยงานนอกศูนย์ฯ ได้เป็นอย่างดี | 3.71 | 0.96 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.49 | 1.02 | มาก |

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง สามารถประสานงานกับหน่วยงานนอกศูนย์ฯ ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.96) รองลงมา เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.97) และเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับงานในศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.13)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยค้ำจุน สภาพการทำงาน

| สภาพการทำงาน | | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--------------|---|-----------|------|------------------|
| 10 | ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | 3.34 | 1.07 | ปานกลาง |
| 11 | สภาพการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยคิด ช่วยทำ รับผิดชอบและแก้ปัญหาร่วมกัน | 3.15 | 1.02 | ปานกลาง |
| 12 | วัสดุอุปกรณ์ สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ เพียงพอและมีความชัดเจนให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้เข้าใจง่าย | 3.43 | 1.24 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.31 | 1.11 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน สภาพการทำงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 1.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ เพียงพอและมีความชัดเจนให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.24) มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 1.07) และสภาพการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยคิด ช่วยทำ รับผิดชอบและแก้ปัญหาร่วมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.02)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน ความมั่นคงในการทำงาน

| ความมั่นคงในการทำงาน | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|----------------------|---|-----------|------|----------------------|
| 13 | หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม | 3.71 | 0.74 | มาก |
| 14 | รายได้ที่รับจากหน่วยงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ | 3.71 | 0.96 | มาก |
| 15 | อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มั่นคง | 3.62 | 1.23 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.68 | 0.98 | มาก |

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน ความมั่นคงในการทำงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ารายได้ที่รับจากหน่วยงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.96) หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.96) และอาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มั่นคง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.23)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล

| ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|------------------------------|---|-----------|------|----------------------|
| 16 | งานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ศูนย์ฯ วางไว้ | 3.43 | 1.08 | มาก |
| 17 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการทำงานได้สำเร็จ | 3.71 | 0.86 | มาก |
| 18 | ท่านทำงานเสยเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จแม้จะไม่ได้ค่าล่วงเวลาทำงาน | 3.43 | 0.98 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.52 | 0.97 | มาก |

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการทำงานได้สำเร็จ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.86) ทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ศูนย์ฯ วางไว้ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.08) และการทำงานเลยเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จแม้จะไม่ได้ค่าล่วงเวลาทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.98)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ

| การได้รับการยอมรับนับถือ | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|--------------------------|---|-----------|------|----------------------|
| 19 | ท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพ | 3.80 | 0.94 | มาก |
| 20 | งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม | 3.89 | 1.17 | มาก |
| 21 | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน | 3.62 | 1.31 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.76 | 1.14 | มาก |

จากตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่างานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.17) ท่านมีความภาคภูมิใจในอาชีพ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.94) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 1.31)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

| ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|------------------------|---|-----------|------|----------------------|
| 22 | ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายและมีโอกาสได้ใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ | 4.08 | 1.25 | มาก |
| 23 | ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัด | 4.08 | 0.91 | มาก |
| 24 | ท่านมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน | 4.08 | 1.09 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 4.08 | 1.08 | มาก |

จากตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท้าทายและมีโอกาสได้ใช้ความคิดที่สร้างสรรค์ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.25) ท่านมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 1.09) และลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความถนัด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.91)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ

| ความรับผิดชอบ | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------|---|-----------|------|----------------------|
| 25 | ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน | 3.52 | 1.31 | มาก |
| 26 | ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่ | 3.43 | 1.16 | มาก |
| 27 | งานในความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่สำคัญ | 3.43 | 0.98 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.46 | 1.15 | มาก |

จากตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 1.15) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$, S.D. = 1.31) ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.16) และงานในความรับผิดชอบของท่านเป็นงานที่สำคัญ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.98)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า

| ความก้าวหน้า | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|--------------|---|-----------|------|----------------------|
| 28 | ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตาม ความรู้ ความสามารถและสายงาน | 3.15 | 1.11 | ปานกลาง |
| 29 | ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ ฯ ในการพัฒนา ความรู้ความสามารถเช่น ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาต่อในด้านที่ เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ | 3.43 | 1.08 | มาก |
| 30 | ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณวุฒิการศึกษา | 3.89 | 0.80 | มาก |
| รวมเฉลี่ย | | 3.49 | 1.00 | มาก |

จากตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณวุฒิการศึกษา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.80) ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ ฯ ในการพัฒนาความรู้ความสามารถเช่น ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาต่อในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.08) และท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถและสายงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.11)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ผลการวิจัยมีดังนี้

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

| ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ | (\bar{X}) | (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|--|---------------|-------------|------------------|
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.15 | 0.98 | ปานกลาง |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | 2.96 | 1.07 | ปานกลาง |
| ความรักในองค์กร | 3.00 | 1.01 | ปานกลาง |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | 3.00 | 1.07 | ปานกลาง |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | 3.28 | 1.14 | ปานกลาง |
| รวม | 3.08 | 0.08 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. =
0.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.14) ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน
กลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.98) จริยธรรมและความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} =$
3.00, S.D. = 1.07) ความรักในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.07) และ
การประสานความร่วมมือเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 1.07)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความเอาใจใส่ต่อผู้มาไข้

| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาไข้บริการ | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|-------------------------------|--|-------------|-------------|----------------------|
| 31 | ท่านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการใน ศูนย์ฯ | 3.15 | 0.82 | ปานกลาง |
| 32 | ท่านคำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับ บริการในศูนย์ฯ | 3.15 | 1.02 | ปานกลาง |
| 33 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการของศูนย์ฯ ที่ ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี | 3.15 | 1.11 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.15 | 0.98 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการของศูนย์ฯ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.11) ท่านคำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ฯ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.02) และท่านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ฯ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม

| ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------------------|--|-----------|------|----------------------|
| 34 | ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ทีมงานและบุคลากรในศูนย์ฯ ที่เพื่อความสำเร็จของงานในการทำงานเป็นทีม | 2.97 | 1.03 | ปานกลาง |
| 35 | ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นภายนอกศูนย์เพื่อให้ เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย | 2.69 | 1.12 | ปานกลาง |
| 36 | ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม | 3.25 | 1.05 | ปานกลาง |
| รวมเฉลี่ย | | 2.97 | 1.07 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก การประสานความร่วมมือเป็นทีม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 1.05) ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ทีมงานและบุคลากรในศูนย์ฯ ที่เพื่อ ความสำเร็จของงานในการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.03) และท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นภายนอกศูนย์เพื่อให้ เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 1.12)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความรักในองค์กร

| ความรักในองค์กร | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|-----------------|---|-----------|------|----------------------|
| 37 | ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศูนย์ฯ | 2.97 | 1.03 | ปานกลาง |
| 38 | ท่านมีส่วนร่วมในการการสนับสนุนพันธกิจ ให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ฯ | 3.06 | 0.98 | ปานกลาง |
| 39 | ท่านยึดถือและทำเพื่อผลประโยชน์ของศูนย์ฯ อย่างสูงสุด | 2.97 | 1.03 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.00 | 1.01 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ความรักในองค์กร พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจ ให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.98) ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.03) และท่านยึดถือและทำเพื่อผลประโยชน์ของศูนย์ฯ อย่างสูงสุด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.03)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จริยธรรมและความโปร่งใส

| จริยธรรมและความโปร่งใส | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความ คิดเห็น |
|------------------------|--|-----------|------|--------------------------|
| 40 | ท่านปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ | 2.88 | 0.98 | ปานกลาง |
| 41 | ท่านมีจิตสำนึกที่ดีและยึดมั่นในจรรยาบรรณของอาชีพ | 3.06 | 1.16 | มาก |
| 42 | ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส | 3.06 | 1.07 | ปานกลาง |
| รวม | | 3.00 | 1.07 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก จริยธรรมและความโปร่งใส พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$, S.D. = 1.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีจิตสำนึกที่ดีและยึดมั่นในจรรยาบรรณของอาชีพ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.16) ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 1.07) และท่านปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 0.98)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงาน

| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | | \bar{X} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---|---|-------------|-------------|----------------------|
| 43 | สามารถสร้างมุมมองการทำงานที่แตกต่างด้วยการคิดนอกกรอบเพื่อให้เป้าหมายการให้บริการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี | 3.15 | 1.02 | ปานกลาง |
| 44 | มีแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หาแนวทางการปฏิบัติงานที่ง่ายและเร็วขึ้น | 2.97 | 1.35 | ปานกลาง |
| 45 | ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อความสำเร็จของงานเสมอ | 3.71 | 1.06 | มาก |
| รวม | | 3.28 | 1.14 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 1.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อความสำเร็จของงานเสมอ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 1.06) ท่านสามารถสร้างมุมมองการทำงานที่แตกต่างด้วยการคิดนอกกรอบเพื่อให้เป้าหมายการให้บริการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 1.02) และท่านมีแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หาแนวทางการปฏิบัติงานที่ง่ายและเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 2.97$, S.D. = 1.35)

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามเพศ

| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ | เพศ | | | | | |
|--|------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | ชาย | 30 | 3.27 | 0.83 | 0.00 | 0.92 |
| | หญิง | 35 | 3.04 | 0.92 | | |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | ชาย | 30 | 3.10 | 0.84 | 0.07 | 0.78 |
| | หญิง | 35 | 2.85 | 0.98 | | |
| ความรักในองค์กร | ชาย | 30 | 2.98 | 0.89 | 0.72 | 0.39 |
| | หญิง | 35 | 3.00 | 0.88 | | |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | ชาย | 30 | 3.14 | 1.01 | 0.54 | 0.46 |
| | หญิง | 35 | 2.87 | 0.99 | | |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | ชาย | 30 | 3.36 | 1.08 | 0.22 | 0.64 |
| | หญิง | 35 | 3.20 | 1.02 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามเพศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์
การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอายุ

| ผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูบึงยี่โถ | อายุ | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
|--|---------------|----|-----------|------|------|------|
| | | | | | | |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.50 | 0.79 | 1.56 | 0.19 |
| | 20 – 30 ปี | 20 | 3.35 | 0.89 | | |
| | 31 – 40 ปี | 22 | 2.80 | 0.93 | | |
| | 41 – 50 ปี | 11 | 3.30 | 0.87 | | |
| | 51 ปีขึ้นไป | 4 | 3.00 | 0.00 | | |
| | | | 65 | 3.15 | | |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.33 | 1.03 | 1.21 | 0.31 |
| | 20 – 30 ปี | 20 | 3.11 | 1.04 | | |
| | 31 – 40 ปี | 22 | 2.71 | 0.81 | | |
| | 41 – 50 ปี | 11 | 3.12 | 0.88 | | |
| | 51 ปีขึ้นไป | 4 | 2.50 | 0.33 | | |
| | | | 65 | 2.96 | | |
| ความรักในองค์กร | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.20 | 1.00 | 0.83 | 0.50 |
| | 20 – 30 ปี | 20 | 3.06 | 1.07 | | |
| | 31 – 40 ปี | 22 | 2.90 | 0.62 | | |
| | 41 – 50 ปี | 11 | 3.15 | 0.89 | | |
| | 51 ปีขึ้นไป | 4 | 2.33 | 0.76 | | |
| | | | 65 | 3.00 | | |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.08 | 1.13 | 0.27 | 0.89 |
| | 20 – 30 ปี | 20 | 3.15 | 1.07 | | |
| | 31 – 40 ปี | 22 | 2.86 | 0.97 | | |
| | 41 – 50 ปี | 11 | 3.03 | 1.08 | | |
| | 51 ปีขึ้นไป | 4 | 2.75 | 0.50 | | |
| | | | 65 | 3.00 | | |

