



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

จันทรธีรา พาพันธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน

ชื่อเรื่อง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

โดย

จันทร์ธิดา พาพันธุ์

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.ศรภา สุทธิจันทร์)

วันที่ 8 เดือน 11 พ.ศ. 57

กรรมการที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล) (//พ)

วันที่ 8 เดือน 11 พ.ศ. 57

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์)

วันที่ 8 เดือน 11 พ.ศ. 57

ประธานกรรมการประจำหลักสูตร

(อาจารย์ ดร.เกรียงไกร เจริญผล)

วันที่ 8 เดือน 11 พ.ศ. 57

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จาดุพงศ์ วาฤทธิ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 9 เดือน 11 พ.ศ. 57

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวจันทร์ธิดา พาพันธุ์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ศราภา สุทรินทร์

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้างในเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้ง 4 แขวง ที่มีชื่ออยู่ในสัญญาว่าจ้างตามโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด และต้องเป็นพนักงานที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 166 คน และผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ทั้ง 4 แขวง จำนวน 13 คน ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลสำหรับพนักงานกวาดถนนในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่และใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ในเรื่องของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในระดับปานกลางได้แก่ปัจจัยด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบปัจจัยด้านค่าจ้างด้านค่าตอบแทนปัจจัยด้านสวัสดิการ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ส่วนปัจจัยด้านเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ด้านการมีใจรักในการทำงานด้านความ

ถูกต้องในการทำงาน ด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งพนักงานกวาดถนน สายตรวจมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนและชุมชน เป็นปัญหาที่เกิดจากการบริหารเวลาของเทศบาลต่อการจัดรถบริการเก็บขยะไม่ได้ระบุเวลาที่ชัดเจนแก่ประชาชน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนถึงเวลาปฏิบัติงานของรถเก็บขยะ และเวลาเริ่มกวาดถนนของพนักงาน รวมไปถึงการที่ประชาชนทิ้งขยะเกลื่อนกลาดเนื่องด้วยปริมาณถังขยะในแต่ละจุดมีระยะการวางที่ห่างกันมาก แสดงให้เห็นถึงการบริการด้านจำนวนถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอ

พนักงานกวาดถนนให้ความเห็นเรื่องแนวทาง การแก้ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ว่า ควรได้มาตรฐานและเพียงพอ ที่โดยขยะควรมีขนาดใหญ่กว่าเดิม การแก้ปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน ชุดฟอร์มควรได้มาตรฐาน มีจำนวนเพียงพอ และสัสดุดตา การแก้ปัญหาที่เกิดจากจิตสำนึก ควรมีความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การแก้ปัญหการจัดสรรบุคลากร ควรประเมินศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานในการจัดการลงพื้นที่ ส่วนผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ให้ความเห็นว่า การแก้ไขด้านเวลา ควรระบุช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานกวาดถนน ตลอดจนปัญหาในการลงเวลาเข้า – ออกให้เป็นไปตามความเป็นจริง แก้ไขด้านสำนึกรับผิดชอบ ควรมีระเบียบวินัยในงานที่ได้รับมอบหมายและต่อบริเวณพื้นที่ๆ ตนปฏิบัติงาน ไม่ควรละทิ้งหน้าที่กลางคัน ควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมด้านสวัสดิการ เทศบาลควรจะต้องวางแผนจัดทำนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นรูปธรรมขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง จัดให้มีค่าล่วงเวลา มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สามารถลางานเมื่อเกิดเหตุการณ์คับขันได้ ส่วนการแก้ไขปัญหาด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการทำงานโดยรวม ควรมีการแก้ไขปัญหาเรื่องของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสาเหตุสืบเนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้ทำงานได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึง

Title	Work Performance of Street Cleaners in Chiang Mai Municipality
Author	Miss Chanthira Papan
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organizational Administration
Advisory Committee Chairperson	Dr. Sarapa Suttharin

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) factors affecting the efficiency in work performance of street cleaners in Chiang Mai municipality; 2) problems encountered in work performance of the street cleaners; and 3) a guideline for solving the problems. Population in this study were 166 street cleaners of 4 sub-districts in Chiang Mai municipality having name list of employment contract and 13 supervisors. A set of questionnaires was used for data collection administered with the street cleaners. A set of interview schedules was used with the supervisors. Results of the study revealed the following:

Factors affecting the efficiency in work performance of the respondents at a moderate level were the area where they were in charge, wage, remuneration, welfare, communication, equipment, relationships with co-workers, relationships with supervisors, and at the high level was working time. The efficiency scores in work performance of street cleaners including work attention, dedicatedly working, correctness, success and punctuality, worthwhile resource using were high. The following were problems encountered: garbage disposal of households and the community; not clear garbage collection times; not clear street cleaning time; garbage littering of people in the municipality; and inadequate garbage bins.

Regarding a guideline for solving the problems, the following were found: black garbage bags should meet standards; garbage collectors should be big enough; welfare should be improved; uniforms should be colorful and enough; street cleaners must be honest and responsible for their tasks; and assessment of work performance should be conducted. For the supervisors, they revealed the following: working time of the street cleaners should be clearly indicated; responsibility and disciplines of the street cleaners must be emphasized; welfare must

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ในนามผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ศราภา สุทรินทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินธุ์ สโรบล กรรมการที่ปรึกษา และ อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์ กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ ให้คำแนะนำ ให้การดูแล และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้งคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ที่สมบูรณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ได้ประสาทความรู้วิชาต่างๆแก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและความภาคภูมิใจในผลงานชิ้นแรกนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเทศบาลนครเชียงใหม่ หัวหน้าสำนักงานแขวง หัวหน้างานสะอาด หัวหน้าสายตรวจ ทั้ง 4 แขวง ได้แก่ สำนักงานสำนักงานแขวงกาวิละ สำนักงานแขวงเมืองราย สำนักงานแขวงนครพิงค์ และสำนักงานแขวงศรีวิชัย ที่ได้ให้การช่วยเหลือและช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงขอขอบคุณพนักงานลูกจ้างโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด (พนักงานกวาดถนน) และประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่ ทุกๆท่านที่ช่วยตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้การวิจัยในครั้งนี้สมบูรณ์และสำเร็จด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงคุณพ่อบุญส่ง พาพันธุ์ ที่เป็นแรงใจและให้การสนับสนุนทางด้านทุนทรัพย์ให้ผู้วิจัย รวมถึงทุกคนในครอบครัว,ญาติพี่น้องทุกท่าน และครอบครัวเรื่องศรีซึ่งเป็นกำลังใจสำคัญที่ทำให้ข้าพเจ้าเข้มแข็ง สามารถเอาชนะกับปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งการเรียน และปัญหาต่างๆ ในชีวิต ซึ่งเป็นแรงใจสำคัญทำให้ผู้วิจัยประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหวัง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่มีส่วนช่วยสนับสนุนช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและความดีทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ เป็นเครื่องบูชาและทดแทนพระคุณบิดามารดาที่ได้ให้กำเนิดชีวิต สติปัญญา ความรู้ และให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียนแก่ข้าพเจ้าอย่างหาที่สุดมิได้

จันทร์ธิดา พาพันธุ์

กันยายน 2557

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับ พ.ศ. 2540 ระบุให้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นเพื่อรองรับการกระจายอำนาจจากหน่วยบริหารราชการส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรของท้องถิ่น และแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นด้วยตนเอง การที่รัฐธรรมนูญได้กำหนดไว้ดังกล่าวจึงมีผลทำให้ต้องมีการถ่ายโอนภารกิจตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ รวมถึงอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำและอาจจัดทำโดยเฉพาะที่ต้องทำคือ การจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นด้วยตนเอง

เทศบาลเป็นองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีโครงสร้างการบริหารงานที่เป็นอิสระ จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นองค์กรที่ก่อตั้งโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการในท้องถิ่นของตน ด้วยการเลือกตัวแทน ซึ่งเป็นคนในท้องถิ่นมาเป็นผู้บริหารและกำหนดนโยบาย ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้า ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ โดยมีการแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับคือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งมีการกิจและอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีและบำรุงการจราจรทางบกและทางน้ำ และการดูแลรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ดังกล่าว เทศบาลอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลได้หลายประการ อาทิเช่น การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือประปา การดูแลรักษาความสะอาดถนนหนทาง รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลและอื่น ๆ (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ส่วนที่ 3 มาตรา 50 และมาตรา 51) ภายใต้บทบาทอำนาจหน้าที่และภารกิจที่เทศบาลมีหน้าที่ที่ต้องทำ จัดได้ว่าเป็นบริการสาธารณะที่มีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพแต่เนื่องจากเทศบาลแต่ละแห่ง มีบริบทและปัจจัยสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor) ต่าง ๆ แตกต่างกันไป ทำให้การจัดการบริการสาธารณะ อาจต้องใช้วิธีการรูปแบบในการดำเนินการ และการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน

เทศบาลนครเชียงใหม่ เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 ขึ้นตรงต่อมณฑลพายัพต่อมาเมื่อมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ในปีพ.ศ. 2475 สถาปนาพระราชบัญญัติสมควรจัดตั้งชุมชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นสุขาภิบาลให้มีฐานะเป็น เทศบาล

เทศบาลนครเชียงใหม่ได้รับฐานะจากสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ขึ้นเป็น “เทศบาลนครเชียงใหม่” ในปี พ.ศ. 2578 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 52 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2478 มีพื้นที่รับผิดชอบ 17.50 ตารางกิโลเมตร มีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทุกประการนับเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในประเทศไทย

สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่ 1 ถนนวังสิงห์คำ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ บริเวณบนฝั่งแม่น้ำปิงด้านทิศตะวันตก ทำพิธีเปิดอาคารแรก เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2498 ก่อสร้างในที่ดินของเทศบาล มีพื้นที่ 7 ไร่ 3 งาน 26 ตารางวาและอีกส่วนหนึ่งเป็น ที่ดิน ราชพัสดุ ซึ่งยกให้อยู่ในความ ควบคุมดูแลรับผิดชอบของเทศบาล พื้นที่ 2 ไร่ 17 ตารางวารวมพื้นที่ทั้งหมดเป็น 9 ไร่ 3 งาน 43 ตารางวา ณ ตำบลป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงครามเป็นนายกรัฐมนตรี มีพลเรือโทหลวง สุนาวิน วิวัฒน์ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และมีนายวรการ บัญชา เป็นนายกเทศมนตรีคนแรก และหลวงณามาพันธ์เขตเป็นปลัดเทศบาลคนแรก

ต่อมาเทศบาลนครเชียงใหม่มีความเจริญของตัวเมืองมากขึ้น มีชุมชนหนาแน่น และ ขยายตัวโดยรอบ ในปี พ.ศ. 2526 จึงได้มีพระราช กฤษฎีกายกขยายเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2526 มีพื้นที่รับผิดชอบ 40.216 ตารางกิโลเมตร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ 100 ตอนที่ 53 ลงวันที่ 5 เมษายน 2526 ครอบคลุมพื้นที่ 14 ตำบล ได้แก่ ตำบลหายยา ตำบลช้างม้อย ตำบลศรีภูมิ ตำบลวัดเกต ตำบลช้างคลาน ตำบลพระสิงห์ ตำบลสุเทพ บางส่วน ตำบลป่าแดดบางส่วน ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลหนองป่าคลั่งบางส่วน ตำบลท่าศาลาบางส่วน ตำบลป่าตัน ตำบลหนองหอยบางส่วน และตำบลช้างเผือกบางส่วน และนอกจากที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว เทศบาลนครเชียงใหม่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุม แขวงอีก 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็ງราย และแขวงศรีวิชัย โดยแบ่งพื้นที่ตามแขวงได้ดังนี้

- แขวงนครพิงค์ มีพื้นที่ 11.7 ตารางกิโลเมตร
- แขวงกาวิละ มีพื้นที่ 11.4 ตารางกิโลเมตร
- แขวงเม็ງราย มีพื้นที่ 7.7 ตารางกิโลเมตร
- แขวงศรีวิชัย มีพื้นที่ 9.2 ตารางกิโลเมตร

เทศบาลนครเชียงใหม่มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลสันผีเสื้อ อำเภอเมือง และตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริ่ม
- ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหนองหอย และตำบลป่าแดด
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลหนองป่าครั่ง และตำบลฟ้าฮ่ามบางส่วน
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติ ป่าดอยสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัด

เชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นพื้นที่รองรับและเป็นทางผ่านของนักท่องเที่ยวผู้สถานที่ต่าง ๆ ของจังหวัด เทศบาลได้ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้ดูสะอาดตาและสวยงามตลอดเวลาที่ผ่านมา การดูแลรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน ที่สาธารณะ และสถานสาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ นับว่าเป็นภาระหน้าที่หนึ่งที่ต้องดำเนินการของคณะกรรมการบริหาร เทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งไม่เพียงแต่จะให้ความสำคัญเฉพาะการจัดหาหรือก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐาน (infrastructure) เท่านั้น แต่การบริหารจัดการเรื่องความสะอาดถนนต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นเรื่องที่เทศบาลนครเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญเป็นอันมาก ดังจะเห็นได้จากการดูแลทำความสะอาดถนนต่าง ๆ ในเขตเทศบาล ได้จัดให้มีรถฉีดน้ำทำความสะอาดท้องถนนเพื่อลดฝุ่นละอองและความสกปรกต่าง ๆ รวมถึงการว่าจ้างพนักงานรักษาความสะอาดถนนหรือที่เรียกกันตามประสาชาวบ้านว่า “คนกวาดถนน” ซึ่งได้ชื่อว่าผู้พิทักษ์รักษาความสะอาดเมืองโดยในแต่ละวัน เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ชุมชนและมีความน่าอยู่ น่านม

เทศบาลนครเชียงใหม่ได้อนุมัติให้แขวงทั้ง 4 แขวง ซึ่งได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงศรีวิชัย แขวงกาวิละ แขวงเม็ງราย ดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด ในปีงบประมาณ 2556 โดยการจ้างเหมาแรงงานบุคคลภายนอกมาปฏิบัติงานด้านดูแลรักษาความสะอาดถนน ตรอก ซอย และสถานที่สาธารณะต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างรายได้ และลดอัตราการว่างงานตลอดจนเป็นการป้องกันไม่ให้ประชาชนใช้เวลาว่างไปมั่วสุมเสพยา และเล่นการพนัน ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นกลุ่มถูกจ้างโครงการที่มีการเซ็นสัญญาว่าจ้าง หรือการต่อสัญญา ทุกๆ 4 เดือน หน้าที่หลักคือ ดูแลรักษาความสะอาดในเขต หรือบริเวณที่ตนเองได้รับมอบหมายให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม

ดังนั้น การทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานโดยตรงเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนนเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน และสามารถนำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการแก้ไข และปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน เทศบาลนครเชียงใหม่ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน เทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนใน เทศบาลนครเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดใน เทศบาลนครเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้ เมื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว คาดว่าจะก่อให้เกิด ประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ในเทศบาลนครเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร และผู้นำน้องการ ในการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงาน การบริหาร และการพัฒนา พนักงานกวาดถนน สังกัดเทศบาล นครเชียงใหม่
3. เพื่อเป็นองค์ความรู้ และแนวทางการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบแบบมี ส่วนร่วม สำหรับผู้ที่สนใจ หรือผู้ที่ศึกษาในด้านการพัฒนาองค์การเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตประชากร การศึกษานี้ ศึกษาในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ซึ่งแบ่งการ ปกครองออกเป็น 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเมืองราย และแขวงศรีวิชัย ประกอบไปด้วย พนักงานกวาดถนน(ลูกจ้างโครงการ) หัวหน้าสายตรวจ โดยแบ่งประชากรที่ใช้ใน การศึกษาออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ประชากรกลุ่มที่ 1 ประกอบไปด้วย พนักงานกวาดถนน ประเภทลูกจ้างโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการรักษาความสะอาด ในเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 166 คน

ประชากรกลุ่มที่ 2 ประกอบด้วย สายตรวจ จำนวน 13 คน

ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อไป

ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแบ่งการปกครองออกเป็น 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์, แขวงกาวิละ, แขวงเมืองราย และแขวงศรีวิชัย

นิยามศัพท์

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ หรือคำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งต้องมีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ความมีใจรักในการทำงาน ความถูกต้องในการทำงาน ความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ

ด้านความมีใจรักในการทำงาน หมายถึง มีความทุ่มเท และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

ด้านความถูกต้องในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎระเบียบที่เทศบาลกำหนดไว้

ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน หมายถึง การตั้งใจในการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว สำเร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า หมายถึง การใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
ในการทำงาน นำมาใช้อย่างรู้คุณค่า และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ
ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านการสื่อสาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ด้าน
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง) ด้านเวลาในการ
ทำงาน

ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ หมายถึง บริเวณพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลในการทำ
ความสะอาด

ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับ
เป็นค่าแรงขั้นต่ำวันละ 300 บาท

ด้านสวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ชุดกันฝน
รองเท้าบูทกันน้ำ ชุดฟอร์ม เสื้อกั๊กสะท้อนแสง

ด้านการสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้สึก ความคิดเห็น
ความต้องการจากผู้ส่งสาร โดยผ่านการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรม
ต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร

ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน หมายถึง อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานในการทำ
ความสะอาด ได้แก่ ไม้กวาด บั้งเต้า (ที่ตักขยะ) ถังดำ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานทุกคนสามารถทำงาน
ร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและกัน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง) หมายถึง สายตรงและพนักงาน
สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันและกัน

ด้านเวลาในการทำงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้บังคับบัญชา (สายตรง) หมายถึง สายตรงที่ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยใน
การปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

พนักงานกวาดถนน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานซึ่งทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความ
สะอาดถนนประเภทลูกจ้าง โครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด
ภายในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่ลงปฏิบัติงานจริง

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อการนำไปวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ
7. แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
8. แนวคิดทฤษฎีความมั่นคงในการทำงาน
9. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
11. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่

ประวัติเมืองเชียงใหม่

เมืองเชียงใหม่มีชื่อที่ปรากฏในตำนานว่า “นพบุรีศรีนครพิงค์เชียงใหม่” เป็นราชอาณาจักรล้านนาไทยมาตั้งแต่พญามังรายได้ทรงสร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 1839 มีฐานะเป็นนครหลวงอิสระ ปกครองโดยกษัตริย์ราชวงศ์มังรายประมาณ 262 ปี (ระหว่าง พ.ศ. 1839-2101) ในปี พ.ศ. 2101 เมืองเชียงใหม่ได้เสียเอกราชให้แก่กษัตริย์พม่าซึ่งบุเรงนอง และได้ตกอยู่ภายใต้การปกครองของพม่านานร่วมสองร้อยปี จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสินและพระบาทสมเด็จพระ

พระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกได้ทรงช่วยเหลือล้านนาไทยภายใต้การนำของพระยาภาวดีและพระยาจำบ้าน ในการทำสงครามขับไล่พม่าออกไปจากเชียงใหม่และเมืองเชียงแสนได้สำเร็จ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกสถาปนาพระยาภาวดีเป็นเจ้าเมืองเชียงใหม่ในฐานะเมืองประเทศราชของกรุงเทพและมีเชื้อสายของพระยาภาวดี ซึ่งเรียกว่าตระกูลเจ้าเจ็ดตนปกครองเมืองลำพูนและลำปางสืบต่อมาจนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดให้ปฏิรูปการปกครองหัวเมืองประเทศราชและได้ยกเลิกการมีเมืองประเทศราชในภาคเหนือและทรงจัดตั้งการปกครองแบบมณฑลเทศาภิบาลเรียกว่ามณฑลพายัพ ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2476 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ปรับปรุงการปกครองแบบจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีฐานะเป็นจังหวัดจนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาของเทศบาลนครเชียงใหม่

เทศบาลนครเชียงใหม่ เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 ขึ้นตรงต่อมณฑลพายัพ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2475 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นระบอบประชาธิปไตย สภาผู้แทนราษฎรจึงมีมติเห็นสมควรจัดเขตชุมชนซึ่งส่วนใหญ่มีสภาพเป็นสุขาภิบาลให้ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล ดังนั้น ท้องถิ่นชุมชนสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ จึงมีฐานะเป็นเทศบาลนครมีนามว่า “เทศบาลนครเชียงใหม่” ตามพระราชบัญญัติจัดตั้งเทศบาลนครเชียงใหม่ พ.ศ. 2475 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 52 ตอนที่ 80 ลงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2478 นับว่าเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ตามบทบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ทุกประการและมีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 17.50 ตารางกิโลเมตร

ความเจริญของเมืองเชียงใหม่ได้แผ่ขยายออกไปรอบๆ บริเวณคูเมืองเดิมด้านต่างๆ โดยมีการก่อสร้างอาคารพาณิชย์ ศูนย์การค้า และที่ดินจัดสรร ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2520-2524) รัฐบาลมีนโยบายเร่งกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคโดยการเลือกเมืองจากแต่ละภูมิภาคขึ้นมาเป็นเมืองหลัก เชียงใหม่ได้รับเลือกให้เป็นเมืองหลักของภาคเหนือตอนบน เพื่อเป็นศูนย์กลางการกระจายการพัฒนาออกจากเขตเมืองหลวง เทศบาลนครเชียงใหม่จึงได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อาทิ ด้านบริการขั้นพื้นฐาน การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การค้า การท่องเที่ยว จึงเป็นแรงดึงดูดให้ผู้คนอพยพเข้ามาอาศัย และประกอบอาชีพในตัวเมืองเชียงใหม่อย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ชุมชนในเขตเทศบาลหนาแน่นและขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2526 เทศบาลนครเชียงใหม่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทยให้ขยายเขต

ขยายเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ออกเป็น 40.216 ตารางกิโลเมตร โดยได้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2526 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 100 ตอนที่ 53 ลงวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2526

ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล



ภาพ 1 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล

เทศบาลนครเชียงใหม่ มีตราประจำเทศบาลเป็นรูปพระบรมธาตุคอกยสุเทพ ปุยเมฆ พญานาค รวงข้าว และลายดอกประจายาม ซึ่งมีความหมาย ดังนี้

พระบรมธาตุคอกยสุเทพ เป็นปูชนียสถานอันศักดิ์สิทธิ์ ที่บรรจุพระบรมสารีริกธาตุของพระสัมมาสัมพุทธเจ้า และเป็นสถานที่เคารพสักการะของพุทธศาสนิกชนโดยทั่วไปแสดงถึงการเป็นศูนย์กลางทางพุทธศาสนาในภาคเหนือที่เปล่งรัศมีรุ่งเรืองมาทุกยุคทุกสมัย

ปุยเมฆ แสดงถึงบรรยากาศของเชียงใหม่ ที่มีความชุ่มฉ่ำเย็นสบายน่าอยู่ตลอดทั้งปี พญานาค ตามประวัติเป็นผู้ให้น้ำ เมืองเชียงใหม่เป็นเมืองต้นน้ำลำธารหลายสายตลอดทั้งปีมีแม่น้ำปิง เป็นแม่น้ำสายสำคัญของภาคเหนือหล่อเลี้ยงชีวิตความเป็นอยู่ของชาวเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง

รวงข้าว หมายถึง ความอุดมสมบูรณ์ของพืชพันธุ์ธัญญาหาร ซึ่งมีได้หมายถึงเฉพาะแต่เพียงเป็นอยู่ข้าวอยู่น้ำเท่านั้น หากแต่ยังรวมถึงผลผลิตทางการเกษตรที่มีชื่อเสียงอื่น ๆ อีกมากมาย

ที่ตั้ง

ปัจจุบันสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม้อย
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

อาณาเขต

เทศบาลนครเชียงใหม่มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อำเภอเมือง ตำบลสันผีเสื้อ และอำเภอแมริม
ทิศใต้	ติดต่อกับ ตำบลหนองหอยและตำบลป่าแดด
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลหนองป่าครั่ง และตำบลฟ้าฮ่ามบางส่วน
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อุทยานแห่งชาติ ป่าดอยสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัด

เชียงใหม่

พื้นที่รับผิดชอบ

เทศบาลนครเชียงใหม่มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 40.216 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม
พื้นที่ 14 ตำบลในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ คือ ตำบลหายยา ตำบลช้างม้อย ตำบลศรีภูมิ ตำบลวัดเกต
ตำบลช้างคลาน ตำบลพระสิงห์ ตำบลป่าตัน ตำบลสุเทพบางส่วน ตำบลป่าแดดบางส่วน ตำบล
ฟ้าฮ่าม บางส่วน ตำบลหนองป่าครั่งบางส่วน ตำบลท่าศาลาบางส่วน ตำบลหนองหอยบางส่วน และ
ตำบลช้างเผือกบางส่วน

จำนวนประชากร

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ตามทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2555

ชาย	หญิง	รวม	จำนวนบ้าน
63,472	72,286	135,758	78,138

ที่มา: เทศบาลนครเชียงใหม่ (2556: ระบบออนไลน์)

ประชากรในปี พ.ศ. 2555 เทศบาลนครเชียงใหม่มีประชากรรวม 135,758 คน และจำนวนบ้าน 78,138 หลังคาเรือน เมื่อพิจารณาข้อมูลย้อนหลัง พบว่า จำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรมีแนวโน้มหดตัวลง ขณะที่จำนวนบ้านมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ นอกจากจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎรแล้ว ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ยังมีประชากรแฝงที่เดินทางเข้ามาประกอบอาชีพ นักเรียน นักศึกษา นักท่องเที่ยว แรงงานต่างด้าว/ต่างถิ่น ซึ่งเป็นประชากรที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ภายในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยประชากรกลุ่มนี้ยังไม่มีมีการสำรวจจำนวนที่แน่ชัด

ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ถนนภายในเขตเทศบาล มี 4 ลักษณะ ประกอบด้วย

1. ถนนลาดยาง จำนวน 526 สาย ความยาวรวม 199.115 กิโลเมตร
2. ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก จำนวน 173 สาย ความยาวรวม 57.992 กิโลเมตร
3. บล็อกคอนกรีต จำนวน 9 สาย ความยาวรวม 1.07 กิโลเมตร
4. ถนนสภาพดินเดิม จำนวน 4 สาย ความยาวรวม 0.363 กิโลเมตร

สะพานและสะพานลอยคนข้ามภายในเขตเทศบาล

1. สะพานข้ามแม่น้ำปิง จำนวน 6 แห่ง ประกอบด้วย
สะพานเฉลิมพระเกียรติ ร.9
สะพานนครพิงค์
สะพานนวรัฐ
สะพานจันทร์สม
ข้าวเหล็ก
สะพานเม้งราย
2. สะพานข้ามคลองแม่ข่า จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย
ถนนรัตนโกสินทร์
ถนนอัษฎาธร
ถนนวิษยานนท์
ถนนหน้าโรงแรมปรินส์
ถนนช้างม้อย

ถนนท่าแพ

ถนนลอยเคราะห์

ถนนศรีดอนไชย

ถนนระแงง

3. สะพานลอยคนข้าม จำนวน 9 แห่ง ประกอบด้วย

หน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

หน้าตลาดวโรรส

หน้าสนามกีฬาเทศบาลนครเชียงใหม่

หน้าตลาดต้นลำไย

หน้าโรงเรียนปิ่นสรวงแยดวิทยาลัย

หน้าโรงเรียนมงฟอร์ตประถม

หน้าโรงเรียนวัฒนวิทยพิทักษ์

หน้าโรงพยาบาลแมคคอมมิค

หน้าสวนกาญจนาภิเษก (ถนนมหิดล)

ข้อมูลด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เทศบาลนครเชียงใหม่มีปริมาณขยะที่ต้องจัดเก็บ 296.56 ตัน/วัน หรือปริมาณ 108,540.57 ตัน/ปี การดำเนินการจัดการขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่ใช้วิธีจ้างเหมาเอกชนดำเนินการเก็บขนและกำจัด โดยพื้นที่จัดการขยะของเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในโซนใต้ของเมืองการดำเนินการอยู่ระหว่างการขอสนับสนุนงบประมาณ ซึ่งได้จัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกันระหว่างเทศบาลนครเชียงใหม่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวม 8 แห่งที่จะใช้พื้นที่ร่วมกัน และขณะนี้พื้นที่ได้รับอนุญาตให้ใช้พื้นที่จากกรมธนารักษ์แล้ว และอยู่ระหว่างการพิจารณางบประมาณในการศึกษาความเหมาะสมเบื้องต้นและออกแบบรายละเอียดการก่อสร้างต่อไป

ทั้งนี้ ปัญหาขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่เกิดจากปริมาณขยะที่มีจำนวนมากซึ่งเกิดจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ทำให้คนเข้ามาสู่เมืองมากขึ้น การที่ยังไม่สามารถหาสถานที่เหมาะสมแห่งใหม่ได้ และคนในพื้นที่ยังไม่เข้าใจวิธีการกำจัดมูลฝอยที่ถูกหลักวิชาการเท่าที่ควร ทำให้เกิดการร้องเรียนและต่อต้านการก่อสร้างพื้นที่ที่กำจัดขยะมูลฝอย

ตาราง 2 แสดงปริมาณขยะชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

เดือน	ปริมาณขยะชุมชน (ตัน)
ตุลาคม	9,934.90
พฤศจิกายน	9,045.46
ธันวาคม	9,000.03
มกราคม	9,304.01
กุมภาพันธ์	8,762.28
มีนาคม	9,172.87
เมษายน	8,882.54
พฤษภาคม	9,452.85
มิถุนายน	8,830.33
กรกฎาคม	8,682.71
สิงหาคม	8,964.38
กันยายน	8,508.21
รวม	108,540.57
เฉลี่ย/วัน	296.56

ที่มา: ส่วนช่างสุขาภิบาล สำนักการช่าง สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

ข้อมูลด้านชุมชน

เทศบาลนครเชียงใหม่ประกอบด้วย 4 แขวง โดยแต่ละแขวงจะมีชุมชนอยู่ในเขตรับผิดชอบของตน โดยชุมชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ในปัจจุบันมีทั้งสิ้น 94 ชุมชน ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนชุมชนในเขตรับผิดชอบแต่ละแขวง

แขวงนครพนังค์	แขวงกาวิละ	แขวงเม็งราย	แขวงศรีวิชัย
1. ชุมชนบ้านท้อ	1. ชุมชนบ้านใหม่พัฒนา	1. ชุมชน 5 ธันวาคม	1. ชุมชนสวนดอก
2. ชุมชนแม่หยวก	2. ชุมชนต้นนาลุง	2. ชุมชนแม่จิง	2. ชุมชนศรีวิชัย
3. ชุมชนเมืองลับ	3. ชุมชน 12 สิงหาคม	3. ชุมชนศาลาแดง	3. ชุมชนวัดโลกโมฬี
4. ชุมชนศรีมงคล	4. ชุมชนรถไฟสามัคคี	4. ชุมชนช้างกลาง	4. ชุมชนช้างเผือก
5. ชุมชนป่าตัน	5. ชุมชนใจแก้ว	5. ชุมชนกำแพงงาม	5. ชุมชนสามัคคีพัฒนา
6. ชุมชนหมู่บ้านเทียมพร	6. ชุมชนชนต่ง ซอย 9	6. ชุมชนวัดศรีปึงเมือง	6. ชุมชนป่าห้าว
7. ชุมชนพัฒนาบ้านกุ่มเต้า	7. ชุมชนท่าสะอาด	7. ชุมชนลอยเคราะห์	7. ชุมชนเอราวัณซอย 4
8. ชุมชนเชียงมั่น	8. ชุมชนเมืองสาครหลวง	8. ชุมชนชัยมงคลบ้านเม็ง	8. ชุมชนภูปูลู
9. ชุมชนป่าเป้า	9. ชุมชน ร.7 พัน1	9. ชุมชนพวกเปี้ยวร่วมใจพัฒนา	9. ชุมชนแจ้งหัวริน
10. ชุมชนถ้ำช้าง	10. ชุมชนเมืองสาครน้อย	10. ชุมชนศรัทธาวิคหัวฝาย	10. ชุมชนอินทนิล
11. ชุมชนศรีลานนา	11. ชุมชนต้นขาม	11. ชุมชนช้างม้อง	11. ชุมชนทานตะวัน
12. ชุมชนป่าแห่ง-วังสิงห์คำ	12. ชุมชนศรีสรัทธาทรายนูล	12. ชุมชนวัดพันอัน	12. ชุมชนบวกหาด
13. ชุมชนเชียงฮิน	13. ชุมชนบ้านแพะ	13. ชุมชนระแงง	13. ชุมชนวัดหมื่นเงินกอง
14. ชุมชนหมู่บ้านอุ้นอวี	14. ชุมชนศรีปิ่นควี	14. ชุมชนวัดธาตุคำ	14. ชุมชนพวกแต้ม
15. ชุมชนช่วงสิงห์พัฒนา	15. ชุมชนหนองประทีป	15. ชุมชนป่าพร้าวนอก	15. ชุมชนควรรคำม้าสามัคคีพัฒนา
16. ชุมชนวัดชมพูช้างม่อ	16. ชุมชนบ้านสันป่าข่อย	16. ชุมชนทิพย์เนตร	16. ชุมชนเจดีย์ปล่อง
17. ชุมชนวัดเขตวัน	17. ชุมชนกุ่มคำ	17. ชุมชนวัดศรีสุพรรณ	17. ชุมชนวัดพระเจ้าเม็งรายสามัคคี
18. ชุมชนบ้านปิง	18. ชุมชนบ้านวัดเกต	18. ชุมชนหมื่นสารบ้านวัวลาย	
19. ชุมชนหลังกอก	19. ชุมชนหนองหอย	19. ชุมชนฟ้าใหม่ประตูก้อม	
20. ชุมชนบ้านเอื้ออาทรป่าตัน	20. ชุมชนบ้านเด่นสามัคคี	20. ชุมชนวัดนันทาราม	
	21. ชุมชนหนองป่าครั่ง	21. ชุมชนวัดดาวดึงษ์	
	22. ชุมชนหนองเต็ง-ฟ้าฮ่าม	22. ชุมชนหมื่นตุม	
	23. ชุมชนศรัทธาวิคเมืองกาย	23. ชุมชนทิพย์รัตนวิค	
	24. ชุมชนการเคหะเชียงใหม่	24. ชุมชนวัดคำขาว	
	25. ชุมชนมงฟอร์ตวิค	25. ชุมชนเชียงใหม่แลนด์	
	26. ชุมชนฟ้าฮ่าม	26. ชุมชนอินทนิลบุรี	
	27. ชุมชนการเคหะหนองหอย 2	27. ชุมชนทรายมูลเมือง	
	28. ชุมชนการเคหะหนองหอย	28. ชุมชนวัดศรีดอนไชยเจริญประเทศ	
		29. ชุมชนหมู่บ้านเวียงทอง	

ที่มา: เทศบาลนครเชียงใหม่ (2556: ระบบออนไลน์)

ข้อมูลด้านการบริหาร

การบริหารงานของเทศบาลนครเชียงใหม่

การบริหารงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ ประกอบด้วย สภาเทศบาล และคณะผู้บริหาร โดยมีรายละเอียดและองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

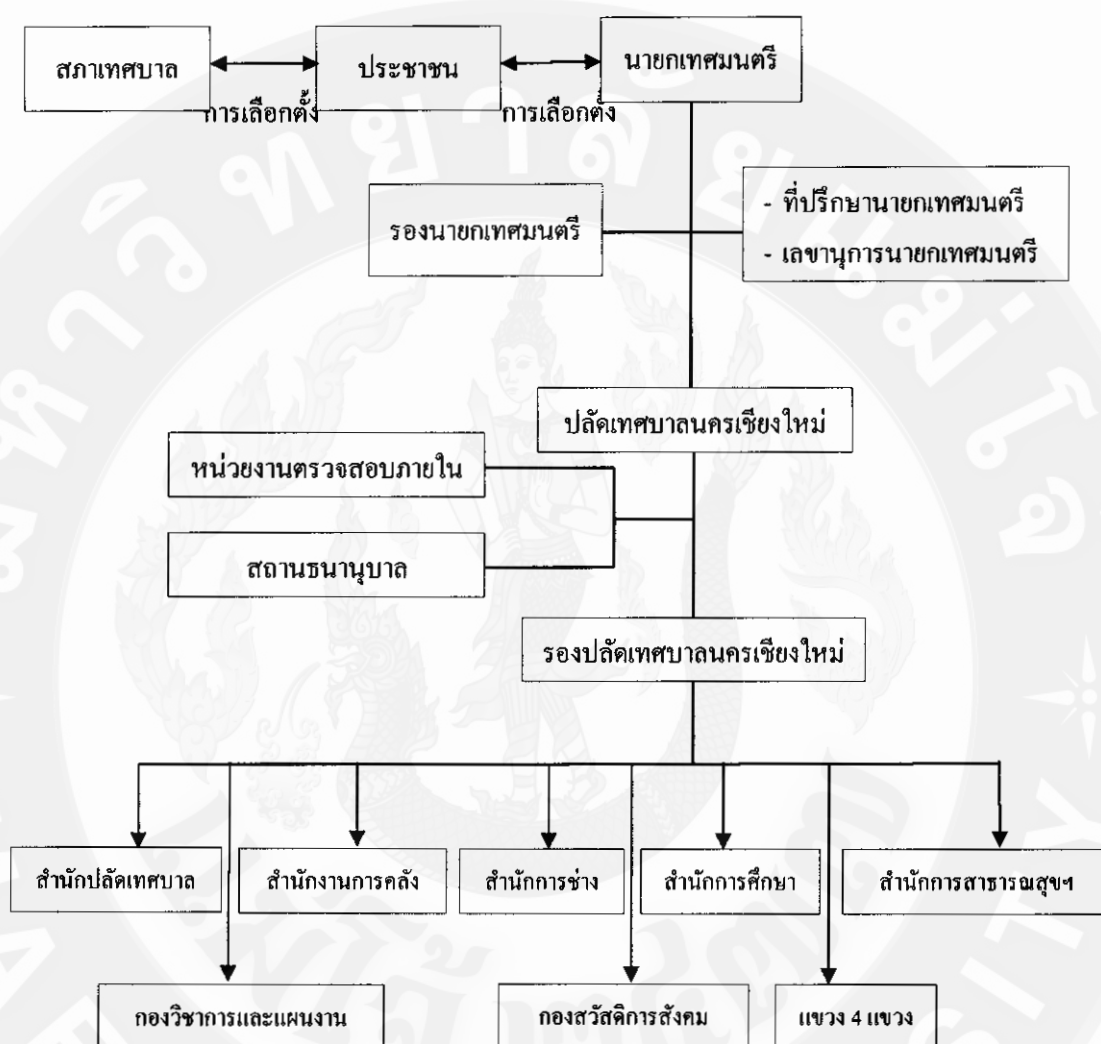
สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล จำนวนทั้งสิ้น 24 คน มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

