

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทองจังหวัดอ่างทอง 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทองจังหวัดอ่างทอง 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 130 ราย และได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน ส่วนใหญ่พบว่าเป็น เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 อายุระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.40 สถานภาพสมรส 68 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ตำแหน่ง / หน้าที่ทำงาน พนักงานเทศบาล 57 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท 99 คน คิดเป็นร้อยละ 76.20 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี 78 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และภูมิลำเนา จังหวัดอ่างทอง 113 คน คิดเป็นร้อยละ 86.90

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของพนักงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ดังนี้

3.1 เพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.2 อายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมากกว่า ส่วนพนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี อยู่ระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยน้อยที่สุด

3.3 สถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.4 ระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.5 ตำแหน่ง/หน้าที่ทำงาน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยตำแหน่งพนักงานจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนพนักงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีรายได้ 20,000 ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

3.7 ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันมี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด

3.8 ภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

#### อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง

จากการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 1) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน 2) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน มีความพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ และระบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน การบริหารองค์กรและในเรื่องความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านบวกกล่าวคือ ถึงแม้ว่าในแต่ละด้านจะมีความเห็นในระดับที่แตกต่างกันไป แต่ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานพอใจและภูมิใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่ง ประกอบกับอาจจะสนุกกับงานที่ปฏิบัติจึงมีความคิดเห็นในด้านลักษณะงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ชมชื่น สมประเสริฐ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจ ในการทำงานของพยาบาล พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพยาบาลประกอบด้วย ลักษณะงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติงานของพยาบาล เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยประเมินได้จากความสำเร็จ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการกำหนดประชุมชี้แจงนโยบายและเป้าหมายให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับงานหลัก จึงทำให้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านนี้

มีต่อประสิทธิภาพในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ วันวิสาข์ เกิดผล (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและการเผชิญหน้า กระบวนการทำงานและการตัดสินใจ การตรวจสอบ ทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมาก อาจเป็นเพราะการได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีเพียงพอ และมีคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน สวยงาม และสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมดูงาน หรือศึกษาต่อตามความเหมาะสม และได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าเหมาะสมกับผลงาน และงานที่ปฏิบัติมีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบปฏิบัติงาน และเป็นไปตามผลงาน จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พรสวรรค์ ชุมพลกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนดาราวิทยาลัย โดยวัดระดับสิ่งจูงใจในการทำงานของครู ได้แก่ สวัสดิการในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของครู

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมความคิดเห็นค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาประเด็นที่มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน อาจเป็นเพราะ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ดีและเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนให้ก้าวหน้า และปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้อง และเป็นธรรมจึงทำให้พนักงาน มีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ บุญเลิศ เกื้อนยืนยงค์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ระดับความพอใจมาก ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในเรื่องของเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ อาจเป็นเพราะการเลื่อนขั้นเงินเดือน การกำหนดค่าตอบแทนล่วงเวลา และสวัสดิการที่ได้รับ มีระเบียบกำหนด จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ญัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทมันยัง จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทมันยังจำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและเงินเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์ ในระดับปานกลาง

ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน โดยรวมความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานที่เทศบาลตำบล อาจเป็นเพราะหน่วยงานเทศบาลตำบลเป็นหน่วยงานที่มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย ในการบริหารและการดำเนินงาน และรองลงมา คือ ท่านมีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความมั่นคง อาจเป็นเพราะพนักงานเทศบาลตำบลส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีความมั่นคง และงานที่ทำส่วนใหญ่จะเป็นงานที่มีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งต้องใช้ความรู้ความสามารถ จึงทำให้มีความภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ ปิติ วัลยะเพ็ชร ร.น.(2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจาก พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมือนกัน และนโยบายในการทำงานเหมือนกัน จึงทำให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชันติรักษ์ ต้นติเฉลิม (2549 :

บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโยธาธิการกลาโฮม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ต่างกัน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่อายุไม่เกิน 25 ปี และอายุ 26 – 35 ปี เป็นกลุ่มที่เพิ่งได้รับการบรรจุใหม่และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติงาน อาจเป็นกลุ่มที่มีความต้องการด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในหน้าที่การงานจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยมากกว่าช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 132-139) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือ ซึ่งบ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ โอกาสความก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ จากการศึกษา พบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่าน โอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3. พนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพ ต่างกัน แต่การปฏิบัติงานตามนโยบายเดียวกัน และหน่วยงานให้ความสำคัญกับพนักงานเท่าเทียมกัน ทำให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อนุชา ยันตรปกรณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยพัฒนาการเคลื่อนที่ 11 จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย ไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะพนักงาน ทำงานตามนโยบายที่กำหนด มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และได้รับความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับพนักงานจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนา ศรีสม (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภคของบริษัทไทยโอคอนซูเมอร์ จำกัด พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันไม่พบว่ามีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ความยากง่ายต่างกันจึงทำให้พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงมีความคิดเห็นต่างกับพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับล่าง ซึ่งสอดคล้องกับ ปิติ วัลยะเพ็ชร์ ร.น. (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ พบว่า ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ ที่ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

6. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศ ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่า รายได้ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันมี ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปี ยังสนุกกับการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่อยากภายใต้การกำกับตรวจสอบอย่างใกล้ชิด หรือทำตามคำสั่ง ตามแบบ หรือแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่อย่างแน่นชัด และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย และยังมีความรู้สึกสนุกกับงาน จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าซึ่งส่วนมากจะอยู่ในระดับหัวหน้า ประกอบกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงแล้ว จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยน้อยกว่าพนักงานที่ยังต้องการความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับ กรชวัล หอมไกรลาส (2540 : 130) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญยิ่ง เพราะฉะนั้น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จึงควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว เพื่อจะได้ช่วยเสริมสร้างปัจจัยที่มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานนั้นมีมากยิ่งขึ้น จะทำให้เป็นผลดีต่อการทำงาน งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

8. พนักงานที่มีภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพไม่แตกต่าง อาจเป็นเพราะ ภูมิลำเนาไม่มีผลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย

**ข้อเสนอแนะ**

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง พบว่า ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง และผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นรายข้อน้อยที่สุดในด้านต่าง ๆ มาเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุง ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ งานมีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงาน มากและมีความยุ่งยากซับซ้อนในแต่ละขั้นตอน และลักษณะงานที่ปฏิบัติส่วนใหญ่ ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง ดังนั้น จึงควรจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการทำงาน และหาแนวทางลดขั้นตอนในการทำงานโดยลดขั้นตอนในการทำงานที่เกินความจำเป็น สนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตั้งแต่ต้นจนจบ

2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน และหน่วยงานมีการกระจายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมตรงตามตำแหน่ง ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและขอบเขตงานให้ชัดเจน จัดทำแผนงานให้ครอบคลุมงานทุกด้าน

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ หน่วยงานได้จัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยอื่น ๆ ไว้อย่างเหมาะสมเป็นประโยชน์ต่อทุกคน ดังนั้น ควรจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยให้เหมาะสม และเป็นประโยชน์กับทุกคน และแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน

4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ความสามารถและความเป็นธรรม ดังนั้น ควรดำเนินการในเรื่องการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เป็นไปตามความรู้ความสามารถเป็นธรรม และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการทำงาน ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในการทำงาน และผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ดังนั้น จึงควรจัดโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในหน่วยงาน จัดให้พนักงาน

ได้มีโอกาสอยู่ร่วมกันในระหว่างเข้ารับการอบรม เพื่อสร้างความสามัคคี และเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

6. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ดังนั้น จึงควรพิจารณาในเรื่องการเพิ่มค่าตอบแทนนอกเวลาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจทำไม่ได้โดยตรง เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของระเบียบในการจ่ายค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ จึงควรพิจารณาให้มีมาตรการจัดสวัสดิการ จัดตั้งกองทุนเพิ่มเติมให้พนักงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน

7. ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน พบว่าข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ อาจถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่โดยไม่สามารถปฏิเสธได้ ดังนั้น ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมกันพิจารณาในการออกคำสั่งโอนย้ายแก่พนักงาน หรือมี พรบ. คุ้มครองพนักงานในเรื่องของการ โอนย้ายให้เป็นไปตามความเหมาะสม

**ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล
2. ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมเป็นกลยุทธ์การบริหารคุณภาพโดยรวมของ TQM ของเทศบาล