ตารางที่ 25 (ต่อ)

| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ | อายุ | | | | | |
|--|---------------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ | อายุ | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | ต่ำกว่า 20 ปี | 8 | 3.50 | 0.92 | 0.92 | 0.45 |
| | 20 – 30 ปี | 20 | 3.28 | 1.12 | | |
| | 31 – 40 ปี | 22 | 3.04 | 1.11 | | |
| | 41 – 50 ปี | 11 | 3.69 | 0.87 | | |
| | 51 ปีขึ้นไป | 4 | 2.91 | 0.78 | | |
| | | 65 | 3.27 | 1.04 | 0.92 | 0.45 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

GRAD VRU

ตารางที่ 26 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์
การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรคไต จำแนกตามสถานภาพ

| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรคไต | สถานภาพ | | | | | |
|--|----------------|----|-----------|------|-------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | โสด | 36 | 3.24 | 0.95 | 0.82 | 0.48 |
| | สมรส | 20 | 2.96 | 0.75 | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 3.04 | 0.91 | | |
| | แยกกันอยู่ | 2 | 3.83 | 0.70 | | |
| | | 65 | 3.15 | 0.55 | | |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | โสด | 36 | 3.08 | 1.01 | 1.138 | 0.34 |
| | สมรส | 20 | 2.70 | 0.79 | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 2.95 | 0.75 | | |
| | แยกกันอยู่ | 2 | 3.66 | 0.47 | | |
| | | 65 | 2.96 | 0.92 | | |
| ความรักในองค์กร | โสด | 36 | 3.10 | 0.94 | 0.51 | 0.67 |
| | สมรส | 20 | 2.80 | 0.84 | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 3.00 | 0.81 | | |
| | แยกกันอยู่ | 2 | 3.16 | 1.17 | | |
| | | 65 | 3.00 | 0.88 | | |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | โสด | 36 | 3.08 | 1.07 | 0.47 | 0.70 |
| | สมรส | 20 | 2.78 | 0.86 | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 3.09 | 0.93 | | |
| | แยกกันอยู่ | 2 | 3.33 | 1.88 | | |
| | | 65 | 3.00 | 1.00 | | |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการ ปรับปรุงงาน | โสด | 36 | 3.36 | 1.05 | 1.187 | 0.32 |
| | สมรส | 20 | 3.01 | 1.00 | | |
| | หม้าย/หย่าร้าง | 7 | 3.28 | 1.07 | | |
| | แยกกันอยู่ | 2 | 4.33 | 0.94 | | |
| | | 65 | 3.27 | 1.04 | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ | ระดับการศึกษา | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
|--|------------------|----|-----------|------|------|------|
| | | | | | | |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 4.33 | 0.00 | 0.66 | 0.57 |
| | อนุปริญญา(ปวส.) | 7 | 3.28 | 0.35 | | |
| | ปริญญาตรี | 21 | 3.09 | 0.19 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 3.12 | 0.14 | | |
| | | 65 | 3.15 | 0.11 | | |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 4.00 | 0.00 | 0.74 | 0.52 |
| | อนุปริญญา(ปวส.) | 7 | 3.23 | 0.78 | | |
| | ปริญญาตรี | 21 | 3.00 | 0.82 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 2.87 | 1.00 | | |
| | | 65 | 2.96 | 0.92 | | |
| ความรักในองค์กร | มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 4.00 | 0.00 | 0.44 | 0.72 |
| | อนุปริญญา(ปวส.) | 7 | 3.04 | 0.95 | | |
| | ปริญญาตรี | 21 | 3.00 | 0.78 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 2.96 | 0.94 | | |
| | | 65 | 3.00 | 0.88 | | |
| จรรยาบรรณและความโปร่งใส | มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 4.66 | 0.00 | 1.20 | 0.31 |
| | อนุปริญญา(ปวส.) | 7 | 3.28 | 0.95 | | |
| | ปริญญาตรี | 21 | 2.90 | 0.98 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 2.95 | 1.01 | | |
| | | 65 | 3.00 | 1.00 | | |

ตารางที่ 27 (ต่อ)

| ผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูบึงยี่โถ | ระดับการศึกษา | | | | | |
|--|------------------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ การปรับปรุงงาน | มัธยมศึกษา/ปวช. | 1 | 5.00 | 0.00 | 1.44 | 0.23 |
| | อนุปริญญา (ปวส.) | 7 | 3.47 | 0.95 | | |
| | ปริญญาตรี | 21 | 3.41 | 0.94 | | |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 36 | 3.11 | 1.09 | | |
| | | 65 | 3.27 | 1.04 | 1.44 | 0.23 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอาชีพ

| ผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูบึงยี่โถ | ตำแหน่ง | | | | | |
|--|-------------------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | พนักงานราชการ | 25 | 3.25 | 1.00 | 0.48 | 0.61 |
| | พนักงานจ้างตาม | 19 | 3.19 | 0.87 | | |
| | ภารกิจ | 21 | 3.00 | 0.77 | | |
| | พนักงานจ้างทั่วไป | | | | | |
| | | 65 | 3.15 | 0.88 | 0.48 | 0.61 |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | พนักงานราชการ | 25 | 3.17 | 1.01 | 1.23 | 0.29 |
| | พนักงานจ้างตาม | 19 | 2.94 | 0.89 | | |
| | ภารกิจ | 21 | 2.74 | 0.81 | | |
| | พนักงานจ้างทั่วไป | | | | | |
| | | 65 | 2.96 | 0.92 | 1.23 | 0.29 |