คณะผู้บริหาร ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี

รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี มาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี

รูปแสดงส่วนการบริหารงานของเทศบาลนครเชียงใหม่



ภาพ 2 รูปแสดงส่วนการบริหารงานของเทศบาลนครเชียงใหม่
ที่มา: เทศบาลนครเชียงใหม่ (2556: ระบบออนไลน์)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

คำว่า “ประสิทธิภาพ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง “ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน” ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของ สำนักงาน ก.พ. (2538: 2 อ้างใน ศิริวิทย์ คลีสุวรรณ, 2539) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึงค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
 2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
 3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า
- อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ ดังนี้

Ryan and Smith (1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล(human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

Peterson and Plowman (1988 อ้างใน คหาวุธ พรหมายน, 2545: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพ (quality of effectiveness) และความสามารถในการผลิต (competence and capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อกำหนดถึงสถานการณ์ และขอผูกพันด้านการเงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมี

องค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

Millet (2000 อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544: 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

Simon (1999 อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544: 13) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่ากล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตร ได้ดังนี้

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

Good (1973: 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

รพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณะชญ (2510: 5) ได้อธิบายความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าว ถึงปัจจัยนำเข้า หรือความพึงพอใจ

ทิพาวลี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่ พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545: 14) ได้กล่าวถึง แนวคิด ของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการเก็สอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

ติน ปรัชญพฤทธิ (2535: 130) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” ว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นก็คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ และบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคง ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น คำว่า ประสิทธิภาพนี้มีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่าประสิทธิผล ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้มากน้อยเพียงใด

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 71) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่า มีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้นก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้น จะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

ทิพาดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร พันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2547: 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่น ๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า(input) และผลที่ออกมา(output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2541: 30) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากร และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในเพื่อการขยายตัวต่อไปและเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้วธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึง

ความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์กร” (organizational effectiveness) และ “ประสิทธิภาพขององค์กร” (organizational efficiency) ไว้ว่า “ประสิทธิผล” หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ ส่วน “ประสิทธิภาพ” หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหนในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

จากทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น อาจกล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ 2 แง่มุม คือ เมื่อมองในเชิงธุรกิจ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ หากการใช้วัตถุดิบที่เป็นปัจจัยนำเข้าในการผลิตที่น้อย และระบบให้ผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของวัตถุดิบตั้งต้นบวกกับค่าดำเนินการ โดยที่ มูลค่าของผลผลิตยิ่งสูงกว่าการลงทุนมากเท่าใด ย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพที่สูงของการผลิตนั้น แต่ถ้ามองในอีกแง่หนึ่ง ในเชิงของการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ “ประสิทธิภาพ” จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้ง คน และอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (2001 อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545: 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า

องค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพังเบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กร ได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะขานนท์ (2524 อ้างใน ศทาวุธ พรหมายน, 2545: 15-16) ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และ ความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขนาจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ ตั้งใจ เพราะว่า

คนที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมา ในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (2520 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544: 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า 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 นุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่
 - 2.1 ชนิดของงาน
 - 2.2 ทักษะความชำนาญ
 - 2.3 สถานภาพทางอาชีพ
 - 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
 - 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

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

**แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**

Zaleanick (1958: 40) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายนอก และภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่

ดิน ปรชัญพฤทธิ และ ไกรยทุท ชีรตยาตินันท์ (2537: 25) กล่าวว่า ในภาพรวมนั้นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้าง กระบวนการ/เทคโนโลยี และพฤติกรรมของหน่วยราชการและข้าราชการ

สมยศ นาวิการ (2529: 6) กล่าวถึงแนวความคิดของ ปีเตอร์ (Peters) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่า มีดังต่อไปนี้ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การช่วยให้บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ
5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมงาน
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

Kast and Rosenweiq (1978 อ้างใน ดิน ปรชัญพฤทธิ และ ไกรยทุท ชีรตยาตินันท์, 2537: 26) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลงานและประสิทธิภาพของการบริหารงานมีอยู่ทั้งสิ้น 32 ประการด้วยกัน คือ

1. การพัฒนาเทคโนโลยีและวัตถุดิบ
2. ผลงานของคนงาน
3. ความสามารถของคนงาน
4. ความรู้ ซึ่งรวมถึงการศึกษา ประสบการณ์ การฝึกอบรม และความสนใจของคนงาน
5. ทักษะ ซึ่งรวมทั้งความถนัดและบุคลิกภาพ
6. การจูงใจ

7. สภาพการทำงาน ซึ่งรวมถึงการวางผังงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ทางระบายอากาศ ระยะเวลาหยุดพัก ความปลอดภัย และแม้กระทั่งเสียงดนตรี

8. ความต้องการส่วนบุคคล

9. กิจกรรมในและนอกเวลางาน ทั้งนี้ รวมถึงการรับรู้ในสถานการณ์ ระดับความไฝ่ฝันของบุคคล ประเภทของงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจจะมีผลแตกต่างออกไปตามเพศด้วย

10. จังหวะชีวิต ทั้งนี้ รวมถึงสภาพเศรษฐกิจโดยทั่วไป และสถานการณ์แวดล้อมของแต่ละบุคคล

11. สภาพทางสังคม

12. องค์การที่เป็นทางการ

13. โครงสร้างองค์การ

14. บรรยากาศของภาวะผู้นำ

15. ประสิทธิภาพขององค์การ

16. นโยบายการบริหารงานบุคคล ซึ่งรวมถึงเนื้อหาของงาน การบรรจุแต่งตั้ง การคัดเลือกบุคลากร ระดับเงินเดือนและค่าจ้าง การบำรุงขวัญ การประเมินและวัดผลงาน และการฝึกอบรม

17. การซื้อข้อความ

18. สภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจงของงานและเวลา

19. องค์การที่ไม่เป็นทางการ

20. ขนาดขององค์การ

21. ความเหนียวแน่นของกลุ่มและองค์การ

22. วัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การ

23. ผู้นำองค์การ

24. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

25. ทักษะในการวางแผน และความรู้ทางด้านเทคนิค

26. ประเภทของภาวะผู้นำ

27. การบริหารงานแบบยถากรรม (laissez-faire)

28. การควบคุมงานอย่างใกล้ชิดหรือแบบเผด็จการโดยการเน้นงาน

29. การควบคุมงานแบบประชาธิปไตย โดยเน้นจิตใจของคณงานเป็นหลัก

30. การมีส่วนร่วม

31. ผลรวมตั้งแต่ ข้อ (1) ถึงข้อ (30)

32. สหภาพแรงงาน

Dubrin (1999 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาตินันท์, 2537: 28) กล่าวว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคดังต่อไปนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน
2. การจัดลำดับความสำคัญก่อน – หลังของการปฏิบัติงาน
3. การเน้นภารกิจที่ให้ผลผลิตสูง
4. การขจัดการกีดขวางที่จะให้ผลผลิตต่ำ ลดลง หรือหมดสิ้นไป
5. การจัดเวลาสำหรับแต่ละภารกิจเอาไว้
6. การเผื่อเวลาเอาไว้สำหรับภารกิจที่อาจจะกินเวลานาน
7. การปฏิบัติภารกิจที่คล้ายคลึงกันในช่วงเวลาเดียวกัน
8. การปฏิบัติภารกิจแต่ละประเภทต่อหนึ่งครั้ง
9. การขจัดปัญหาความกังวลเล็กน้อย ๆ ให้หมดไป
10. การมอบอำนาจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทน หากเห็นว่าผู้ที่มีความเหมาะสม
11. การปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่สามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
12. การใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการการทำงาน
13. การแบ่งขอยางออกเป็นส่วน ๆ เพื่อสะดวกในการปฏิบัติ
14. การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์สูงสุด
15. การกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงานเอาไว้
16. การหยุดปฏิบัติงานเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลผลิตต่ำ

Leibenstein (1977 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาตินันท์, 2537: 30) ได้รายงานว่าการปรับปรุงด้านแรงงานสัมพันธ์ หรือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านจิตวิทยา มีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกจากงานลดลงถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7-18 กล่าวคือ

1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่
2. กลุ่มคนงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มคนงานที่ไม่ได้เป็นเพื่อนกัน
3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด

4. กลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่ จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเช่นนั้น

5. กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยชั่วโมง จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานมากชั่วโมง

Qua (1976 อ้างใน ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์, 2537: 30) พบว่าสาเหตุที่ระบบราชการ และข้าราชการสิงคโปร์ สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสืบเนื่องมาจากปัจจัย 3 ประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. ผู้นำทางการเมือง พยายามเตือนสติประชาชน และข้าราชการอยู่เสมอว่า จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อที่จะทำให้ประเทศชาติมีชีวิตรอดและอุดมมั่งคั่ง ทั้งนี้เพราะว่า สิงคโปร์เป็นประเทศที่ขาดทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์

2. ข้าราชการสิงคโปร์ ได้รับการสรรหาและเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยระบบคุณธรรม

3. ข้าราชการและประชาชนสิงคโปร์มีระเบียบวินัยเคร่งครัด

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุป ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายสาเหตุทั้งที่ส่งผลกระทบทางตรงและทางอ้อม ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ที่จะส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย และความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้งเกิดความคล่องตัวในการทำงานการปกครอง บังคับบัญชา หรือการบริหารองค์การ ต้องกำหนดแนวทางที่ชัดเจน ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหาร การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ การได้คนที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์มาทำงานตรงตามตำแหน่งงาน การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิดหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การสร้างขวัญและแรงจูงใจ ด้วยการให้สวัสดิการ หรือรางวัลตอบแทน เพื่อให้ผลของงานเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดตามเป้าหมายที่วางไว้

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

“การจูงใจ” ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 หมายถึง “การชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นตัว มีความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การหรือหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม

เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานนับว่ามีความสำคัญทางการบริหารอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูง โดยสิ่งจูงใจดังกล่าว ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงไว้ดังนี้

Flippo (1971: 70) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือการเร่งเร้า เพื่อให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคน อันจะเป็นผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในที่เป็นพลังที่จะดำเนินการใด ๆ หรือแสดงพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้ การกระตุ้นหรือการเร่งเร้าที่จะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ หรือความปรารถนาต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจนั้นจะมีทั้งที่อาศัยวิธีการเชิงบวก (ปฏิฐาน) และเชิงลบ (นิเสธ)

ติน ประยูรพุทธ (2535: 258) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงานและสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ (2540: 14) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคลหรือหมู่คณะได้มีโอกาสมีกำลังใจในการทำงานให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้คนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ที่กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

Maslow (1954: 178) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจให้เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับคือ

1. มีความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ
3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (belongingness and love needs) เมื่อความต้องการของร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำเร็จของตน ความต้องการมิตรภาพความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม
5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ หลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต่าง ๆ แล้วเป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกริเริ่มกึกคึกของตนเอง

จากทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์นั้น เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้ว ก็จะเกิดความต้องการในลำดับต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของคนในองค์กร แล้วพยายามตอบสนองความต้องการนั้น เพื่อให้คนในองค์กรเกิดความพึงพอใจ อันจะเป็นการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

McGregor (1960: 33-57) ศาสตราจารย์ด้านการบริหารได้ประยุกต์ความคิดทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ มาเป็นรูปแบบการจูงใจในคนงาน โดย แมคเกรเกอร์ เชื่อว่ามนุษย์โดยทั่วไปมีนิสัยเกลียดคร้าน พยายามหลีกเลี่ยงงานเพื่อหาทางทำงานให้น้อยที่สุด มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่มีความรับผิดชอบ ชอบที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ นอกจากนี้ มนุษย์มีความเห็นแก่ตัวคิดถึงแก่ตนเองโดยไม่สนใจความต้องการขององค์กร มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและไม่ฉลาด โดยเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานออกเป็น 2 แนวทาง คือพฤติกรรมทางลบ หรือ ทฤษฎี X และพฤติกรรมทางบวก หรือ ทฤษฎี Y ดังนี้

1. ทฤษฎี X ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานในเชิงลบไว้คือ

- 1.1 มนุษย์ส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงเสมอเมื่อมีโอกาส
- 1.2 วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้อำนาจบังคับ เช่น การข่มขู่ การควบคุมอย่างเข้มงวด เพื่อที่จะให้คนทำงานตามที่ได้กำหนดไว้
- 1.3 คนส่วนมากพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น

2. ทฤษฎี Y ได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานในเชิงบวกไว้คือ

- 2.1 คนมักจะชอบทุ่มเทแรงกายแรงใจ กำลังสมองไปในการทำงาน โดยถือเสมือนการทำงานเป็นการพักผ่อน
- 2.2 การควบคุมจากผู้บังคับบัญชาต้องไม่ใช้อำนาจข่มขู่บังคับ ทุกคนปรารถนาที่จะทำงานด้วยตัวของเขาเอง มีความรับผิดชอบต่องานด้วยตัวเอง และผู้บังคับบัญชาควรใช้วาจาสุภาพ
- 2.3 คนส่วนมากมีความรับผิดชอบต่องานสูง มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มที่จะปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้า

จากทฤษฎีของ แมคเกรเกอร์ (Mc Gregor) สรุปได้ว่า การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จลุล่วงนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่า จะใช้วิธีการจูงใจแบบ ทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคล หรือ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น หากผู้บริหารมองคน หรือผู้ปฏิบัติงานในด้านดี เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่การใช้ ทฤษฎี Y จะจูงใจบุคคล หรือผู้ปฏิบัติงานได้มากกว่า ทฤษฎี X แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้บริหารจะละเลยการควบคุมผู้ปฏิบัติงานโดยสิ้นเชิงซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันนี้ได้มีการนำ ทฤษฎี Y มาประยุกต์ใช้แล้วก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารองค์การต่าง ๆ มากมาย

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่าสามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นแรงชักจูงให้กระทำ ได้แก่ ความต้องการความสมหวังในชีวิตความต้องการความยกย่อง ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และส่วนที่เป็นเงื่อนไข หรือได้รับการควบคุม ได้แก่ เงินเดือน การควบคุมบังคับบัญชา ต้องมีการควบคุมด้วยการลงโทษอย่างเข้มงวด เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การนั่นเอง

เฮิร์ชเบอร์ก ให้ความหมาย คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์เดิมเป็นภาษาละตินว่า Movere แปลว่า เจื่อนใจ หรือภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เจื่อนใจหรือสถานะที่ไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรมหรือไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่แสดงออกมา

ประสาธ อิศรปริดา (2541) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังทางจิตซึ่งเป็นภาวะภายในที่กระตุ้น กำหนดทิศทางและคงสภาพพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุ จุดประสงค์หรือเป้าหมาย แรงจูงใจที่ปรากฏมักเป็นผลร่วมระหว่างคุณลักษณะ (Traits) และภาวะเหตุการณ์แวดล้อม (States)

พนัส หันนาคินทร์ (2542) กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำให้บรรลุผลตามเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์กร มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคลเป็นกลุ่มหรือจัดระบบขององค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กร

เรืองวิษฐ์ แก้วพรหม (2548: 11) กล่าวว่า ใจว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดอินทรีย์เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนา

บราวน์ (1980: 112-113 อ้างใน วรพจน์ สิงหาราช, 2548) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในซึ่งประกอบด้วยอารมณ์ ความปรารถนา จึงเป็นสาเหตุให้คนแสดงออกมาเป็นปริมาณมากหรือน้อยไม่เท่ากัน

Luthan (1992) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

สรุปได้ว่าแรงจูงใจหมายถึง ปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้มีพลังในการกระทำ พฤติกรรมมีทิศทางและต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นผู้ชักจูง มีความกระตือรือร้นที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ

ความสำคัญของแรงงูใจในการปฏิบัติงาน

แรงงูใจมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลทุกคน มนุษย์มีแรงงูใจที่จะประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ แรงงูใจเป็นแรงขับหรือผลักดันให้มนุษย์เจริญเติบโตและได้รับการพัฒนาแรงงูใจอันทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม ควบคุมทิศทางของมนุษย์ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้ การทำงานทุกชนิดไม่ว่าจะเป็นงานอะไรสิ่งที่สำคัญที่สุดจะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั่นคือความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ก็เพราะ แรงงูใจ และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงงูใจในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะเป็นลักษณะเบื่อหน่ายเมื่อยาล้าขาดความตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้เสร็จได้ แรงงูใจจึงเป็นสิ่งที่มือิทธิพลต่อการเรียนการทำงานของคนเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงงูใจในระดับสูงย่อมทำให้พวกเขาตั้งใจเรียนหรือตั้งใจทำงานเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ (นภาพรณั แก้ววรรณ, 2533 อ้างใน วรพจน์ สิงหาราช, 2548: 13)

ประชา อ่อนรักษา (2542) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เป็นแรงงูใจในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้สรุปถึงความสำคัญของแรงงูใจว่าเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันจะทำให้เกิดการที่จะกระทำหรือไม่ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด และทำให้เกิดความพร้อมในการเรียนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แรงงูใจทำให้บุคคลหรือผู้เรียนสามารถไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่พวกเขาคาดหวังไว้

เจียรไน จิระโร (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ และแรงงูใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวถึงความสำคัญของแรงงูใจไว้ว่า ประการแรก แรงงูใจเป็นตัวพลังเพิ่มขึ้น ความกลัว ความกระวนกระวายก็จะทำให้ร่างกายมีพลังเพิ่มขึ้น เราพบบ่่อยว่าคนจะแบกของหนักของหนีไฟได้โดยไม่รู้สึเหนื่อย ประการที่สอง แรงงูใจเป็นแรงเสริม การที่บุคคลแสดงความถึของพฤติกรรม เป็นผลอันเนื่องมาจากการที่บุคคลมีแรงงูใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นเช่น เมื่อบุคคลช่วยเหลือคนอื่นแล้วได้รับคำชมเชยเขาก็จะแสดงพฤติกรรมเช่นนี้อีก เพราะได้แรงเสริมทางสังคมคือชมเชย

สรุปได้ว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานหมายถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยซึ่งเป็นทีบุคคลคาดหวังและจะสร้างแรงขับในการกระตุ้นการกระทำพฤติกรรมที่มีจุดหมายให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

ประเภทของแรงจูงใจ

การจูงใจโดยทั่วไปแบ่งได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการแบ่งและเมื่อยึดตามลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรม และตามที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งมีบุคคลต่าง ๆ ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจไว้ดังนี้

1. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจโดย Deci and Ryan

เดซี และ ไรแอน แบ่งแรงจูงใจภายในออกเป็น 3 ชนิด Deci and Ryan. (1980 อ้างใน สุรางค์ โก้วตระกูล, 2541: 169) ได้แก่