ตารางที่ 28 (ต่อ)

| ผลต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูบึงยี่โถ | ตำแหน่ง | | | | | |
|--|-------------------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความรักในองค์กร | พนักงานราชการ | 25 | 3.13 | 0.99 | 0.47 | 0.62 |
| | พนักงานจ้างตาม | 19 | 2.94 | 0.91 | | |
| | ภารกิจ | 21 | 2.88 | 0.73 | | |
| | พนักงานจ้างทั่วไป | | | | | |
| | | 65 | 3.00 | 0.88 | 0.47 | 0.62 |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | พนักงานราชการ | 25 | 3.06 | 1.09 | 0.46 | 0.62 |
| | พนักงานจ้างตาม | 19 | 3.10 | 1.01 | | |
| | ภารกิจ | 21 | 2.82 | 0.91 | | |
| | พนักงานจ้างทั่วไป | | | | | |
| | | 65 | 3.00 | 1.00 | 0.46 | 0.62 |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการ ปรับปรุงงาน | พนักงานราชการ | 25 | 3.36 | 1.05 | 0.38 | 0.68 |
| | พนักงานจ้างตาม | 19 | 3.35 | 1.07 | | |
| | ภารกิจ | 21 | 3.11 | 1.03 | | |
| | พนักงานจ้างทั่วไป | | | | | |
| | | 65 | 3.27 | 1.04 | 0.38 | 0.68 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งต่อการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ | รายได้ | | | | | |
|--|---------------------|----|-----------|------|------|------|
| | | n | \bar{X} | S.D. | F | Sig. |
| ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | 10,001 – 20,000 บาท | 36 | 3.17 | 0.98 | 0.60 | 0.54 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 22 | 3.22 | 0.84 | | |
| | 30,001.00 บาทขึ้นไป | 7 | 2.80 | 0.37 | | |
| | | 65 | 3.15 | 0.88 | 0.60 | 0.54 |
| การประสานความร่วมมือเป็นทีม | 10,001 – 20,000 บาท | 36 | 3.01 | 0.96 | 0.72 | 0.49 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 22 | 3.01 | 0.96 | | |
| | 30,001.00 บาทขึ้นไป | 7 | 2.57 | 0.41 | | |
| | | 65 | 2.96 | 0.92 | 0.72 | 0.49 |
| ความรักในองค์กร | 10,001 – 20,000 บาท | 36 | 3.09 | 0.88 | 1.02 | 0.36 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 22 | 2.98 | 0.96 | | |
| | 30,001.00 บาทขึ้นไป | 7 | 2.57 | 0.46 | | |
| | | 65 | 3.00 | 0.88 | 1.02 | 0.36 |
| จริยธรรมและความโปร่งใส | 10,001 – 20,000 บาท | 36 | 3.06 | 1.08 | 1.06 | 0.35 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 22 | 3.06 | 0.97 | | |
| | 30,001.00 บาทขึ้นไป | 7 | 2.47 | 0.42 | | |
| | | 65 | 3.00 | 1.00 | 1.06 | 0.35 |
| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | 10,001 – 20,000 บาท | 36 | 3.41 | 1.09 | 1.09 | 0.34 |
| | 20,001 – 30,000 บาท | 22 | 3.19 | 1.09 | | |
| | 30,001.00 บาทขึ้นไป | 7 | 2.80 | 0.79 | | |
| | | 65 | 3.27 | 1.04 | | 0.34 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

ตารางที่ 30 ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้าน

| ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์ และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ | ปัจจัยค้ำจุน | | | | |
|--|--------------|-------|--------|------|-------|
| | \bar{X} | Beta | t | F | Sig. |
| ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.46 | 1.251 | 9.772 | 0.00 | 0.00* |
| ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | 3.15 | -.203 | -1.294 | 0.00 | 0.20 |
| ด้านความรักในองค์กร | 2.96 | .424 | 3.312 | 0.00 | 0.00* |
| ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส | 3.00 | .075 | .582 | 0.00 | 0.56 |
| ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | 3.27 | -.803 | -5.925 | 0.00 | 0.00* |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้านพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ คือในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความรักในองค์กร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ คือในด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม และด้านจริยธรรมและความโปร่งใส

การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

ตารางที่ 31 ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้าน

| ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์ และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ | ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน | | | | |
|--|----------------------------|-------|--------|------|-------|
| | \bar{X} | Beta | t | F | Sig |
| ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | 3.15 | .261 | 1.594 | 0.00 | 0.11 |
| ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | 2.96 | .336 | 1.679 | 0.00 | 0.09 |
| ด้านความรักในองค์กร | 3.00 | .396 | 2.425 | 0.00 | 0.01* |
| ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส | 3.00 | -.405 | -2.473 | 0.00 | 0.01* |
| ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | 3.27 | .230 | 1.331 | 0.00 | 0.18 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้านพบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มากกว่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทน ส่วนความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด
2. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ด้านความรักในองค์กร ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส เป็นไปตามสมมุติฐาน แต่ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ยังไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ และเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 โดยมีประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 65 คน ที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการในศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ สถิติที่ใช้เพื่อประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำมาคำนวณ ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ โดยนำมาคำนวณ ค่าเฉลี่ย \bar{X} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ One-way ANOVA