- 1.1 แรงจูงใจที่มาจากความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological needs) ต้องการที่จะเป็นผู้มีสมรรถภาพต้องการที่จะมีประสบการณ์ว่าตนเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพ
- 1.2 แรงจูงใจภายในที่มาจากความต้องการที่จะเป็นอิสระ
- 1.3 แรงจูงใจที่มาจากความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ คือ มีแรงจูงใจที่จะเอื้ออาทรผู้อื่น มีความรู้สึกว่าผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับตนอย่างบริสุทธิ์

2. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจโดย Dollard and Miller

อัลดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard and Miller) แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ประเภท (Dollard and Miller, 1950; Hull, 1952 อ้างใน สุรางค์ โก้วตระกูล, 2541: 155) ดังนี้

- 2.1 แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological motives) แรงจูงใจประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้ ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย ต้องการน้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ เป็นต้น
- 2.2 แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychology motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ช่วยบุคลากรทางด้านจิตใจทำให้สุขภาพจิตดีมีความสุข เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจอยากที่จะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ ความต้องการความรัก เป็นต้น

3. การแบ่งประเภทแรงจูงใจโดย อเนกกุล กริแสง (2522: 36 อ้างใน วรพจน์ สิงหาราช, 2548: 15) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 3.1 แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย การขับถ่าย การพักผ่อน เป็นต้น
- 3.2 แรงจูงใจทางสังคม (Social motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายหลังเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ นักจิตวิทยาบางคนแบ่งความต้องการทางสังคมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความต้องการเข้าร่วมพวก เช่น ต้องการความรักความเอาใจใส่จากพ่อแม่ ต้องการยกย่องนับถือ

จากคนอื่น อีกประการหนึ่งคือ ความต้องการเกี่ยวกับฐานะ ได้แก่ ความต้องการมี อำนาจ ความเด่น
ความมีชื่อเสียง

3.3 แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal motives) เป็นแรงจูงใจที่พัฒนาขึ้นในตัว
คนซึ่งแตกต่างกันไปไม่เหมือนกัน แรงจูงใจส่วนบุคคลมีรากฐานมาจากความต้องการทางสังคม
ประกอบกับแต่ความรุนแรงจะมากน้อยต่างกัน

4. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ โดย Morgan (1986: 281) แบ่งแรงจูงใจ
ออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

4.1 ความต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation need) มนุษย์จำเป็นต้องอยู่กับ
ผู้อื่นนอกจากพ่อแม่ พี่น้อง ความผูกพันกันทำให้เกิดความพึงพอใจ

4.2 ความต้องการฐานะ (Status needs) คนส่วนมากพยายามที่จะสร้างฐานะ
ของตนให้ทัดเทียมกับผู้อื่น อยากได้ตำแหน่ง อยากได้เกียรติยศ ความมีชื่อเสียง

5. การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ โดย สกวน สุทธิเลิศอรุณ แรงจูงใจทางพื้นฐาน
สังคมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สกวน สุทธิเลิศอรุณ (2540, อ้างใน ชนิตา เพชรทองคำ, 2542:
12)

5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliative motives) เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณของ
มนุษย์ในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกันเพื่อความอยู่รอดในสังคม

5.2 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motives) เกิดสัญชาตญาณในการเป็นผู้นำของ
กลุ่มให้ได้มาซึ่งอำนาจอันเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

5.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motives) คือความต้องการที่จะทำสิ่ง
หนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จร่ว่งไปด้วยดีให้ได้ผลเป็นเยี่ยมหรือดีกว่าบุคคลอื่น

6. สรุปประเภทของแรงจูงใจ จากแนวคิดของนักจิตวิทยาหลายท่านผู้วิจัยสรุป
ได้ว่าแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

6.1 แรงจูงใจทางด้านสรีระวิทยา คือ ความต้องการทางด้านร่างกายทางด้าน
ชีวภาพของมนุษย์

6.2 แรงจูงใจการทางด้านสังคม คือ ความต้องการความรักเอาใจใส่จากบุคคล
ในสังคมที่เกี่ยวข้องด้วยในการดำเนินชีวิตประจำวัน

6.3 ความต้องการทางด้านจิตวิทยา คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ทำให้จิตใจ
และสุขภาพจิตดีในการทำงาน

Hezberg (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารัตนะ, 2542) เป็นผู้สร้างทฤษฎีจูงใจ – คำจูง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – factors Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน การที่เรียกว่าเป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่เพราะในการทำงานของบุคคลจะต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งเรียกว่า สิ่งคำจูง

ทฤษฎีจูงใจ – คำจูง สร้างขึ้นมาจากงานวิจัยของเฮอริชเบอร์ก และคณะในปี 1959 เขาพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า คนมีความปรารถนา 2 ประการ ประการแรก คือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ยากทางร่างกายทั้งหลายที่มีให้หมดไป เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย และความทรมานของสภาพดินฟ้าอากาศ ประการที่สอง คือ ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานเป็นที่ยอมรับนับถือของคนโดยทั่วไป การมีชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เขาทำวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นของประชากรพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลยขององค์ประกอบที่ช่วยให้เกิด ความพึงพอใจในงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรงเรียกว่าปัจจัยจูงใจส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและมีหน้าที่ป้องกันหรือคำจูงไม่ให้คนเกิดความท้อถอยไม่อยากทำงานนั้นเรียกว่าปัจจัยคำจูง

ความหมายของปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้ สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่

ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อใดทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การ มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ความหมายของปัจจัยห้า

ปัจจัยห้า หมายถึง ปัจจัยที่จะช่วยให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มี 5 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การ

2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์การ

5. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน



ภาพ 3 แสดงทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-factor Theory)

ที่มา: Herzberg (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจและ ความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การที่บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะนำมาใช้ หากผู้บริหารสามารถนำสิ่งจูงใจมาใช้ให้ตรงกับความต้องการแล้วย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูง ดังนั้น สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง ซึ่งสิ่งจูงใจดังกล่าวได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Gilmer (1967: 380-384) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น
4. ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษ ที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน หรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน
7. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน
8. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
9. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสวัสดิการด้านอื่น ๆ เป็นต้น

Barnard (1986: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (incentive) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน หรือสิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคคลากรทุกคน ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรในองค์กรรู้อย่างทั่วถึงทุกคนซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยันและความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมากคือการที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติ หรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดีเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุข มีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความพึงพอใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์กรนั้นจะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของบุคลากรในองค์กร รวมถึงตรงกับทัศนคติของบุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กรเพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์เป็นอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน องค์การนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์การตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

Van Dersal (1968: 62-72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบาย และการบริหารองค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับทางสังคม
8. ลักษณะงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสความก้าวหน้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 320-321) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรงซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (direct incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างที่สูงขึ้น เมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (indirect incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุน หรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (non – financial incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

ฉันทพล ชันชไชย (2526: 11-12) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาขวัญในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ของความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ มอร์ และ เบอร์น (Moore & Burns) ว่าต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพ และการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

ดังนั้น สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมาก กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจากแนวความคิดนี้ ทำให้ผู้บริหารงาน มุ่งให้ความสนใจที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจัดหาสิ่งจูงใจต่าง ๆ เช่น สภาพการปฏิบัติงาน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เงินเดือน/ค่าจ้าง/รายได้อื่น ๆ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ความหมายของความรับผิดชอบ

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (2526: 66 – 92 อ้างถึง สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึง การมีความมุ่งหมาย ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ การงานให้บรรลุความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ยอมรับผลการกระทำนั้น และพยายามปรับปรุงการ ปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

สุพัตรา สุภาพ (2531: 53 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) กล่าวว่า ความ รับผิดชอบ หมายถึง การรู้จักหน้าที่ที่ตนต้องกระทำต้องปฏิบัติไม่ค้ำนิงสิทธิเพียงอย่างเดียว เช่น เป็นนักเรียนมีสิทธิที่จะมาเรียนหนังสือ ความรับผิดชอบของความเป็นนักเรียน คือ ต้องมาเรียน หนังสืออย่างสม่ำเสมอ ไม่หนีเรียน ความรับผิดชอบจึงเป็นการกระทำที่พึงกระทำหรือควรทำตาม สภาพของบุคคล

อรทัย โสภา (2534: 40 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) กล่าวถึงความรับผิด ชอบว่าหมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจ มีความตั้งใจและปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ วางไว้ ปฏิบัติงานด้วยการพากเพียรและละเอียดรอบคอบ ยอมรับฟังความเห็นผู้อื่น ยอมรับผลในสิ่ง ที่กระทำลงไปทั้งในด้านผลดีและผลเสียด้วยความเต็มใจ ติดตามผลงานที่ทำการไปแล้วนำมา ปรับปรุงแก้ไข ไม่ปิดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่นมีความซื่อสัตย์สุจริตและตรงต่อเวลา

อาวุธ พรหมมานอก (2534: 69 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) ได้ให้ ความหมายของความรับผิดชอบว่า หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกด้วยการปฏิบัติหน้าที่ การงานของตนด้วยความเอาใจใส่ ไม่หวั่นเกรงงาน มีความพากเพียรเพื่อสู่เป้าหมาย มีความละเอียด รอบคอบ ตรงต่อเวลา และพยายามปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ยอมรับผลการกระทำของ ตนเองด้วยความเต็มใจทั้งในด้านดีด้านเสีย

จูรีรัตน์ นันทพิทวิกุล (2538: 24 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะหนึ่งของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะการตั้งใจที่จะปฏิบัติ หน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบ มีการวางแผน มีความ ขยันหมั่นเพียร อดทน เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำไม่ว่าจะ เป็นผลดีหรือผลเสียและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2539 : 83 – 95 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 79) กล่าวว่า คนที่มีความรับผิดชอบมีลักษณะดังนี้ คือ ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดและ

สุดกำลังความสามารถ ไม่ว่าจะต้องเผชิญอุปสรรคมากมายเพียงใดเสร็จและทันเวลาที่กำหนด โดยไม่มีการควบคุม กล้ารับในส่วนที่เป็นความรับผิดชอบของตน เอาใจจริงเอาใจและขยันขันแข็ง ไม่ทิ้งงานไปกลางคัน ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่ตนไม่ชอบ ไม่ฝัดวันประกันพรุ่งหรือทิ้งปัญหาไว้ ไม่โทษผู้อื่นหากงานนั้นไม่เสร็จหรือเกิดความเสียหายและตรงต่อเวลาในการทำงานหรือนัดหมาย

ชมชื่น สมประเสริฐ (2542: 14 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 80) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ บุคคลต้องการ โอกาสที่จะได้มีความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

ดวงสุดา พินนอก และ สุบรรณ บุญมา (2548: 13 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 80) ความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความสำนึกในการกระทำ ควบคุมพฤติกรรมทั้งแสดงออกถึงการรู้จักหน้าที่ของตนและมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จ ลุล่วง ขอมรับผลการกระทำของตนทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียพร้อมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การรู้จักหน้าที่ของตนที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงพร้อมทั้ง ขอมรับผลการกระทำของตนทั้งที่เป็นผลดีและผลเสียพร้อมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบของความรับผิดชอบ

องค์ประกอบของคนที่มีความรับผิดชอบไว้ดังนี้ คือ

1. การยอมรับตน ได้แก่ การรู้คุณค่าความชาญฉลาด
2. การรู้จักนำตน ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ชอบมกกาย รู้จักการยอมรับ

ความคิดผู้อื่น ไม่ชอบตัดสินใจารณ์ผู้อื่น และทำงานเสร็จตามเป้าหมาย

ชนันทิพย์ จันทรโสภ (2550: 8 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 80) องค์ประกอบของความรับผิดชอบหรือลักษณะที่เป็นตัวกำหนดความรับผิดชอบมีนักวิจัยทางการศึกษาและนักจิตวิทยาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวข้องอยู่หลายด้าน คือ

1. วิธีการจัดการศึกษาอบรมที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการแสดงออกพฤติกรรม ความรับผิดชอบซึ่งลักษณะของการจัดการศึกษาอบรมที่มีผลต่อความรับผิดชอบสูง
2. ผลที่ได้จากการศึกษาอบรม เป็นอีกลักษณะหนึ่งขององค์ประกอบที่มีอิทธิพล ต่อความรับผิดชอบ
3. ลักษณะทางสังคม – เศรษฐกิจซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สภาพทาง เศรษฐกิจของครอบครัว สมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงาน
4. ลักษณะทางสังคม – จิตวิทยา เป็นองค์ประกอบที่สำคัญมาก ลักษณะต่างๆที่ เกี่ยวข้องของด้านนี้คือ ลำดับการเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ การ ปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ ความวิตกกังวล

ความสำคัญของความรับผิดชอบ

ความรู้สึกรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองดีที่สำคัญยิ่ง นอกจาก ความมีวินัยทางสังคม ความเอื้อเฟื้อ มาตรฐานและกฎเกณฑ์ของศาสนา กฎหมายบ้านเมือง รวมถึง ลักษณะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว เนื่องจากความรู้สึกรับผิดชอบนี้ เป็นลักษณะนิสัยและทัศนคติของบุคคล ซึ่งเป็นเครื่องผลักดันให้ปฏิบัติตามระเบียบ เคารพสิทธิของ ผู้อื่น ทำตามหน้าที่ของตนและมีความซื่อสัตย์สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบนี้เป็นลักษณะที่จะช่วย ให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปโดยราบรื่น สงบสุข นอกจากนั้นความรับผิดชอบยังเป็นคุณธรรม ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศด้วย

ความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองอย่างหนึ่ง นอกจากความมีวินัย ทางสังคม ความเอื้อเฟื้อและความเกรงใจ เนื่องจากความรับผิดชอบเป็นลักษณะนิสัยของบุคคล ซึ่ง เป็นเครื่องผลักดันให้บุคคลปฏิบัติตามกฎระเบียบเคารพสิทธิของผู้อื่นทำตามหน้าที่ของตนและมี ความซื่อสัตย์สุจริต

ความรับผิดชอบเป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองที่สำคัญยิ่ง เป็นปัจจัยอันสำคัญ ที่จะช่วยให้สังคมมีระเบียบและสงบสุข การที่สังคมขาดความสงบสุข กล่าวได้ว่า เกิดจากบุคคล กลุ่มหนึ่งขาดคุณสมบัติ 5 ประการ คือ ความรับผิดชอบ ความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยายามพึ่งตนเอง

ชนันทิพย์ จันทโรสภา (2550: 8 อ้างใน สุพัตรา จันทรธรรณ, 2552: 81) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นลักษณะความเป็นพลเมืองที่สำคัญยิ่ง เป็นปัจจัยอันสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเป็นระเบียบและสงบสุข การที่สังคมขาดความสงบสุขอันกล่าวไว้ว่าเกิดจากบุคคลกลุ่มหนึ่งขาดคุณสมบัติ 5 ประการ คือ

1. ความรับผิดชอบ
2. ความสม่ำเสมอ
3. ความเชื่อมั่นในตนเอง
4. ความซื่อสัตย์
5. ความพยายามในการพึ่งตนเอง

ประเภทของความรับผิดชอบ

ประเภทความรับผิดชอบไว้ว่า ความรับผิดชอบแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การเรียนรู้ถึงฐานะบทบาทของตนที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นภาระของสังคม บุคคลควรจะสามารถอยู่ในสภาพที่ตนเองได้รู้จักว่าอะไรผิด อะไรถูก รู้ชั่ว รู้ดี สามารถเลือกตัดสินใจในการดำรงตนให้เป็นที่ยอมรับของสังคมได้อย่างดี บุคคลย่อมมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเอง ดังนี้

1.1 ความรับผิดชอบในด้านการรักษาสุขภาพอนามัย คือ รู้จักระวังรักษาสุขภาพอนามัยของตนเองให้สมบูรณ์อยู่เสมอ

1.2 ความรับผิดชอบในด้านการจัดหาเครื่องอุปโภคบริโภค คือ สามารถจัดหาเครื่องอุปโภคและบริโภคสำหรับตนเองได้อย่างเหมาะสม

1.3 ความรับผิดชอบในด้านสติปัญญาและความสามารถ คือ ตั้งใจเล่าเรียนหมั่นฝึกหัดความรู้และฝึกฝนตนเองในด้านประสบการณ์ต่างๆ

1.4 ความรับผิดชอบในด้านความประพฤติ คือ รู้จักปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

1.5 ความรับผิดชอบในด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ รู้จักปรับตนให้เข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

1.6 ความรับผิดชอบในด้านเศรษฐกิจส่วนตัวคือรู้จักประมาณในการใช้จ่ายและมีความประหยัด

1.7 ความรับผิดชอบในด้านการงาน คือ ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

1.8 ความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง คือ ยอมรับผลการกระทำของตนเองทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องกับส่วนรวมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ผูกพันเกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่างกว้างขวางออกไป ตั้งแต่สังคมขนาดๆ จนถึงสังคมขนาดใหญ่ๆ ที่บุคคลเป็นสมาชิกในสังคมนั้นๆ บุคคลมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้ คือ

- 2.1 ความรับผิดชอบต่อชุมชน
- 2.2 ความรับผิดชอบต่อบิดามารดาและครอบครัว
- 2.3 ความรับผิดชอบต่อโรงเรียนและครูบาอาจารย์
- 2.4 ความรับผิดชอบต่อเพื่อน

ดวงสุตา พินนอก และ สุบรรณ บุญมา (2548: 13 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 80) แบ่งประเภทของความรับผิดชอบออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การระวังรักษาสุขภาพอนามัยของตนเองให้สมบูรณ์แข็งแรงและปลอดภัยจากอันตรายเสมอ สำนึกในบทบาทหน้าที่ของตนรวมถึงปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยความเต็มใจและใส่ใจ ตั้งใจเอาเรียนหมั่นใฝ่หาความรู้มีความตรงต่อเวลา รู้จักประมาณการใช้จ่ายและมีความประหยัด ยอมรับการกระทำของตน กล้าเผชิญความจริงและรักษาสีทริขของตน ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ดีและยอมรับการกระทำของตนเอง

2. ความรับผิดชอบต่อเพื่อน หมายถึง การปฏิบัติต่อเพื่อน โดยเคารพและปฏิบัติตามเกณฑ์อย่างเคร่งครัด ไม่รังแกไม่เอาเปรียบเพื่อน พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในโอกาสอันควรมีความรักและความจริงใจต่อกัน

3. ความรับผิดชอบต่อครอบครัว หมายถึง การมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตนด้วยการเชื่อฟังคำแนะนำของบิดามารดา ช่วยเหลือกิจกรรมในบ้านตามโอกาสอันควรและความสามารถปฏิบัติเพื่อความสุขและชื่อเสียงของครอบครัว ไม่นำความเดือดร้อนมาสู่ครอบครัวช่วยครอบครัวประหยัดค่าใช้จ่าย

4. ความรับผิดชอบต่อโรงเรียน หมายถึง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน รักษาผลประโยชน์ เกียรติยศชื่อเสียงของโรงเรียน ช่วยกันรักษาความสะอาดของโรงเรียน และปฏิบัติตนเป็นนักเรียนที่ดี

5. ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม หมายถึง มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของชุมชนโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ทำประโยชน์และความเจริญให้กับชุมชนและสังคมอย่าง