ตอนที่ 5 สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดโดยการสรุปความเรียง

โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผล
- 5.2 อภิปรายผล
- 5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 เป็นตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54

2. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ทั้ง 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ค่าตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการการดูแลเจ้าหน้าที่ของศูนย์ในเรื่องส่วนตัว เช่น การมีกองทุนกู้ยืม การช่วยเหลือเงินเยี่ยมในกรณีป่วยคลอดบุตร และค่าตอบแทน สวัสดิการมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง เป็นไปได้ว่าในส่วนของคุณค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บุคลากรของศูนย์ฯ ได้รับ เป็นขวัญกำลังใจที่ความเพียงพอแก่เจ้าหน้าที่ได้ในระดับที่มาก

2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจมากที่สุดที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจมากในส่วนของการเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดีทั้งในและนอกศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ

4) สภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในส่วนของวัสดุอุปกรณ์ สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ เพียงพอและมีความชัดเจนให้ประชาชนที่เข้ารับบริการ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การที่ศูนย์ฯ มีสื่อประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนที่เข้ารับบริการอย่างดี สามารถทำให้การปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น

5) ความมั่นคงในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและเชื่อมั่นในความมั่นคงของอาชีพตนเอง ทั้งในเรื่องของรายได้และการมีหลักเกณฑ์ชัดเจนสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง

2.2 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า งานที่บุคลากรแต่ละท่านได้รับมอบหมายนั้น เป็นงานในส่วนของความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลจึงทำให้ผลงานที่ออกมาสำเร็จได้ตามเป้าหมาย จึงอาจนำไปสู่การเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

2) การได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและมีความภาคภูมิใจในอาชีพและความสามารถของตน ซึ่งมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับในสังคม

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ตนได้รับ ซึ่งการที่ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดของแต่ละบุคคลและการเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและมอบหมายงานตรงตามความรู้ความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน

4) ความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับ ความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบและปฏิบัติงานตามความสามารถที่ได้ศึกษามา และเชื่อมั่นว่างานในความรับผิดชอบนั้นเป็นงานที่สำคัญ

5) ความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในสายงานของตนและการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม

3. ความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งหากวิเคราะห์ตามปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ทั้ง 2 ด้าน นั้นพบว่าส่งผลในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1) ความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจในการมุ่งตอบสนองความต้องการ คำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ฯ และความสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการของศูนย์ฯ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดีในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า ผู้เข้ารับบริการในศูนย์ฯ ที่มีจำนวนมากอาจทำให้เกิดปัญหาในการบริการที่ล่าช้าและไม่เป็นที่พึงพอใจสำหรับประชาชนที่มาเข้ารับบริการ การแก้ปัญหาซึ่งในมุมมองส่วนบุคคลอาจเห็นว่าแก้ปัญหาได้เต็มที่แล้ว แต่ในภาพรวมอาจจะยังมองว่า ยังไม่ประสบความสำเร็จในการเอาใจใส่ การลดปัญหาในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการได้เท่าที่ควร

2) การประสานความร่วมมือเป็นทีม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พอใจในความสามารถให้คำปรึกษา แนะนำแก่ทีมงานและบุคลากรในศูนย์ฯ เพื่อความสำเร็จของงานในการทำงานเป็นทีม และสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นภายนอกศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

รวมถึงการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีมในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า การที่ศูนย์ฯ มีผู้เข้ารับบริการในแต่ละวันมีจำนวนมาก การเกิดปัญหาที่หลากหลายจากหลายส่วนงาน หากมองภาพรวมปัญหาที่เกิดขึ้นของแต่ละทีมงานมีความหลากหลาย การแก้ไขปัญหาของแต่ละส่วนยังไม่เป็นทิศทางเดียวกันเท่าที่ควร

3) ความรักในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่วนร่วมในการสนับสนุนพันธกิจ ให้บรรลุเป้าหมายและการยึดถือทำเพื่อผลประโยชน์ของศูนย์ฯ อย่างสูงสุด ในระดับปานกลางอาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรของศูนย์ฯ ยังมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และอาจคิดว่าการไม่เกิดปัญหา การเกิดข้อร้องเรียนจากประชาชน ผู้เข้ารับบริการจะทำให้ตนมีศักยภาพในการทำงานมากกว่าการเหนื่อยล้าจากคิดหาการแก้ปัญหาที่ให้ เป็นแนวทางเดียวกัน

4) จริยธรรมและความโปร่งใส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมีจิตสำนึกที่ดีและยึดมั่นในจรรยาบรรณของอาชีพในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์อาจจะอธิบายได้ชัดเจนในปัจจุบันแรงจูงใจทั้ง 2 ด้านแล้ว แต่ปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ อาจเป็นไปได้ว่า บุคลากรบางส่วนยังมีความคิดเป็นของตัวเอง และเกิดความไม่แน่ใจว่าตนยังปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสได้ดีพอ

5) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อความสำเร็จของงานเสมอของตนเองในระดับมาก แต่อาจเป็นไปได้ว่า ยังไม่สามารถสร้างมุมมองการทำงานที่แตกต่างด้วยการคิดนอกกรอบ เพื่อให้เป้าหมายการให้บริการที่ง่ายและเร็วขึ้นสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ โดยรวมพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ โดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความรักในองค์กร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน และไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม และด้านจริยธรรมและความโปร่งใส

3. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถโดยภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ” สรุปโดยรวมได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และ ฟื้นฟูบึงยี่โถ มากกว่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่า บุคลากรของศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนภารกิจ พันธกิจของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตาม เป้าหมายมากกว่า โดยมีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานเป็นแรงขับเคลื่อนจูงใจให้บุคลากรมีความสุขใน การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีได้อย่างไม่ขัดข้องหรือขัดข้องเป็นส่วนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับ นเรศ มณีเทศ (2555) ได้ทำศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล” ผลการศึกษาพบว่าผลสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลตามแนวทางของกระทรวง สาธารณสุขทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย สมรรถนะและ บรรยากาศเอื้ออำนวย ระบบบริหารจัดการองค์กรมีประสิทธิภาพ ภาครัฐทุกภาคส่วนร่วมตัดสินใจ ขับเคลื่อนและสนับสนุน และชุมชนเข้มแข็งประชาชน สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้อยู่ในระดับ ดำเนินการเกือบแล้วเสร็จหรือประสบผลสำเร็จแล้ว มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามหลักของ เดมมิ่งทั้ง 14 ข้อ อยู่ในระดับสูงและไม่มีหลักฐานเพียงพอที่จะสรุปได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านสาธารณสุข การดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขความเห็นต่อการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามหลักของเดมมิ่ง มีความสัมพันธ์กับระดับการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน PCA

5.2.2 ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ซึ่งหาก พิจารณาแล้วจะพบว่า ถึงแม้ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานนั้นอาจจะส่งผล ในภาพรวมของสภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากกว่า แต่อาจเป็นไปได้ว่า บุคลากร ในองค์กรมองถึงภาพรวมภายนอกคือ การเข้ารับบริการของประชาชน หรือการที่ต้องประสานงานกับ องค์กรภายนอก ยังพบปัญหาในบางส่วนที่อาจเป็นปัญหาที่ควบคุมเองไม่ได้ จึงเกิดความไม่แน่ใจว่า ในส่วนของการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กรนั้น ดีมากและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้เข้ารับบริการอย่าง ทัวถึง ซึ่งสอดคล้องกับ วรณลดา กลิ่นแก้ว (2554) การศึกษาปัจจัยการบริหารและกระบวนการ บริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงาน คຸ່ມครองผู้บริโศคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี นอกจากปัจจัยที่จำเป็นทั้ง 4 ปัจจัยแล้ว ยังมีปัจจัยที่จำเป็นและมีความสำคัญอีก 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Technology) ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral) และปัจจัยด้านเวลา (Time) ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การและสนับสนุนการดำเนินงาน การตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุมกำกับตามภารกิจขององค์การ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากในปัจจุบัน เพราะสามารถช่วยในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน บริหารทรัพยากรบุคคล การสื่อสารภายในและภายนอกองค์การ สร้างองค์การเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู เทศบาลเมืองบึงยี่โถ ในภาพรวม หากมีการพัฒนาและจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลประชาสัมพันธ์เชิงรุก เพื่อเข้าสอบถามการ ชี้แนวทางการขอรับบริการ รับฟังข้อปัญหา และให้คำปรึกษาแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้อย่างต่อเนื่อง อาจจะทำให้ลดการเกิดปัญหาภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ลดลง และอาจนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ล้ำเลิศได้ในอนาคต

5.3.1 ผู้บริหารควรส่งเสริมและสร้างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น กล่าวคือ

- 1) ความสำเร็จของงาน ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายและภายในเวลาที่กำหนด
- 2) การได้รับการยอมรับ ควรเอาใจใส่และให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติงานที่มอบหมายสำเร็จลุล่วงอันจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพอใจและภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน
- 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และในปริมาณงานที่เหมาะสม
- 4) ความรับผิดชอบ ควรปรับปรุงสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและเป็นไปตามระเบียบ กฎข้อบังคับขององค์การ
- 5) ความก้าวหน้า ในสายงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความก้าวหน้าจนถึงตำแหน่งสูงสุด การมีโอกาได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอของบุคลากร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับผู้สนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ควรศึกษาหาทฤษฎีแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงในด้านปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ ด้าน

ค่าตอบแทน การได้รับสวัสดิการด้านเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อเป็นตัวแทนศูนย์การเข้าประชุมต่างๆ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การให้โอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา มีอิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่หลังจากมอบหมายงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือกันได้เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับงานในศูนย์ฯ ด้านสภาพการทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน บุคลากรมีลักษณะเป็นการช่วยคิด ช่วยทำ รับผิดชอบและแก้ปัญหาร่วมกัน ด้านความก้าวหน้าได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถและสายงานนั้น ๆ

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ร.บ.ม. การบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. (2540). **การควบคุมการทำงานของแรงงานต่างชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: กรมการจัดหางาน.
- กฤษดา แสงวดี. (2554). **สถานการณ์กำลังคน พยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย**. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข. 2 (1), 40-46.
- กันตยา เพิ่มผล. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2549). **พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2551). **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : โอ เอส เฮาส์.
- กิติมา ปรีดีติลภ. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ: โอ เอส เฮาส์.
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตรวจคนเข้าเมือง ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คชาวุธ พรหมายน. (2555). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมืองศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถทางรถไฟแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดารณี พาลุสุข. (2530). **ทฤษฎีการจูงใจ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2552). **การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิงสุวรรณ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2531). **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **ทฤษฎีการจูงใจ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธวัชชัย เมฆกระจ่าย. (2547). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บ**

- คามานทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
การจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ธานีทร์ สุทธิภูษร. (2553). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน
บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2549). **โน้ตย่อบริหาร.** เชียงใหม่: ออเรจ กรู๊ป
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. (2551). **หลักการและทฤษฎีการบริหารการศึกษา.** นนทบุรี: ตีรณ สาร.
- นเรศ มณีเทศ. (2555). **จิตบำบัด:ทฤษฎีและเทคนิค.** เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2557). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.** กรุงเทพฯ:
วิญญูชน.
- นาถิอ มโนชนธ. (2551). **การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน
เขตชนบท จังหวัดมุกดาหาร ปี 2548.** กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาสาธารณสุข
อาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รังสรรค์ นันทกาวงค์. (2559). **ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูเทศบาลเมืองบึงยี่โถ.** เทศบาลเมืองบึงยี่โถ
- ปฐม มณีโรจน์. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณีสำนักงานเขต.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประยูร กาญจนดล. (2549). **กฎหมายการปกครอง.** พระนคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล** กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพ.
- ปัทมา อ่อนใส. (2552). **การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).** งานนิพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหาร
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
พงศกร ปาณัณณพ. (2556). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพ
ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(การพยาบาล) วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2528). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
กรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา.** วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวุธ. (2549). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง
ท้องถิ่น. วารสารพัฒนาท้องถิ่น. 1(1), 15-25.**

- รพี แก้วเจริญ และจิตติยา สุวรรณชะชฎ. (2550). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือน
ในระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.
- รศคนธ์ รัตน์เสริม. (2558). การบริหารงานภาครัฐ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วรจิตร หนองแก. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตาม บทบาทของ
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น:
ขอนแก่น.
- วรรณลดา กลิ่นแก้ว. (2554). ปัจจัยทางการบริหารและกระบวนการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดอุดรธานี.
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- สุรารัตน อนุกุลประเสริฐ. (2538) ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจของนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยต่อการเข้าศึกษา
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปนทหารเรือ.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมใจ สวยสม. (2552). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬา
แห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2551). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2554). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขอบเขตของ
กทม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่
ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสกสรร สองจันทร์ และประจักษ์ บัวผัน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกทีมหมอ
ครอบครัวระดับตำบล จังหวัดขอนแก่น: สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2551). หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อนิวัต แก้วจำนงค์. (2550). **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อัญชลี เหล่าธิติพงษ์. (2554). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการสาธารณสุข เขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ร.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Becker & Neuhauser. (1975). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier.
- Becker & Neuhauser. (1974). **The health belief model and preventive health behavior**.
- Gibson, et al. (1979). **Organizational Behavior Structure Process Behavior Dallas**.
- Harman, G. E., Lattore, B., Agosin, E., San Martin, R., Riegel, D. G., Nielsen, P. A., Tronsmo, A., & Pearson, R. C. (1996). **Biological and integrated control of Botrytis bunch rot of grape using**.
- Katz, & Kahn. (1978). **The Social Psychology of Organization**. New York: John Wiley & Sons.
- Lucy Gilbert, & Birkhead. (1957). **Equity in Local Service Distribution**. Washington: American Society for Public Administration in Washington.
- Macullong. (1957). **The dynamic of health care**. New York.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.
- Musgrave. (1985). **Public finance in theory and practice**. New York: McGraw-Hill.
- Oates. (1972). **Counselling about Down's syndrome. The parents' viewpoint. The Medical journal of Australia. 1977(164), 210.**
- Peterson, & Plowman. (2555). **Organizational citizenship behaviors: A critical review of the oretical and empirical. Literature and suggestions for future research. Journal of Management. 2000 (3) 513-563.**
- Ryan, & Smity. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York: The Mcnanla Press Company.
- Schermerhon. (2006). **Information Sharing as an Interorganizational Activity. Academy of Management Journal. (1957). 226, 153**
- Simon, H. A. (1960). **The New Science of Management Decision**. New York: Harper & Row.
- Suchitra. (1996). **Delivery of Public Services in Asian Countries: Cases in Development Administration**. Bangkok: Thammasat University Press.

Weber. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization*. (Handerson & ParsonTrans) Handerson and Talcott Parson, (4th ed). New York: The free Press

weirich, & koontz.(1992). *A global perspective*. 10thed. New York McGraw-Hill, Inc.

Woodcock. (1989). *Team development manual*. Worcester Billing and Sons.



GRAD VRU



ภาคผนวก

GRAD VRU



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

GRAD VRU



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุข
ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ และเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating - Scale) 5 ระดับ กำหนดค่าคะแนนเป็นช่วงน้ำหนัก ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีระดับมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีระดับน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้ที่เห็นว่าเหมาะสมที่สุด
 ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

ตั้งแต่ 20 – 30 ปี

ตั้งแต่ 31 – 40 ปี

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

มากกว่า 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช.

อนุปริญญา(ปวส.)