เต็มความสามารถ ช่วยคิดและแก้ปัญหาต่างๆ ของชุมชนตามความสามารถ ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและช่วยรักษาคุณแลสาธณสมบัติของส่วนรวม

6. ความรับผิดชอบต่อประเทศชาติ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่พลเมืองดีปฏิบัติตามกฎหมายและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมถึงทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ

ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

จूरिरदन ननतथतवकुल (2538: 5 อ้างใน สุพัตรา จันทรธอด, 2552: 83) สรุปลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบไว้ดังนี้

1. มีความเอาใจใส่ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ โดยมุ่งมั่นที่จะผลักดันให้ประกอบกิจกรรมด้วยความสนใจ เต็มใจอย่างสม่ำเสมอ มีจุดหมายปลายทาง คิดตามงาน ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่
2. มีความละเอียดรอบคอบ หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการรู้จักใคร่ครวญในงานที่ทำ เพื่อให้ถูกต้อง และสมบูรณ์ รู้จักคิดก่อนทำงานนั้นจะมีผลเสียอย่างไรบ้าง วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น และหาทางป้องกันไว้ล่วงหน้าและเมื่อทำงานเสร็จแล้วต้องตรวจทานว่าถูกต้องเรียบร้อยดีหรือยัง
3. มีความขยันหมั่นเพียร หมายถึง ความพยายามอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในงานที่ทำ และด้วยความระมัดระวัง เอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง ไม่ชอบอยู่เฉยหรือว่างงานริเริ่มงานและแสวงหางานใหม่ๆ อยู่เสมอ
4. มีความอดทน หมายถึง ความสามารถของร่างกาย ความคิด และจิตใจที่จะทนต่อการปฏิบัติกรรมต่างๆ ได้นานๆ จนทำให้สำเร็จได้โดยคำนึงถึงอุปสรรคใดๆ มีร่างกายแข็งแรงมีจิตใจเข้มแข็ง ควบคุมตนเองได้ดีเมื่อเกิดความเบื่อหน่ายหรือเกียจคร้าน
5. มีความตรงต่อเวลา
6. การยอมรับผลการกระทำของตนเอง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการยอมรับสิ่งที่ตนได้กระทำลงไป ไม่ว่าผลของงานนั้นจะออกมาดีหรือไม่ก็ตาม
7. การปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงการติดตามผลงานที่ได้ทำลงไปแล้ว ถ้าไม่ดีก็ต้องพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัย ในการทำงาน

ความหมายของความปลอดภัยในการทำงาน

ไพจิตร บุญขานุเคราะห์ (2534: 27 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 89) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาพที่ไม่มีภัยหรืออันตราย ไม่เสี่ยงต่อสภาพที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ หรือไม่ก่อให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การบาดเจ็บ พิการหรือตาย การเจ็บป่วยหรือเป็นโรคและทรัพย์สินเสียหาย

ชัยยุทธ ชวลิตนิธิกุล (2539: 64 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 89) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพการปราศจากภัยหรือพ้นจากอันตรายจากการบาดเจ็บ การเสี่ยงภัย การสูญเสียโดยเฉพาะอุบัติเหตุจากการทำงานซึ่งเกิดจากสาเหตุนำและสาเหตุโดยตรง จึงจำเป็นต้องมีการป้องกันอุบัติเหตุเหล่านั้น

เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์ (2540: 17 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 89) ให้ความหมายของความปลอดภัยว่า หมายถึง สภาพการณ์ที่ปราศจากอันตรายหรือพ้นภัยซึ่งหมายรวมไปถึงการปราศจากอันตราย การบาดเจ็บหรือสูญเสียจากการทำงาน

ชวลิต หมั่นนุช (2540: 35 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 89) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง เหตุการณ์หรือการกระทำที่ปราศจากอุบัติเหตุหรืออันตราย ปราศจากการเจ็บป่วยเรื่องการทำงาน หรือเหตุการณ์ที่ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียใดๆ ทั้งสิ้น เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการให้เกิดกับตนเอง สถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อม

สุรพ พะยอมแย้ม (2541: 18 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 89) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยในการทำงานว่า หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใดๆ ขัดขวาง

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 19 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 90) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง “การปราศจากภัย” ซึ่งในทางปฏิบัติเป็นไปได้ที่จะขจัดทุกชนิดให้หมดไปโดยสิ้นเชิง ความปลอดภัยจึงให้รวมถึงความปราศจากอันตรายที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้วย

วิทยา อยู่สุข (2542: 18 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 90) ได้ให้ความหมายว่า ความปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตรายและความเสี่ยงใด ๆ ในทางปฏิบัตินั้นอาจจะไม่สามารถควบคุมอันตรายหรือความเสี่ยงในการทำงานที่มี

ผลต่อสุขภาพการบาดเจ็บ การพิการ การตายได้ทั้งหมด ต้องมีการดำเนินงานจัดการความปลอดภัยเพื่อให้เกิดอันตรายหรือความเสียหายน้อยที่สุดเท่าที่ทำได้

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานหมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยในระหว่างการทำงาน ไม่มีอันตรายต่อการปฏิบัติงาน หรือไม่ก่อให้เกิดสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้แก่ การบาดเจ็บ พิการ หรือตาย การเจ็บป่วยหรือทรัพย์สินเสียหาย

การจัดการความปลอดภัยในการทำงาน

ฉัตรวัตร มนต์เทวัญ (2537: 39 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 90) ได้กล่าวว่า การจัดการความปลอดภัย หมายถึง กรรมวิธีเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคลากร การเป็นผู้นำ และการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของความปลอดภัยที่กำหนดขึ้น โดยความร่วมมือของพนักงานและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ การจัดการความปลอดภัยที่ดีนั้นต้องมีการเสริมสร้างความปลอดภัยเข้าไปในกระบวนการผลิตเพื่อการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และมีวิธีการจูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านความปลอดภัยและมีการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารด้วยว่าจะมีแนวคิดด้านการจัดการความปลอดภัยอย่างไร โดยแบ่งแนวคิดพื้นฐานของการจัดการความปลอดภัยที่สำคัญมี 6 ประการ คือ

1. ผลผลิตปลอดภัย หมายถึง การบริหารงานที่คำนึงผลผลิตและความปลอดภัยควบคู่ผสมผสานกันไป เพื่อให้ได้ผลผลิตโดยปราศจากการบาดเจ็บหรือความสูญเสียใดๆ
2. การป้องกันที่ต้นเหตุ หมายถึง การบริหารงานที่ดำเนินงานเพื่อลด ขจัดหรือป้องกันที่ต้นเหตุเพราะคิดว่าการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของพนักงานหรืออุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแล้วมีต้นเหตุมาจากความผิดพลาดเบื้องต้น หากได้ทำการป้องกันแก้ไขสภาพงานต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้นก็จะทำให้โอกาสเกิดอุบัติเหตุลดน้อยลง
3. ขอบเขตการดำเนินงาน หมายถึง การบริหารที่มั่นแก้ไขหรือกำหนดกิจกรรมความปลอดภัยให้ครอบคลุมเฉพาะหน่วยงาน หรือทุกหน่วยงานในองค์การเพื่อให้เกิดความสำเร็จในภาพรวมขององค์การ
4. การคาดการณ์ถึงความเป็นไปของการเกิดอุบัติเหตุอันตราย หมายถึง การบริหารที่นำเอาเหตุการณ์ซึ่งเคยเกิดขึ้นกับองค์การที่ประกอบการประเพณีเดียวกันกับองค์การของตนมาค้นหาสาเหตุและวิธีการควบคุมป้องกัน

5. การแก้ไขที่เหตุอื่นเมื่อพบว่าไม่สามารถแก้ไขที่ตัวบุคคลได้ หมายถึง การบริหารงานที่เบี่ยงเบนต่อการแก้ไขการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของลูกจ้าง ทั้งๆ ที่พยายามได้แก้ไขที่ตัวบุคคลอยู่หลายวิธี ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ การจูงใจ หรือแม้กระทั่งการลงโทษแล้วก็ตาม ผู้บริหารจึงเปลี่ยนแนวคิดไปแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสภาพของงานให้ปลอดภัยเสียก่อนที่จะแก้ที่ตัวบุคคล

6. แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ไขสาเหตุจากอาการหรือสิ่งที่เกิดขึ้น หมายถึง การบริหารที่แก้ไขตามอาการหรือที่พบเห็น เช่นพบการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของพนักงาน หรือสภาพการทำงานที่ล่อแหลมเสี่ยงภัย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่ามีความผิดพลาดของระบบการปฏิบัติงานที่สามารถสืบหาสาเหตุเพื่อนำไปป้องกันแก้ไขได้

รูปแบบการจัดการความปลอดภัยสมัยใหม่ว่าเป็นการพัฒนารูปแบบของการจัดการความปลอดภัยและความสูญเสียอย่างเป็นระบบที่มีการกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนและระบบประเมินวัดผลที่เชื่อถือได้โดยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ

1. แนวคิดการจัดการ เป็นการนำแนวคิดและปรัชญาการบริหารงานความปลอดภัยสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 มุ่งเน้นในเรื่องระบบการบริหารงาน โดยเฉพาะบทบาทของผู้บริหารระดับสูงเป็นหัวใจสำคัญของระบบนี้

1.2 ใช้ระบบการบริหารในการควบคุมอุบัติเหตุ และความสูญเสียเป็นหลัก

1.3 ระบบการจัดการที่ดีและระบบการประเมินวัดผลที่เชื่อถือได้สามารถค้นหาหรือบ่งบอกถึงโอกาสหรือสาเหตุของอุบัติเหตุ

1.4 เน้นกลยุทธ์ด้านการป้องกัน โดยการดำเนินกิจกรรมที่ส่งผลให้มีการป้องกันและควบคุมที่ได้อย่างเพียงพอ มากกว่าที่จะมุ่งที่การแก้ไขซึ่งมองที่สถิติอุบัติเหตุแต่เพียงอย่างเดียว

1.5 การค้นหาและจัดลำดับความวิกฤตของปัญหาความรุนแรงว่าจะต้องดำเนินการในเรื่องใดก่อน

1.6 การวัดความสัมพันธ์ของการจัดการด้านต่างๆ เพื่อส่งผลให้มีการป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและความสูญเสียอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7 การควบคุมความสูญเสีย เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการรวมแต่ก็เป็นส่วนสำคัญ

2. การจัดการระบบข้อมูล จำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานและผู้บริหารที่จะใช้ข้อมูลในการวางแผน กำหนดนโยบายและการตัดสินใจ ข้อมูลที่เก็บจะต้องเป็นข้อมูลที่สำคัญและ

จำเป็นต่อการบริหารงานและปฏิบัติงาน มีระบบการจัดเก็บที่ดีสามารถค้นหาได้ง่าย มีการป้องกันการสูญหายและมีข้อมูลเพียงพอต่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจของผู้บริหารตลอดจนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

3. มาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบการบริหารงานความปลอดภัยสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานการปฏิบัติงาน กิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติจะต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติ กำหนดมาตรฐานและควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานมีการพัฒนาระบบมาตรฐานให้สูงขึ้นสู่ระบบสากลและควบคุมให้เป็นไปกับการพัฒนามาตรฐานสากลที่เปลี่ยนไป

4. ระบบการประเมินวัดผล ระบบนี้มุ่งเน้นมาตรฐานที่สามารถวัดได้ ใช้เป็นดัชนีวัดได้ ตรวจสอบและประเมินผลได้ว่ากิจกรรมหรือโปรแกรมที่ปฏิบัติได้ผลตามมาตรฐานหรือต่ำกว่ามาตรฐานและจะปฏิบัติให้ได้มาตรฐานอย่างไร

สาเหตุเกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงาน

1. สาเหตุโดยตรงที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

1.1 พฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ การไม่ใช้การดนิรภัยป้องกันเครื่องจักร เครื่องมือที่เป็นการหมุน มีวิธีการสัมผัสสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างไม่ปลอดภัย ใช้เครื่องจักร เครื่องมือไม่เหมาะสมกับงาน มีการเคลื่อนไหวที่ไม่ปลอดภัยขณะทำงาน เช่น วิ่ง กระโดด การหยอกล้อกับเพื่อนร่วมงานขณะทำงาน

1.2 สภาพะการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ได้แก่ อุปกรณ์ความปลอดภัยไม่มีประสิทธิภาพไม่มีอุปกรณ์ความปลอดภัย หรือมีแต่ไม่ตรงตามความต้องการในการใช้งาน สถานที่ทำงานสกปรกกรุงรัง เครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ชำรุด การแต่งกายหรือเสื้อผ้าไม่เหมาะสมกับงาน และการมีแสงสว่างและการระบายอากาศที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน

2. สาเหตุเสริมที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

2.1 การปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย ได้แก่ การให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยไม่เพียงพอ ไม่มีการบังคับให้ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย ไม่มีการวางแผนให้ความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของงาน การไม่ทำให้พนักงานสัมผัสกับงานด้านความปลอดภัยสม่ำเสมอ ไม่มีการควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เป็นอันตราย และไม่มีการจัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัยให้

2.2 สภาวะด้านจิตใจของพนักงาน ได้แก่ ขาดจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีการทำงานแบบจิตใจไม่ประสานกัน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ปฏิกริยาของสมองช้า ขาดความตั้งใจ อารมณ์อ่อนไหวง่าย วิตกกังวล และอารมณ์แปรปรวน

2.3 สภาวะร่างกายของพนักงาน ได้แก่ อ่อนเพลียมาก หูหนวก สายตาไม่ค่อยดี ร่างกายไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ เป็นโรคหัวใจและร่างกายมีความพิการ

ผลกระทบของความไม่ปลอดภัยในการทำงาน (สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 93)

ผลเสียหายอันเกิดจากการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ผู้ที่ได้รับผลกระทบจำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้เคราะห์ร้ายและครอบครัว ได้รับผลกระทบในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เสียรายได้ประจำวันที่ดี ครอบครัวมีภาระเพิ่มขึ้น มีความพิการทางกายถ้าหากสูญเสียอวัยวะที่จำเป็นก็ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อีก และไม่สามารถทำกิจกรรมอย่างอื่นที่ตนเคยทำอยู่ นอกเหนือไปจากหน้าที่การงาน

1. กลุ่มหัวหน้างาน ได้รับผลกระทบในเรื่องต่างๆ ดังนี้ มีความวิตกกังวลใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีส่วนรับผิดชอบในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น มีภาระในการสอบสวนและต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาชั้นสูง มีภาระในการฝึกและอบรมพนักงานคนใหม่เข้ามาทำงานแทนและเสื่อมเสียเกียรติภูมิ

2. กลุ่มเพื่อนร่วมงานได้รับผลกระทบในเรื่องต่างๆ ดังนี้ เครื่องมือ การเสียชีวิต ล่าลังใจ วิตกกังวลในอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น และสมรรถภาพในการผลิตย่อมลดลง

3. กลุ่มบริษัทและหน่วยงาน ได้รับผลกระทบในเรื่องต่างๆดังนี้ เครื่องจักร วัสดุ อาจเกิดความชำรุดเสียหายเนื่องจากอุบัติเหตุที่นั่น สูญเสียเวลาอันเนื่องมาจากขัดข้องในการผลิต เสียค่าใช้จ่าย ค่าชดเชย ค่าทำขวัญ และค่ารักษาพยาบาลคนเจ็บและเสียดอกเบี้ยในกรณีเหล่านี้

แนวคิดทฤษฎีความมั่นคงในการทำงาน

ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน

เสนาะ ดิยาวี (2531: 1 2542: 19 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94)กล่าวถึง “ความมั่นคงในอาชีพไว้ว่า หมายถึง ความแน่นอนยั่งยืนในอาชีพ หรือกล่าวอย่างง่าย ๆ ว่า อาชีพที่ไม่ต้งงานมีงานทำอยู่ตลอดเวลาหางานง่ายและเป็นงานที่มีความต้องการผู้ทำงานนั้นโดยสม่ำเสมอ”

นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533: 22 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ได้กล่าว ว่า “ความรู้สึกมั่นคง ในการทำงานเป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่างให้มองเห็นได้ เป็นสภาพจิตใจ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อการได้รับการคุ้มครองป้องกันและการได้หลักประกันทั้งใน ขณะที่บุคคลยังปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่บุคคลได้ออกจากองค์กรไปแล้วด้วย”

ชมชื่น สมประเสริฐ (2540: 15 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ความมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและ สถานที่นั้นนานคงทน

สายทิพย์ วงศ์สังข์ชะ (2540: 14 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ให้ ความหมายของความมั่นคงในการทำงาน เป็นความรู้สึกปลอดภัยว่าจะมีการทำรายได้ที่แน่นอน มี ผลตอบแทนอันเกิดจากรายได้และสวัสดิการที่สามารถดำรงชีพ ได้รับการปกครองอย่างเป็น รูปธรรม มีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานและสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ เพื่อให้ ตนเองและครอบครัวดำรงชีวิตอย่างปกติสุข ช่วยเหลือตนเองได้โดยไม่เกิดภาระแก่สังคม

วิกรม อศวิกุล (2541: 11 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ความมั่นคงในการ ทำงานเป็นสภาพจิตใจและความรู้สึกของบุคคล ที่เกิดจากการรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ใน องค์กรที่แสดงถึงการจ้างงานที่แน่นอน การให้ความคุ้มครองป้องกัน การมีหลักประกันในการ ทำงานและมีผลตอบแทนจากการทำงาน ทั้งในขณะที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรและหลังจากที่ บุคคลออกจากองค์กรไปแล้ว

ประสพพร ลีอิสสรพงษ์ (2544: 13 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ความ มั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเกิดจากการรับรู้และประเมินปัจจัยต่าง ๆ ใน องค์กรที่แสดงถึงความมั่นคงในการจ้างงาน การได้รับการปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม ไม่ถูกเลิกจ้าง โดยไม่มีเหตุผลอันควร มีรายได้หรือผลตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการอย่างสม่ำเสมอเพียงพอต่อการ ดำรงชีพของตน และครอบครัว มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพปราศจากความเสี่ยงในชีวิตและทรัพย์สิน

ชนิษฐา นูรณพัตน์ศักดิ์ (2549: 24 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 94) ความ มั่นคงในการทำงาน หมายถึง สภาพที่บุคคลารู้สึก ปลอดภัย การมีความเชื่อมั่น การมีเสถียรภาพ ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ประจำของบุคลากร การ มีสวัสดิการหรือประโยชน์ทดแทน การมีโอกาสนำหน้าในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานของบุคลากร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การได้รับการ พิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีโอกาสนำหน้าในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนหรือรายได้ที่

เหมาะสม ตลอดจนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อย่างอื่นที่นอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนที่บุคลากรที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน

อัมพร อุทธีกร (2514: 328 – 329 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 95) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความมั่นคงในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน เป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานกล่าวคือ เมื่อลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงาน มีความแน่ใจว่าหากปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนแล้วจะได้รับการพิจารณาโดยไม่ลำเอียง ย่อมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน บุคคลแต่ละคนมีความมุ่งหมายในการทำงานต่างกัน บางคนต้องการทำงานจนถึงตำแหน่งสูงสุด บางคนหวังจะได้เงินมาเลี้ยงครอบครัว บุตร ภรรยา บางคนทำงานเพื่อเกียรติ แต่ไม่ว่าบุคคลจะทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายใด หากงานนั้นไม่มีความมั่นคงหรือทำงานไม่เป็นสุขหรือไม่มีอิสระแก่ตน ฐานะของลูกจ้างก็จะเสื่อมและเกิดความเสียหายขึ้น เครื่องกระตุ้นในการทำงานนั้นมีหลายอย่าง เช่น เงินเดือนดี มีสภาพการทำงานดี รวมมีความมั่นคงในการทำงานด้วย ในบรรดาสิ่งเหล่านี้ได้รับการวิจัยและทดสอบความมั่นคงนั้นเป็นสิ่งที่พึงประสงค์มากกว่าสิ่งอื่น ๆ