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง

พนักงานราชการ

พนักงานจ้างตามภารกิจ

พนักงานจ้างประจำ

พนักงานจ้างทั่วไป

6. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,000 – 10,000บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

ตั้งแต่ 30,001.00 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ระดับของความคิดเห็น | | | | |
|--|---|---------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) | | | | | | |
| ด้านค่าตอบแทน | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 1 | ท่านพอใจในด้านสวัสดิการเรื่องการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของศูนย์ | | | | | |
| 2 | ท่านพึงพอใจกับการได้รับสวัสดิการด้านเบี้ยเลี้ยงเดินทางและค่าเบี้ยเลี้ยงเมื่อเป็นตัวแทนศูนย์การเข้าประชุมต่าง ๆ | | | | | |
| 3 | ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการการดูแลบุคลากรของศูนย์ฯในเรื่องส่วนตัว เช่น การมีกองทุนกู้ยืม การช่วยเหลือเงินเยี่ยมในกรณี ป่วย คลอดบุตร | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 4 | ท่านมีโอกาสเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา | | | | | |
| 5 | ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 6 | ท่านรู้สึกพอใจมากในวิธีการที่หัวหน้างานปฏิบัติต่อตัวท่าน เช่นการสั่งงาน มอบหมายงานโดยมีข้อเสนอแนะและการให้ความสำคัญกันเอง | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 7 | เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 8 | เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อเกิดปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับงานในศูนย์ | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---------------------|-----|---------|------|------------|
| ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ) | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 9 | เพื่อนร่วมงานท่านมีความเป็นกันเอง สามารถประสานงานกับหน่วยงานนอกศูนย์ฯ ได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| ด้านสภาพการทำงาน | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 10 | ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 11 | สภาพการทำงานของท่านและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยคิด ช่วยทำ รับผิดชอบและแก้ปัญหาร่วมกัน | | | | | |
| 12 | วัสดุอุปกรณ์ สื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์ฯ เพียงพอและมีความชัดเจนให้ประชาชนที่เข้ารับบริการได้เข้าใจง่าย | | | | | |
| ด้านความมั่นคงในการทำงาน | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 13 | ท่านได้รับเงินสวัสดิการอื่น ๆ อย่างเหมาะสมกับการทำงาน | | | | | |
| 14 | รายได้ที่รับจากหน่วยงานเพียงพอต่อการดำรงชีพ | | | | | |
| 15 | อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มั่นคง | | | | | |
| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ระดับของความคิดเห็น | | | | |
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) | | | | | | |
| ด้านความสำเร็จในงานที่ท่านทำของบุคคล | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 16 | งานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่ศูนย์ฯ วางไว้ | | | | | |
| 17 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จากการทำงานได้สำเร็จ | | | | | |
| 18 | ท่านทำงานเลยเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จแม้จะไม่ได้ค่าล่วงเวลาทำงาน | | | | | |
| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 19 | ท่านรู้สึกพอใจในการยอมรับในด้านตำแหน่งหน้าที่การงานจากเพื่อนร่วมงานของท่าน | | | | | |

| ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ต่อ) | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
|------------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|
| 20 | งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ และได้รับการยอมรับในสังคม | | | | | |
| 21 | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน | | | | | |
| ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 22 | ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท่ายและน่าสนใจ | | | | | |
| 23 | ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้เต็มที่ | | | | | |
| 24 | ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยไม่ต้องให้ผู้อื่นช่วยเหลือ | | | | | |
| ด้านความรับผิดชอบ | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 25 | งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ฯ ที่ดีขึ้น | | | | | |
| 26 | งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะงานและความรับผิดชอบที่ท่านสามารถทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ | | | | | |
| 27 | ท่านได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน | | | | | |
| ด้านความก้าวหน้า | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 28 | ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถและสายงาน | | | | | |
| 29 | ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากศูนย์ฯ ในการพัฒนาความรู้ความสามารถเช่น ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาต่อในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ | | | | | |
| 30 | ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณวุฒิการศึกษา | | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

| ข้อที่ | ประเด็นคำถาม | ระดับของความคิดเห็น | | | | |
|--|--|---------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 31 | ท่านมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ฯ | | | | | |
| 32 | ท่านคำนึงถึงประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ฯ | | | | | |
| 33 | ท่านสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนที่เข้ารับบริการของศูนย์ฯ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| ด้านการประสานความร่วมมือเป็นทีม | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 34 | ท่านสามารถให้คำปรึกษา แนะนำทีมงานและบุคลากรในศูนย์ฯ เพื่อความสำเร็จของงานในการทำงานเป็นทีม | | | | | |
| 35 | ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมงานอื่นภายนอกศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย | | | | | |
| 36 | ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีม | | | | | |
| ด้านความรักในองค์กร | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 37 | ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศูนย์ฯ | | | | | |
| 38 | ท่านมีส่วนร่วมในการการสนับสนุนพันธกิจ ให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ฯ | | | | | |
| 39 | ท่านยึดถือและทำเพื่อผลประโยชน์ของศูนย์ฯ อย่างสูงสุด | | | | | |
| ด้านจริยธรรมและความโปร่งใส | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 40 | ท่านปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| 41 | ท่านมีจิตสำนึกที่ดีและยึดมั่นในจรรยาบรรณของอาชีพ | | | | | |
| 42 | ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส | | | | | |
| ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการปรับปรุงงาน | | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) |
| 43 | ท่านสามารถสร้างมุมมองการทำงานที่แตกต่างด้วยการคิดนอกกรอบเพื่อให้เป้าหมายการให้บริการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี | | | | | |
| 44 | ท่านมีแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หาแนวทางการปฏิบัติงานที่ง่ายและเร็วขึ้น | | | | | |
| 45 | ท่านปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และปรับปรุงรูปแบบการทำงานเพื่อความสำเร็จของงานเสมอ | | | | | |

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์อย่างดีในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

GRAD VRU

นางสาวจิตรีลดา บุญตาระวะ
ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวจิตร์ลดา บุญตาระวะ
วัน เดือน ปี เกิด 22 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด ปทุมธานี
วุฒิการศึกษา พ.ศ. 2556 ศิลปบัณฑิต (ประติมากรรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน 51/10 หมู่2 ตำบลบึงยี่โถ อำเภोधัญบุรี จังหวัดปทุมธานี



GRAD VRU