2. ความมั่นคงในการทำงานช่วยให้ลูกจ้างมีขวัญดีขึ้น ขวัญของลูกจ้างเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง เช่นเดียวกับผลงานที่ได้รับจากผู้ที่มีขวัญเสียย่อมสู้คนที่มีความดีไม่ได้ ถ้าลูกจ้างต้องหวาดระแวงอยู่เสมอว่างานที่ตนทำนั้นอาจไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาเอาเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงานเข้ามายุ่งในการงาน ทำให้ไม่มีความมั่นคงในการทำงาน ขวัญของลูกจ้างก็จะเสียไป

3. เมื่อความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การทำงานดีขึ้นและเป็นเครื่องบำรุงขวัญในการทำงานแล้ว ผลของการทำงานอันเป็นจุดมุ่งหมายที่แท้จริงของการให้ความมั่นคงจะดีขึ้นเป็นเงาตามตัว ความมั่นใจหรือความสบายใจของลูกจ้างในการปฏิบัติงานด้วยความมั่นคงนั้น เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเต็มเม็ดเต็มหน่วย เป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

องค์ประกอบความมั่นคงในการทำงาน

ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบ 4 ประการ

1. หลักความรู้ความสามารถ กล่าวคือ องค์การจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานมีวิธีการที่ยุติธรรมในการเลือกเฟ้นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการให้ความเสมอภาคและโอกาสอันทัดเทียมแก่ผู้มีคุณสมบัติความรู้ความสามารถในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและพิจารณาบำเหน็จความชอบโดยไม่เลือกชั้น วรรณะ ศาสนา หรือเพศ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาตัวบุคคลด้วย คือ ต้องมีการฝึกอบรม
2. หลักความเป็นกลาง หลักนี้เป็นหลักที่สำคัญยิ่งโดยเฉพาะกับผู้ปฏิบัติงานราชการดังกล่าว คือ จะต้องไม่ฝักใฝ่ในการเมือง ต้องไม่มีส่วนร่วมในการเมือง ต้องมีการคุ้มครองหรือควบคุมมิให้การเมืองเข้ามาแทรกแซงในการปฏิบัติงาน
3. หลักความซื่อสัตย์สุจริตและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกที่ควร ปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ไม่เกะกะหรือเลื่อยขาในการทำงานและผู้บังคับบัญชาเองก็ต้องใช้อำนาจอย่างเป็นธรรมและซื่อสัตย์
4. หลักความสมดุลของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ หลักนี้ถือเป็นเรื่องสำคัญ บางคนทำงานโดยไม่ต้องรับผิดชอบ บางคนมีงาน มีหน้าที่ มีความรับผิดชอบ แต่ไม่มีอำนาจ หรือมีอำนาจหน้าที่แต่ไม่มีความรับผิดชอบ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงอย่างยิ่ง

ตัวบ่งชี้ของความมั่นคงในการทำงาน

นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2533: 46 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 96) ทำการศึกษาเรื่อง ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างในอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าชายและเด็กในกรุงเทพมหานคร ได้กำหนดตัวบ่งชี้ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานไว้ดังนี้ คือ

1. การได้รับความมั่นคงในการทำงาน
2. โอกาสที่จะถูกเลิกจ้าง
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. โอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในชีวิต

5. ความพึงพอใจค่าจ้างหรือเงินเดือน
6. ความพึงพอใจในงานที่ทำ
7. ความพึงพอใจในสวัสดิการ ทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจ สวัสดิการทางสังคม และสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

8. ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน
9. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
10. การได้รับค่าจ้างเงินเดือนเพียงพอแก่การครองชีพ
11. การได้รับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
12. การได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ
13. การได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงาน
14. การได้รับความยุติธรรมจากสถานประกอบการ
15. การมีอิสระในการปฏิบัติงาน
16. การพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจ
17. การได้รับการเลี้ยงดูและได้รับการศึกษาที่ดีของผู้ที่อยู่ในอุปการะ
18. การครองชีพเมื่อชราภาพ
19. ความลำบากของครอบครัวเมื่อตนเสียชีวิตไป

สายทิพย์ วงศ์สังข์ระ (2540: 22 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 97) ได้กำหนดตัวบ่งชี้ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังต่อไปนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความสำเร็จในงาน
3. ความรับผิดชอบ
4. สภาพการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า
8. การยอมรับนับถือ
9. การควบคุมแนะนำทั่วไป
10. นโยบายและการบริหาร
11. การปกครองบังคับบัญชา
12. ความสำคัญของตนเองต่อองค์กร

13. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

14. ค่าตอบแทน

15. สวัสดิการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ความหมายคุณลักษณะงาน

สุพัฒน์ หนูประดิษฐ์ (2533: 36 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ยากหรือง่ายเกินไป

นภาพิณ โหมาศวิน (2533: 9 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะงานไว้ 2 ลักษณะ คือ ความหมายเชิงแนวคิด หมายถึง ลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ หรือพันธะผูกพันที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงไป และความหมายเชิงปฏิบัติการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วงไป และความหมายเชิงปฏิบัติการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ตนเองรับผิดชอบ

อังคณา โกสีย์สวัสดิ์ (2534: 7 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานเป็นชนิดความยากง่าย ปริมาณ ความน่าสนใจ ประโยชน์ของงานที่ทำ ตลอดจนความรู้สึกว่าเป็นงานที่มีเกียรติ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

สมปอง ชารีศรี (2541: 25 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้กล่าวว่า ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่มีต่องานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งประกอบด้วยชนิดความยากง่าย ปริมาณ ความน่าสนใจ ประโยชน์ของงานที่ทำ งานที่มีคุณค่า ตลอดจนความรู้สึกว่าเป็นงานที่มีเกียรติ และมีความภาคภูมิใจเมื่อได้งานนั้นๆ

เสนาะ มนต์วิเศษ (2534: 22 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้กล่าวว่า ลักษณะงานหมายถึง งานที่บุคคลต้องปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจในงาน และผู้ปฏิบัติงานมาความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่าแก่การได้ปฏิบัติและงานนั้นมีความสำคัญ

สุภาพ พิศาลบุตร (2543: 206 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 98) ได้กล่าวว่า ลักษณะงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับลักษณะของงานนั้นๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นธรรมชาติของงานนั้นมีความสำคัญอย่างไร ซึ่งมีผลต่อคุณค่าของงาน

จากแนวคิดข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้เป็นผลสำเร็จ และมีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน

แนวคิดและทฤษฎีของปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งแฮกแมน และ โอลแฮม ได้เสนอว่า ลักษณะงาน คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงาน ความสามารถหลายๆอย่างในการปฏิบัติงานให้ได้ผล
 2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลอย่างชัดเจน
 3. ความสำคัญของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นซึ่งอาจเป็นคนในหรือนอกองค์กรก็ได้
 4. ความอิสระในการตัดสินใจของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้คนปฏิบัติงานงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง ความต้องการอิสระยังรวมหมายถึง ความต้องการจะปลดปล่อยตนเองออกจากที่จำกัดหรือข้อผูกมัดใด ๆ มีความสุขกับการมีอิสระ ไม่ต้องผูกพันกับบุคคล สถานที่ หรือหน้าที่ และจะรู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องเผชิญหน้ากับข้อจำกัดต่างๆ และปฏิเสธแบบแผนต่าง ๆ
 5. ผลสะท้อนจากงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่
- ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่กล่าวนั้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะงาน เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อสภาวะจิตใจ การรับรู้ ความรู้สึก ความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถหรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะนำออกมาใช้ในงาน ซึ่งจกก่อให้เกิดผลสำเร็จและประสิทธิภาพสูงสุด

องค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ลักษณะของปัจจัยที่เกี่ยวกับงานมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ความหลากหลายของทักษะที่ใช้ คือ ขนาดความมากน้อยของกิจกรรมต่างๆ หลากหลายอย่างที่แตกต่างกันที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จและเกี่ยวข้องกับการที่ผู้ทำงานต้องมีการใช้ทักษะและความสามารถหลายๆอย่างประกอบกัน

2. ความเด่นชัดของ คือ ขนาดความมากน้อยของงานที่จำเป็นต้องทำให้เสร็จเป็น “อันเดียวโดยรวม” และสามารถแยกงานเหล่านั้นออกเป็นชิ้นๆ ได้ด้วย ทั้งนี้ โดยสามารถที่จะทำงานจากชิ้นเริ่มต้นไปจนถึงจบ โดยสามารถมองเห็นผลงานที่ทำออกมาได้ด้วย

3. ความสำคัญของงาน คือ ขนาดความมากน้อยของงานที่จะมีอิทธิพลผลกระทบต่อชีวิตหรือทำงานของคนอื่น ทั้งนี้ ไม่จำกัดว่าจะเป็นผลที่มีต่อภายในองค์กรหรือมีผลต่อสภาพแวดล้อมภายนอกก็ตาม

4. ความมีอิสระในการทำงาน คือ ขนาดความมากน้อยของงานนั้นๆ จะเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีเสรีภาพ อิสระภาพ และใช้ดุลยพินิจให้ผู้ทำงานกำหนดเวลาทำงาน และกำหนดระเบียบวิธีที่จะทำให้งานนั้นเสร็จด้วยตนเอง

5. การมีข้อมูลย้อนกลับ คือ ขนาดความมากน้อยหรือผู้ทำงานสามารถทำกิจกรรมกับงานที่จำเป็นจนเสร็จหมด ถึงขั้นที่สามารถเห็นผลงานที่ทำออกมา โดยผู้ทำงานสามารถับข้อมูลตรงและชัดเจนเกี่ยวกับประสิทธิภาพผลงานที่ผู้ทำงานได้กระทำไป

สุภาพ พิศาลบุตร (2543: 69 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 101) กล่าวว่า วัข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน คือ

1. ลักษณะ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนภารกิจและกิจการย่อยหรือกระบวนการทำงานของตำแหน่งต่างๆ

2. ปริมาณงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

3. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เช่น คุณวุฒิ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับบุคคลที่จะมาดำรงตำแหน่ง

4. ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติว่ามีวิธีการอย่างไร ใช้เครื่องมือเครื่องจักรอย่างไรในการปฏิบัติงาน มีความยากง่ายแค่ไหนและมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรบ้าง

และได้กล่าวถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณลักษณะงานไว้ดังนี้

1. ชนิดของงาน คืองานนั้นเป็นอะไร เป็นงานวิชาการหรืองานที่ปฏิบัติทั่วไปในสำนักงาน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือตำแหน่งนั้นต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เสี่ยงอันตรายหรือไม่ เช่น การปฏิบัติงานในห้องที่มีความร้อนสูง หรือปฏิบัติงานกับเครื่องจักรที่มีเสียงดังมาก หรือการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ที่เสี่ยงอันตราย เป็นต้น
3. การใช้กำลังกาย คืองานนั้นต้องใช้กำลังกายในการปฏิบัติงานหรือไม่มากนักเพียงใด
4. การติดต่อกับผู้อื่น คืองานนั้นต้องติดต่อกับผู้ใดบ้าง มีลักษณะการติดต่อในรูปแบบใด เป็นการติดต่อภายในหรือภายนอกหน่วยงาน

การตรวจหาองค์ประกอบที่จะแสดงลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการศึกษาวิเคราะห์งานระบบการทำงานของบุคคลในองค์กรทุกแห่ง การตรวจสอบองค์ประกอบในเรื่องนี้ไม่ได้หมายความว่านำวิธีการทำงานทั้งหมดมาประมวลไว้ หรือเป็นการแยกกระบวนการทำงานออกเป็นส่วน ๆ แต่เป็นการพิจารณาคัดเลือกสิ่งที่แสดงว่าการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติเด่น ๆ ประการใดบ้าง ความมากน้อย และความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ กล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ องค์ประกอบที่ตรวจหาเพื่อจะให้ทราบคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่สิ่งที่สะท้อนการทำงานทั้งหมด แต่สะท้อนเพียงจุดเด่นบางจุดของการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้บางครั้งก็เรียกว่า ปัจจัยที่เป็นค่าของผู้ปฏิบัติงาน

คุณลักษณะงานกับการพัฒนางาน

ลักษณะงานจะทำให้ทราบว่าผู้ทำงานแต่ละคนต้องรับผิดชอบงานในระดับที่แตกต่างกันอย่างไร ต้องใช้ความพยายามมากน้อยกว่ากันเท่าใด และบุคคลนั้นจะต้องมีคุณวุฒิการศึกษา สติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ สูงต่ำกว่ากันเพียงใด ในกรณีที่ทำงานหนึ่ง ๆ ต้องอาศัยการมีความรับผิดชอบสูง ต้องใช้ความคิดหรือแรงงานมาก หรือเป็นงานที่มีความยุ่งยากต้องใช้ความรู้ หรือสติปัญญาจากการวิเคราะห์ลักษณะงานจะทำให้ได้คำตอบที่เหตุผลดีกว่าการวิเคราะห์คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ทำงาน เราคุณสมบัติของแต่ละคนย่อมต่างกันไปแต่ละลักษณะของผู้ปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ จะมีความแน่นอนในตัวเองเสมอ

Hackman และคณะ (1997: 248 อ้างใน สุพัตรา จันทรรอด, 2552: 101) ได้เสนอหลักการออกแบบงานใหม่เพื่อเพิ่มคุณค่าในงาน โดยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมิตินานทั้ง 5 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการจูงใจของงานนั้น ๆ ดังนี้

1. จัดรูปแบบงานตามลักษณะธรรมชาติของงาน คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับการกระจายงานในกลุ่มผู้ทำงานโดยผู้ทำงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและได้รับผิชอบงานชิ้นนั้น ๆ จนเสร็จสิ้นเป็นผลงานอันจะทำให้เห็นคุณค่าและความโดดเด่นของงานที่รับผิดชอบ
2. รวมงานย่อย ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความมีความหมายของงานนั้นคือ การเพิ่มความโดดเด่นของงานและการได้ทำงานโดยใช้ทักษะที่หลากหลายขึ้น
3. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงงานจากการที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าโดยตรง นอกจากนี้ยังเพิ่มพูนด้านความหลากหลายของทักษะ เนื่องจากจำเป็นต้องพัฒนาทักษะระหว่างบุคคลการบริหารและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึงเกิดความอิสระในงานที่รับผิดชอบอันเนื่องมาต้องตัดสินใจด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ให้ทำงานในเชิงลึก นั่นคือการได้ทำงานและได้ควบคุมและตัดสินใจในงานเอง สิ่งนี้จะเพิ่มพูนมิติของงานด้านความอิสระในงานซึ่งจะนำมาซึ่งความรับผิดชอบของพนักงานและรู้สึกได้ถึงผลงานที่เกิดขึ้น
5. เปิดช่องทางรับข้อมูลย้อนกลับเพื่อช่วยให้พนักงานได้เรียนรู้ว่าทำงานเป็นอย่างไร การปรับปรุงขึ้น หรือแย่ลง หรืออยู่ในระดับคงเดิมด้วยตนเอง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากตัวงานสามารถรู้ได้ทันทีด้วยตัวพนักงานเอง และช่วยให้เกิดความรู้สึกในการควบคุมตนเองต่องานที่ทำให้ดีกว่าการได้ข้อมูลย้อนกลับจากหัวหน้างาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษรี ศรีอยมณีวรรณ (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปางในด้านลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในขณะเดียวกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่วนตัวกำหนดด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน อย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และตัวกำหนดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน

ประกิต โปษยนันท์ (2547) ทำการศึกษาเรื่องวิธีการกำจัดมูลฝอยที่เหมาะสมกับกรุงเทพมหานครซึ่งกรรมวิธีในการกำจัดมูลฝอยที่ศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะของมูลฝอย กล่าวไว้ว่ามูลฝอยของกรุงเทพมหานครมีความเหมาะสมที่จะกำจัดได้ 3 วิธี คือ โดยวิธีเผา วิธีการฝังกลบ และวิธีหมักเพื่อปุ๋ยอินทรีย์วิธีหมักเพื่อผลิตปุ๋ยอินทรีย์น่าจะเหมาะสมที่สุด ด้านกำลังความสามารถกำจัดมูลฝอยโดยวิธีการหมักทำปุ๋ยได้เพียงร้อยละ 10.53 ของขยะมูลฝอยที่จะต้องนำไปกำจัดทั้งหมดในปี พ.ศ. 2529 เท่านั้น โดยสรุปก็คือ กรรมวิธีในการกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับกรุงเทพมหานครสามารถกำจัดได้ทั้ง 3 วิธี คือ โดยวิธีเผา วิธีการฝังกลบ และวิธีหมักเพื่อปุ๋ยอินทรีย์ โดยที่กรุงเทพมหานครจะต้องใช้วิธีกำจัดทั้ง 3 วิธี จากการศึกษาเห็นได้ว่า ถ้ามีการศึกษาเกี่ยวกับการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอยเพื่อนำกลับไปใช้ประโยชน์แบบมีมาตรการในการปฏิบัติอย่างจริงจัง จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการกำจัดขยะมูลฝอยได้มาก และยังช่วยเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกวิธีกำจัดขยะมูลฝอยได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

ศุภกร แสงราช (2551) ทำการศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยของเขตเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตากผลการวิจัยพบว่า 1. สภาพและปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยของเขตเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตาก 1.1 สภาพการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตาก 1.1.1 ด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยพบว่าภาชนะสำหรับเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นถังพลาสติกมีฝาปิดหรือทำการปิดมิดชิดมีวิธีการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในครัวเรือนโดยการใส่ถังขยะหน้าบ้านมีการเก็บโดยเทศบาลเป็นผู้มาเก็บรวบรวมไปชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมขยะของเทศบาลโดยมีส่วนร่วมในการชำระค่าธรรมเนียมการเก็บขยะมูลฝอยเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยในเรื่องให้คำแนะนำและเทศบาลมีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของชุมชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการเก็บรวบรวมขยะในชุมชน 1.1.2 ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยพบว่าขยะมูลฝอยในครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นประเภทเศษอาหารผักผลไม้โดยการคัดแยกขยะมูลฝอยก่อนนำไปกำจัดเพื่อนำขยะมูลฝอยบางส่วนไปขายในชุมชนมีการตั้งถังขยะแยก

ประเภทชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการคัดแยกขยะมูลฝอยของเทศบาลส่วนใหญ่คิดว่าเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการคัดแยกขยะมูลฝอยในเรื่องคำแนะนำ 1.1.3 ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยพบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่มีวิธีการกำจัดขยะมูลฝอยโดยเทศบาลเป็นผู้มาเก็บไปกำจัดกรณีที่ครัวเรือนมีการกำจัดขยะมูลฝอยเองกำจัดโดยกองรวมกันแล้วเผาเหตุผลที่ครัวเรือนต้องกำจัดขยะเองเพราะสะดวกสบายส่วนใหญ่ต้องการให้เทศบาลมีการกำจัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีไร้กลิ่นครัวเรือนมีส่วนร่วมกับชุมชนในการจัดการการแก้ไขปัญหาการกำหนดปัญหาความต้องการเพื่อจัดทำแผนงานและโครงการเกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยเสนอต่อเทศบาลในเรื่องมีส่วนร่วมในการประชุมแสดงความคิดเห็นเทศบาลมีบทบาทสำคัญในการกำจัดขยะมูลฝอย 2. ปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตากโดยภาพรวมพบว่าปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยรองลงมาได้แก่ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย 3. แนวทางพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลเมืองแม่สอดอำเภอแม่สอดจังหวัดตาก 3.1 ด้านการเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยพบแนวทางที่สำคัญคือควรกำหนดเวลาเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยอย่างน้อยวันละ 2 ครั้งและประชาสัมพันธ์เวลาเก็บขยะที่แน่นอนให้ประชาชนได้ทราบ 3.2 ด้านการคัดแยกขยะมูลฝอยพบแนวทางที่สำคัญคือควรมีการสร้างความตระหนักให้ประชาชนให้เห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะมูลฝอยและให้ประชาชนเห็นว่าปัญหาขยะมูลฝอยก่อให้เกิดผลกระทบต่อตนเองและสังคมเป็นอย่างมาก 3.3 ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยพบแนวทางที่สำคัญคือควรมีกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกวิธีอย่างต่อเนื่องเช่นเดือนละ 1 ครั้งเพื่อสร้างความตระหนักให้ประชาชนได้รับรู้ถึงปัญหาขยะมูลฝอยที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและสิ่งแวดล้อม

วัชร รัทบุตร (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยของชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง อำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุง ยังไม่มีการดำเนินการด้านขยะอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากยังไม่มีสถานที่กำจัดขยะภายในพื้นที่ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ต้องมีวิธีกำจัดขยะด้วยตนเอง ไม่มีสถานที่สำหรับรองรับขยะที่มีจำนวนมากในชุมชน ขาดรถในการจัดเก็บขยะ และไม่มีถังขยะสำหรับการทิ้งขยะที่เพียงพอต่อชุมชน ทำให้ประชาชนต้องทำลายขยะกันเองไม่ถูกวิธี สร้างมลภาวะให้ชุมชน เช่น นำขยะไปเผาหรือทิ้งตามป่า ทุ่งนา 2. แนวทางการแก้ไขปัญหาต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำจัดขยะ โดยการรวบรวมและจัดการขยะตั้งแต่ในระดับครัวเรือนให้ถูกวิธี ในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่ การนำมาใช้ประโยชน์ใหม่ การเผา การฝัง การทำปุ๋ยชีวภาพ การ

ลดปริมาณการใช้ขยะ การนำขยะไปขายเพื่อแปรสภาพ และการนำกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำจัดขยะแบบใหม่ ที่กล่าวว่าวิธีการที่จะช่วยให้การจัดการขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพนั้น คือ ให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอันตราย และปัญหาที่เกิดจากขยะมูลฝอย การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติที่ทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอย่างถูกวิธี และมีประสิทธิภาพ

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2551) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี่ บาย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 คือ ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน (3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัย และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเสริฐ มิ่งเมือง (2540) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างงานรักษาความสะอาดกองอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย : กรณีศึกษาเทศบาลเมืองแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ ความเสี่ยงภัยในการทำงาน แต่ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้จากค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากเทศบาลแต่ด้านเดียว ทำให้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความประสงค์ที่จะศึกษาตามประเด็นดังต่อไปนี้

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยผู้ศึกษาได้ใช้ปัจจัยที่เทศบาลนครเชียงใหม่ได้กำหนดขึ้น ได้แก่ ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านการสื่อสาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สายตรง) และด้านเวลาในการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้ มีการส่งผลถึงประสิทธิภาพในด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ด้านความมีใจรักในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงานด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

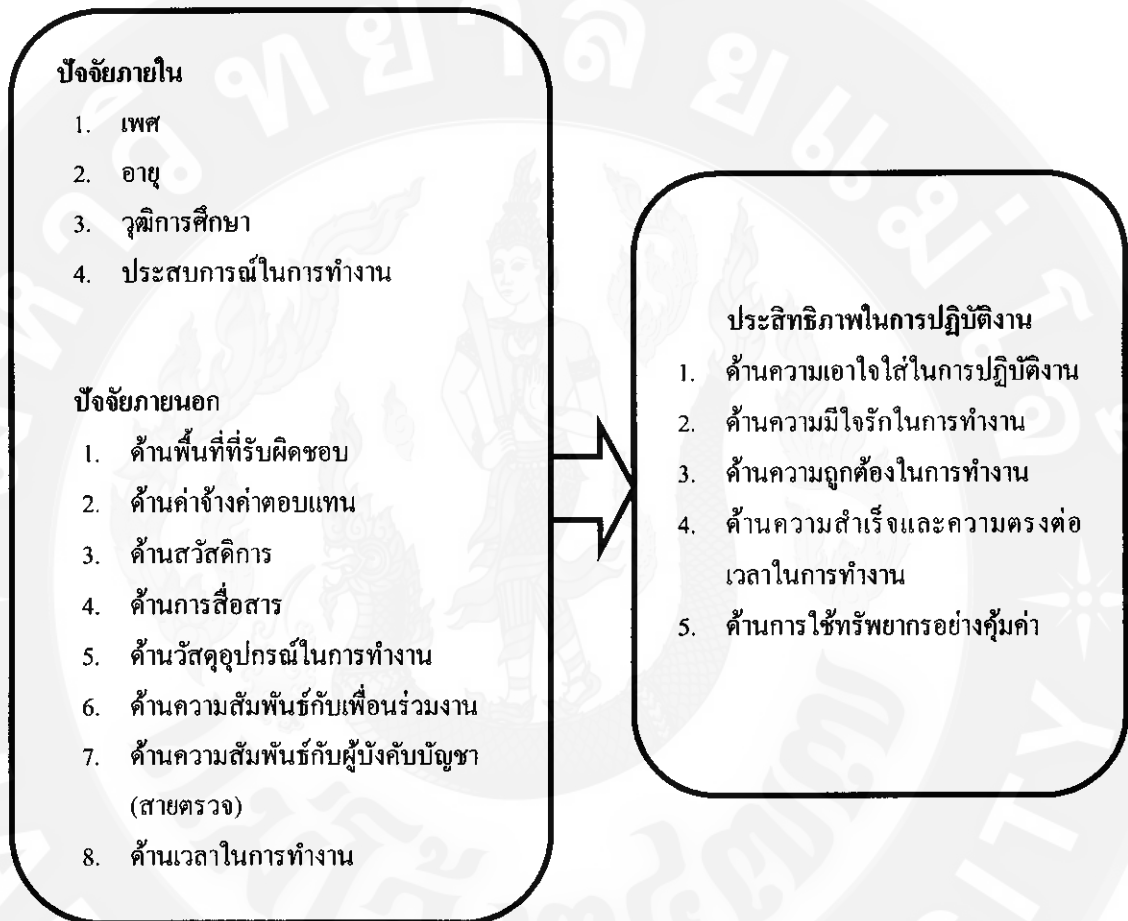
เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยทำการศึกษาจากพนักงานกวาดถนนในด้านเวลา สถานที่/พื้นที่การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านอื่นๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ศึกษาจากผู้บังคับบัญชาในด้านเวลา สถานที่/พื้นที่การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านข้อเรียกร้องจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อเรียกร้องทั่วไป และศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการ

เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานกวาดถนนในด้านเวลา สถานที่/พื้นที่การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านอื่นๆเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ศึกษาจากผู้บังคับบัญชาในด้านเวลา สถานที่/พื้นที่การปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการ ด้านข้อเรียกร้องจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข้อเรียกร้องทั่วไป และศึกษาจากประชาชนผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาเกี่ยวกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประเภทของข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

รูปแบบการศึกษา

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่พนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้างโครงการ ทั้ง 4 แขวง รวมทั้งสิ้น 166 ท่าน ที่มีชื่ออยู่ในสัญญาว่าจ้างตามโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด และต้องเป็นพนักงานที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

2.1 สายตรวจทั้ง 4 แขวง ผู้ทำหน้าที่ตรวจตราดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้างโครงการซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 13 ท่าน

เครื่องมือการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานกวาดถนน ประเภทลูกจ้างโครงการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน ใน 1 เดือน เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่จำนวน 35 ข้อ ดังนี้

ประเด็นด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ	5	ข้อ
ประเด็นด้านค่าจ้างค่าตอบแทน	4	ข้อ
ประเด็นด้านสวัสดิการ	4	ข้อ
ประเด็นด้านการสื่อสาร	6	ข้อ
ประเด็นด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	3	ข้อ
ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5	ข้อ
ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สายตรง)	6	ข้อ
ประเด็นด้านเวลาในการทำงาน	2	ข้อ

โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Linker (1976 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) มี 5 ระดับโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด
4	หมายถึง	มีผลต่อการปฏิบัติงานมาก
3	หมายถึง	มีผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง
2	หมายถึง	มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อย
1	หมายถึง	มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

ประเด็นด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3	ข้อ
ประเด็นด้านมีใจรักในงานของตนเอง	3	ข้อ
ประเด็นด้านความถูกต้องในการทำงาน	3	ข้อ
ประเด็นด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงาน	7	ข้อ
ประเด็นด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4	ข้อ

โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Linker (1976 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ว่ามีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับใด โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด
4	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก
3	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง
2	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย
1	หมายถึง	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

และ ตัวผู้วิจัยก็เป็นเครื่องมืออีกประเภทหนึ่งที่สามารถใช้ประกอบการทำวิจัยโดยข้อมูลข้างล่างนี้ได้มาจากการลงพื้นที่สำรวจเองหรือเข้าไปคลุกคลีกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าไปศึกษา

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยกำหนดแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับสายตรวจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สัมภาษณ์ โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค การปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

ขั้นตอนการดำเนินการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้นโดยใช้คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม ภายใต้อบข่ายของการวิจัย คือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

1.2 กำหนดขอบเขตของข้อความจากตัวแปรที่จะศึกษา

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบ โครงสร้างคำถาม การใช้ภาษา และควบคุมในเนื้อหาสาระแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

1.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเขตพื้นที่เทศบาลท่าศาลา และเทศบาลเมืองแม่โจ้ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานพนักงานกวาดถนน ประเภทลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (1988 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .964

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

2. เครื่องมือสำหรับการเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

- 2.1 ศึกษาตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
- 2.2 กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาครั้งนี้
- 2.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
- 2.4 นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้
 - 1.1 นำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยซึ่งออกโดยวิทยาลัยบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เสนอต่อหัวหน้างานรักษาความสะอาดทั้ง 4 แขวง
 - 1.2 เมื่อได้รับการตอบกลับจากหัวหน้างานรักษาความสะอาดทั้ง 4 แขวงให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปเก็บแบบสอบถามในส่วนของพนักงานกวาดถนนประเภทถูกจ้างโครงการด้วยตนเอง โดยใช้เวลารวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด 1 เดือน โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกวาดถนนจำนวนพนักงานกวาดถนนที่ปฏิบัติงานจริงได้แก่ แขวงนครพิงค์ 47 ชุด แขวงกาวีละ 28 ชุด แขวงเม็งราย 42 ชุด และแขวงศรีวิชัย 49 ชุด รวมทั้งหมด 166 ชุด ตนเองในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2555 - ธันวาคม 2555
 - 1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 นำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยซึ่งออกโดยวิทยาลัยบริหารศาสตร์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เสนอต่อหัวหน้างานรักษาความสะอาดทั้ง 4 แขวง
 - 2.2 เมื่อได้รับการตอบกลับจากหัวหน้างานรักษาความสะอาดแต่ละแขวงให้เข้าไปเก็บข้อมูลได้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปแนะนำตัว และนัดวันสัมภาษณ์กับสายตรวจ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์สายตรวจ ทั้ง 4 แขวง รวมทั้งสิ้น 13 ท่าน ใช้เวลา 30 นาที ต่อ 1 ท่าน ด้วยตนเอง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) ในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน โดยวิธีการหาค่าร้อยละ และบรรยายประกอบตาราง

1.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาด โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาด โดยวิธีการแปลผลตามเกณฑ์สมบูรณ์ (Absolutes Criteria) ของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) แล้วนำมาเปรียบเทียบกับซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงๆ แต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กวาดถนนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กวาดถนนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กวาดถนนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กวาดถนนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.4 การทดสอบสมมุติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยได้กำหนดสมมุติฐาน เพื่อการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกำหนดเกณฑ์เปรียบเทียบระดับ ความสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (Bartz, 1999)

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
$\pm 0.81 - 1.00$	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
$\pm 0.61 - 0.80$	มีความสัมพันธ์กันสูง
$\pm 0.41 - 0.60$	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
$\pm 0.21 - 0.40$	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
$\pm 0.00 - 0.20$	มีความสัมพันธ์กันต่ำมากหรือไม่มีความสัมพันธ์

2. วิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

2.2 จำแนกและจัดระบบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่ ออกให้เป็นระบบ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive Reasoning) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

2.4 นำเสนอข้อมูลเป็นข้อความแบบบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 2 การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 4 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 5 การศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 99 คน (ร้อยละ 59.6) รองลงมาเป็นเพศชายมีจำนวน 67 คน (ร้อยละ 40.4) (ดูรายละเอียดตาราง 4)

อายุ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 – 58 ปีจำนวน 67 คน (ร้อยละ 40.4) อายุระหว่าง 59 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 17.5) รองลงมามีอายุระหว่าง 34 – 41 ปี มีจำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.9) มีอายุระหว่าง 42 – 49 ปี มีจำนวน 23 คน (ร้อยละ 13.9) อายุระหว่าง 18 – 25 ปี มีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 6.6) และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 26 – 33 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 4.8) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

ระดับการศึกษาสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับ ประถมศึกษาจำนวน 122 คน (ร้อยละ 73.5) มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 34 คน (ร้อยละ 20.5) รองลงมามีระดับการศึกษาในระดับไม่ได้รับการศึกษาจำนวน 8 คน (ร้อยละ 4.8) และ น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 84 คน (ร้อยละ 50.6) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานมากกว่า 4 ปี – 5 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 17.5) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานมากกว่า 2 ปี – 3 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 9.0) รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานมากกว่า 1 ปี – 2 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 7.8) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานใน หน่วยงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 7.8) และน้อยที่สุดมีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานมากกว่า 3 ปี – 4 ปี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 7.2) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

จำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 0 วัน จำนวน 38 คน (ร้อยละ 22.9) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 2 วัน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 19.3) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 1 วัน จำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.9) รองลงมา มีจำนวน วันในการหยุดงานต่อเดือน 3 วัน จำนวน 26 คน (ร้อยละ 15.7) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 4 วัน จำนวน 25 คน (ร้อยละ 15.1) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 5 วัน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 4.8) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 10 วัน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.6) และน้อยที่สุดมีจำนวน

วันในการหยุดงานต่อเดือน 7 วัน จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.2) มีจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน 8 วันจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.6) (ดูรายละเอียดตาราง 1)

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานกวาดถนนเทศบาลนครเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	พนักงานกวาดถนน ทั้ง 4 แขวง	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	67	40.4
หญิง	99	59.6
รวม	166	100
2. อายุ		
18 - 25 ปี	11	6.6
26 - 33 ปี	8	4.8
34 - 41 ปี	28	16.9
42 - 49 ปี	23	13.9
50 - 58 ปี	67	40.4
59 ปี ขึ้นไป	29	17.5
รวม	166	100
3. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	8	4.8
ประถมศึกษา	122	73.5
มัธยมศึกษา	34	20.5
ปริญญาตรี	2	1.2
รวม	166	100
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี	13	7.8
มากกว่า 1 ปี - 2 ปี	13	7.8
มากกว่า 2 ปี - 3 ปี	15	9.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	พนักงานกวาดถนน ทั้ง 4 แขวง	
	จำนวน	ร้อยละ
มากกว่า 3 ปี –4 ปี	12	7.2
มากกว่า 4 ปี -5 ปี	29	17.5
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	84	50.6
รวม	166	100
5. จำแนกตามจำนวนวันในการหยุดงานต่อเดือน		
0 วัน	38	22.9
1 วัน	28	16.9
2 วัน	32	19.3
3 วัน	26	15.7
4 วัน	25	15.1
5 วัน	8	4.8
7 วัน	2	1.2
8 วัน	1	0.6
10 วัน	6	3.6
รวม	166	100

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) โดยมีความเห็นในเรื่องพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ (รถชน) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือพื้นที่ที่รับผิดชอบมีอากาศถ่ายเท ไม่ร้อนอบอ้าวสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) พื้นที่ที่รับผิดชอบมีระยะทางที่เหมาะสมกับกำลังความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ได้รับมอบหมาย

พื้นที่ที่รับผิดชอบเท่าเทียมกับพนักงานท่านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.08) พื้นที่ที่รับผิดชอบมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 2.56) ตามลำดับ (ตาราง 5)



ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านพื้นที่ที่
รับผิดชอบ

ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านได้รับมอบหมายพื้นที่ที่รับผิดชอบเท่าเทียมกับ พนักงานท่านอื่นมากน้อยเพียงใด	8 (4.8)	38 (22.9)	96 (57.8)	8 (4.8)	16 (9.6)	3.08	0.92	ปานกลาง
2. พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อการเกิด อุบัติเหตุ(รถชน)มากน้อยเพียงใด	34 (20.5)	59 (35.5)	67 (40.4)	2 (1.2)	4 (2.4)	3.70	0.88	มาก
3. พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีอากาศถ่ายเท ไม่ร้อนอบ อ้าวสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	12 (7.2)	48 (28.9)	79 (47.6)	14 (8.4)	13 (7.8)	3.19	0.97	ปานกลาง
4. พื้นที่ที่รับผิดชอบของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ มากน้อยเพียงใด	3 (1.8)	26 (15.7)	66 (39.8)	37 (22.3)	34 (20.5)	2.56	1.04	ปานกลาง
5. พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีระยะทางที่เหมาะสมกับ กำลังความสามารถในการปฏิบัติงานของท่านมาก น้อยเพียงใด	7 (4.2)	42 (25.3)	94 (56.6)	12 (7.2)	11 (6.6)	3.13	0.86	ปานกลาง
รวม						3.13	0.93	ปานกลาง

ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านค่าจ้างค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) โดยพึงพอใจในอัตราค่าจ้างอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมา คือค่าจ้างที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ได้รับค่าจ้าง(เงินเดือน)ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.39) และค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ (ตาราง 6)



ตาราง 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้าน
สวัสดิการ

ด้านสวัสดิการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ชุดฟอร์ม(ชุดทำงาน)ที่ท่านได้รับ มีความ เหมาะสมสะดวกสบายในการสวมใส่ในการ ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	17 (10.2)	39 (23.5)	84 (50.6)	16 (9.6)	10 (6.0)	3.22	0.96	ปานกลาง
2. รองเท้าบูทยางที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	17 (10.2)	34 (20.5)	78 (47.0)	24 (14.5)	13 (7.8)	3.11	1.03	ปานกลาง
3. เสื้อสะท้อนแสงที่ท่านได้รับ สามารถป้องกัน อันตรายจากอุบัติเหตุได้มากน้อยเพียงใด	25 (15.1)	56 (33.7)	67 (40.4)	11 (6.6)	7 (4.2)	3.49	0.97	ปานกลาง
4. เสื้อกันฝนที่ท่านได้รับ ได้มาตรฐานสามารถ ป้องกันไม่ให้ตัวท่านเปียกฝนได้มากน้อยเพียงใด	15 (9.0)	53 (31.9)	66 (39.8)	21 (12.7)	11 (6.6)	3.24	1.01	ปานกลาง
รวม						3.27	0.99	ปานกลาง

ด้านสวัสดิการ

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) โดยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง เสือสะท้อนแสงที่ได้รับ สามารถป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุได้ (ค่าเฉลี่ย 3.49) เสือกันฝนที่ได้รับ ได้มาตรฐานสามารถป้องกันไม่ให้ตัวเปียกฝนได้ (ค่าเฉลี่ย 3.24) ชุดฟอร์ม (ชุดทำงาน) ที่ได้รับ มีความเหมาะสมสะดวกสบายในการสวมใส่ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.22) และรองเท้าบูทยางที่ได้รับ มีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.11) ตามลำดับ (ตาราง 7)

ตาราง 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน

ด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านพึงพอใจในอัตราค่าจ้างที่ท่านได้รับมากน้อยเพียงใด	16 (9.6)	64 (38.6)	81 (48.8)	5 (3.0)	0 (0)	3.55	0.71	มาก
2. ค่าจ้างที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับลักษณะงานของท่านมากน้อยเพียงใด	11 (6.6)	58 (34.9)	94 (56.6)	3 (1.8)	0 (0)	3.46	0.64	ปานกลาง
3. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด	3 (1.8)	39 (23.5)	98 (59.0)	16 (9.6)	10 (6.0)	3.05	0.80	ปานกลาง
4. ท่านได้รับค่าจ้าง(เงินเดือน)ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด	18 (10.8)	53 (31.9)	75 (45.2)	15 (9.0)	5 (3.0)	3.39	0.90	ปานกลาง
รวม						3.36	0.76	ปานกลาง

ด้านการสื่อสาร

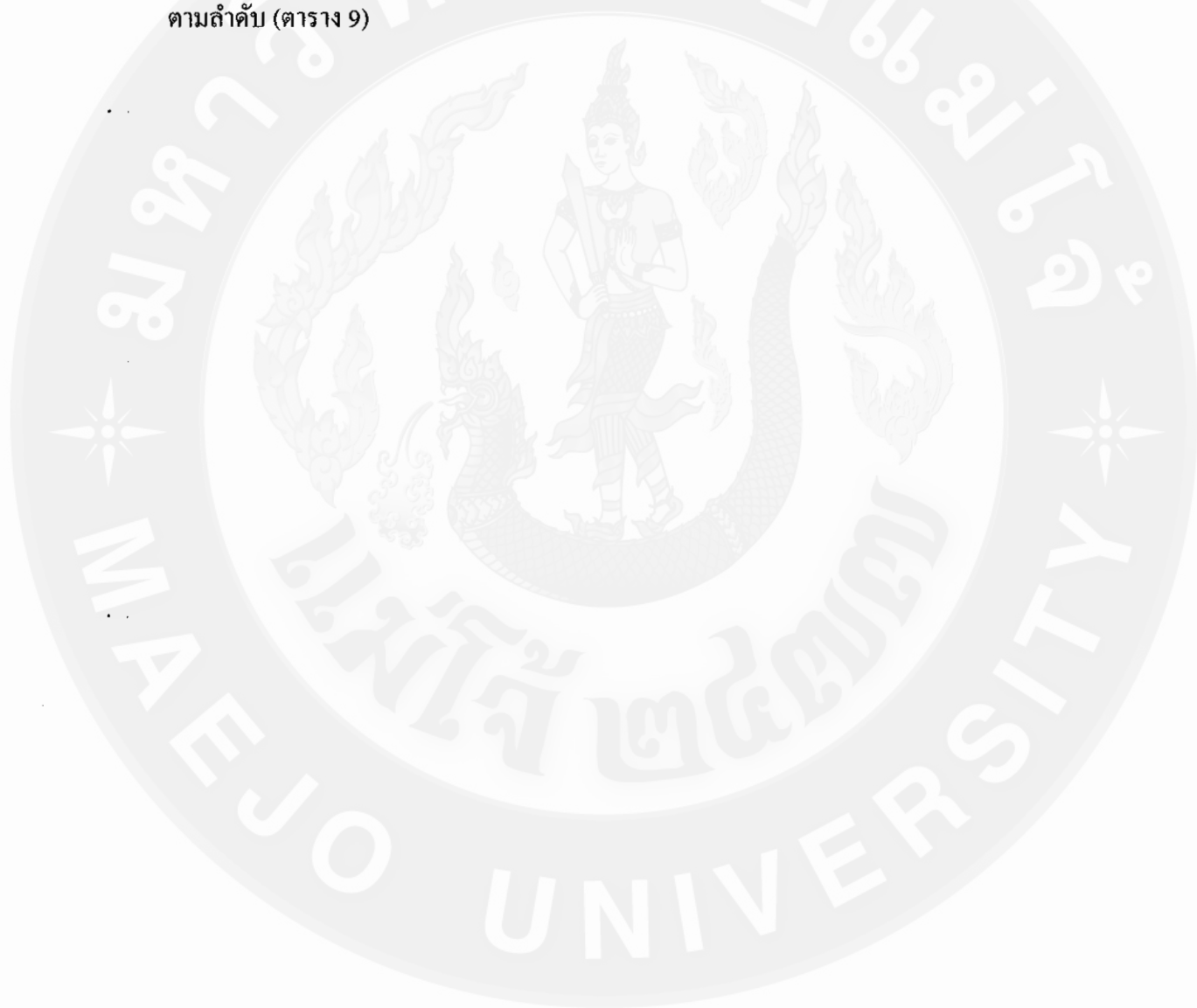
การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของการสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.35) การสื่อสารระหว่างหัวหน้าแขวงกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.34) การสื่อสารระหว่างสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน และการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน มีระดับความคิดเห็นเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.31) การเขียนประกาศแจ้งเตือนในเรื่องต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการสื่อสารระหว่างสายตรวจกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ (ตาราง 8)

ตาราง 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การสื่อสารระหว่างหัวหน้าแขวงกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	21 (12.7)	60 (36.1)	56 (33.7)	13 (7.8)	16 (9.6)	3.34	1.10	ปานกลาง
2. การสื่อสารระหว่างสายตรวจกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	18 (10.8)	52 (31.3)	66 (39.8)	9 (5.4)	21 (12.7)	3.22	1.12	ปานกลาง
3. การสื่อสารระหว่างสายตรวจกับท่านมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	19 (11.4)	55 (33.1)	65 (39.2)	12 (7.2)	15 (9.0)	3.31	1.06	ปานกลาง
4. การสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	16 (9.6)	53 (31.9)	75 (45.2)	10 (6.0)	12 (7.23)	3.31	0.98	ปานกลาง
5. การสื่อสารระหว่างท่านกับประชาชนในพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	20 (12.0)	45 (27.1)	82 (49.4)	11 (6.6)	8 (4.8)	3.35	0.94	ปานกลาง
6. การเขียนประกาศแจ้งเตือนในเรื่องต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด	21 (12.7)	46 (27.7)	70 (42.2)	15 (9.0)	14 (8.4)	3.27	1.07	ปานกลาง
รวม						3.30	1.04	ปานกลาง

ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) โดยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ถูงคำมีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.19) ไม่ถือว่ามีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.11) และที่ตักผง (ปู้งเต้า) มีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ (ตาราง 9)



ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน

ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ไม้กวาดที่ท่านได้รับมีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	16 (9.6)	38 (22.9)	71 (42.8)	31 (18.7)	10 (6.0)	3.11	1.01	ปานกลาง
2. ที่ตักผง (ปิ้งเต้า) ที่ท่านได้รับมีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	12 (7.2)	40 (24.1)	64 (38.6)	40 (24.1)	9 (5.4)	3.04	0.99	ปานกลาง
3. ถุงดำที่ท่านได้รับมีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	15 (7.2)	41 (24.7)	64 (38.6)	40 (24.1)	9 (5.4)	3.19	1.00	ปานกลาง
รวม						3.11	1.00	ปานกลาง

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาในระดับปานกลางคือ เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีต่อกันช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ปฏิบัติงานสำเร็จและเสร็จทันเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.41) เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.35) หากได้รับความเดือดร้อนในการทำงานเพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ (ตาราง 10)

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้มาก น้อยเพียงใด	26 (15.7)	64 (38.6)	70 (42.2)	5 (3.0)	1 (0.6)	3.66	0.79	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการ ติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆมากน้อยเพียงใด	14 (8.4)	50 (30.1)	94 (56.6)	7 (4.2)	1 (0.6)	3.42	0.73	ปานกลาง
3. หากท่านได้รับความเดือดร้อนในการทำงานเพื่อน ร่วมงานของท่านสามารถช่วยเหลือท่านได้มากน้อย เพียงใด	15 (9.0)	46 (27.7)	87 (52.4)	13 (7.8)	5 (3.0)	3.32	0.86	ปานกลาง
4. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวมากน้อย เพียงใด	14 (8.4)	43 (25.9)	97 (58.4)	11 (6.6)	1 (0.6)	3.35	0.75	ปานกลาง
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีต่อกัน ช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ ปฏิบัติงานสำเร็จและเสร็จทันเวลามากน้อยเพียงใด	20 (12.0)	51 (30.7)	76 (45.8)	15 (9.0)	4 (2.4)	3.41	0.90	ปานกลาง
รวม						3.43	0.81	ปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สายตรวจ)

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สายตรวจ)โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง สายตรวจรับฟังข้อคิดเห็น และปัญหาในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.26) สายตรวจมีลักษณะความเป็นผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับสายตรวจได้อย่างสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.20) สายตรวจให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.17) สายตรวจให้ความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และ สายตรวจให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ (ตาราง 11)

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (สายตรวจ)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สายตรวจรับฟังข้อคิดเห็น และปัญหาในการทำงานจากท่านมากนักน้อยเพียงใด	19 (11.4)	51 (30.7)	66 (39.8)	14 (8.4)	16 (9.6)	3.26	1.08	ปานกลาง
2. สายตรวจของท่านมีลักษณะความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนามากน้อยเพียงใด	22 (13.3)	47 (28.3)	65 (39.2)	10 (6.0)	22 (13.3)	3.22	1.16	ปานกลาง
3. สายตรวจของท่านให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่านมากนักน้อยเพียงใด	17 (10.2)	55 (33.1)	57 (34.3)	14 (8.4)	23 (13.9)	3.17	1.16	ปานกลาง
4. ท่านมีโอกาที่จะพบและปรึกษาหารือกับสายตรวจได้อย่างสะดวกมากน้อยเพียงใด	20 (12.0)	49 (29.5)	63 (38.0)	12 (7.2)	22 (13.3)	3.20	1.16	ปานกลาง
5. สายตรวจให้ความสำคัญต่อพนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด	26 (15.7)	37 (22.3)	64 (38.6)	16 (9.6)	23 (13.9)	3.16	1.15	ปานกลาง
6. สายตรวจให้ความสำคัญพิเศษส่วนบุคคลกับท่านมากนักน้อยเพียงใด	21 (12.7)	36 (21.7)	74 (44.6)	12 (7.2)	23 (13.9)	3.12	1.15	ปานกลาง
รวม						3.19	1.14	ปานกลาง

ด้านเวลาในการทำงาน

การศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ในด้านเวลาในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) ซึ่งมีเรื่องของเวลาเข้า-ออก (เวลามาทำงาน และเวลาเลิกงาน) ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และช่วงเวลาในการพักรับประทานอาหารกลางวันมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ (ตาราง 12)



ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านเวลาในการทำงาน

ด้านเวลาในการทำงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เวลาเข้า-ออก (เวลามาทำงาน และเวลาเลิกงาน)ใน การปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	26 (15.7)	68 (41.0)	63 (38.0)	6 (3.6)	2 (1.2)	3.67	0.82	มาก
2. ช่วงเวลาในการพักรับประทานอาหารกลางวันของ ท่านมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	60 (36.1)	72 (43.4)	3 (1.8)	2 (1.2)	3.66	0.82	มาก
รวม						3.67	0.82	มาก

สรุปโดยรวม

ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่แบ่งออกเป็น 8 ด้านผลการศึกษา พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านเวลาในการทำงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.67) ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13) ด้านค่าจ้างค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สายตรวจ)อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) (ตาราง 13)

ตาราง 13 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมแบ่งออกเป็น 8 ด้าน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน
1. ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ	3.13	0.93	ปานกลาง
2. ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน	3.36	0.76	ปานกลาง
3. ด้านสวัสดิการ	3.27	0.99	ปานกลาง
4. ด้านการสื่อสาร	3.30	1.04	ปานกลาง
5. ด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	3.11	1.00	ปานกลาง
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.43	0.81	ปานกลาง
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง)	3.19	1.14	ปานกลาง
8. ด้านเวลาในการทำงาน	3.67	0.82	มาก
รวม	3.31	0.94	ปานกลาง

ตอนที่ 2 การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งอยู่ในระดับมากในเรื่องของการความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางคัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ (ตาราง 14)

ตาราง 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน

ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	26 (15.7)	72 (43.4)	64 (38.6)	3 (1.8)	1 (0.6)	3.72	0.76	มาก
2. ท่านมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคมากน้อยเพียงใด	37 (22.3)	79 (47.6)	49 (29.5)	1 (0.6)	0 (0)	3.92	0.73	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครันมากน้อยเพียงใด	38 (22.9)	74 (44.6)	51 (30.7)	2 (1.2)	1 (0.6)	3.88	0.79	มาก
รวม						3.84	0.76	มาก

ด้านความมีใจรักในการทำงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านความมีใจรักในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่องของการทุ่มเทการทำงานในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ภูมิใจในตำแหน่งงานที่ทำปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ (ตาราง 15)

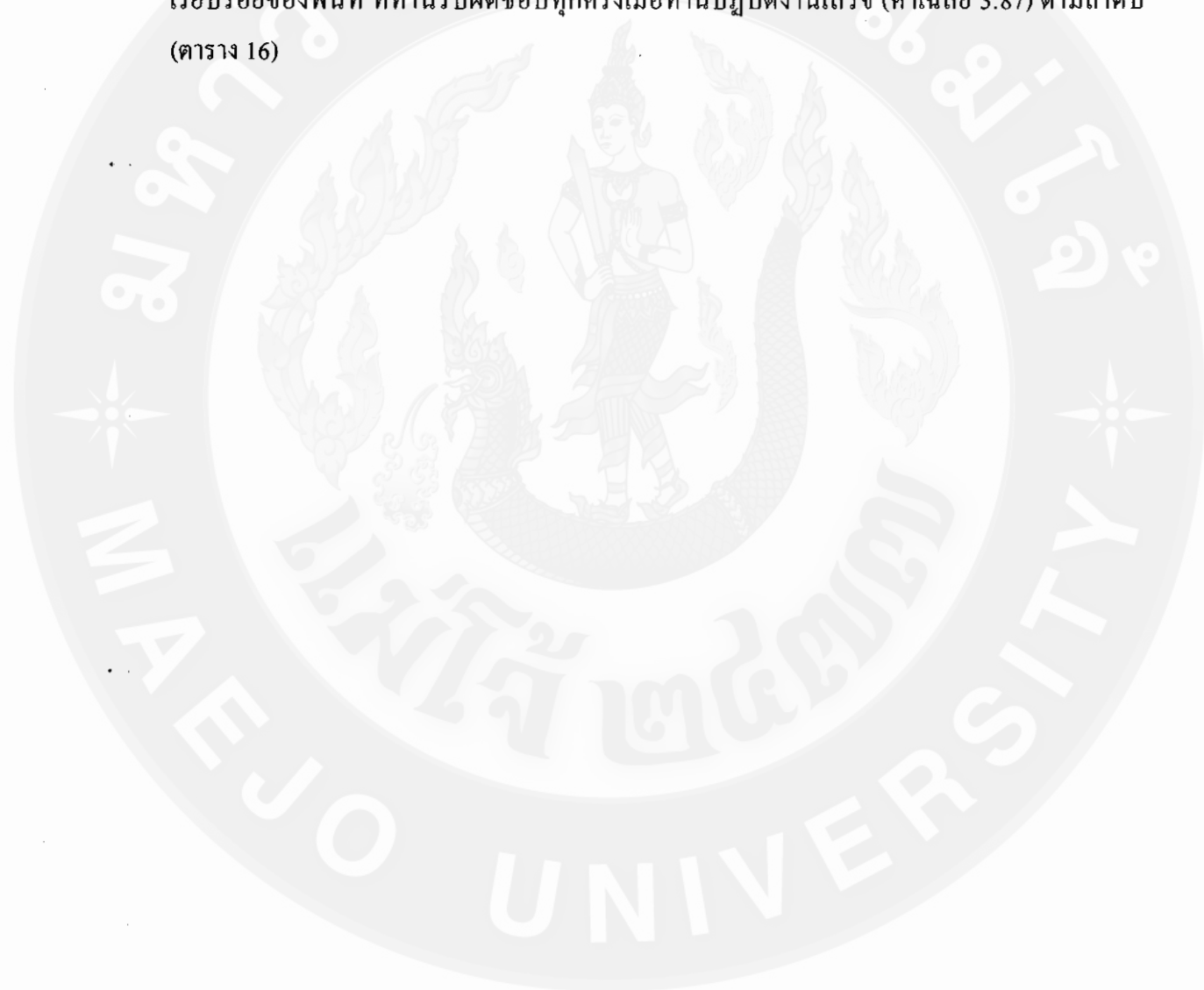


ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความมีใจรักในการทำงาน

ด้านความมีใจรักในการทำงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านภูมิใจในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	43 (25.9)	69 (41.6)	54 (32.5)	0 (0)	0 (0)	3.98	0.70	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้สำเร็จมากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	71 (42.8)	64 (38.6)	1 (0.6)	2 (1.2)	3.96	0.74	มาก
3. ท่านทุ่มเทการทำงานในการปฏิบัติงานของท่านอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	78 (47.0)	59 (35.5)	1 (0.6)	0 (0)	4.02	0.75	มาก
รวม						3.99	0.73	มาก

ด้านความถูกต้องในการทำงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านความถูกต้องในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่องของมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง และถูกต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎระเบียบของสำนักงาน (แนวทางที่ท่านสังกัด) (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของพื้นที่ ที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้งเมื่อท่านปฏิบัติงานเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ (ตาราง 16)



ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความถูกต้องในการทำงาน

ด้านความถูกต้องในการทำงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็นของ ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง และถูกต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ท่านได้รับ มอบหมายมากนักน้อยเพียงใด	37 (22.3)	92 (55.4)	37 (22.3)	0 (0)	0 (0)	4.00	0.67	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎระเบียบของ สำนักงาน(แขวงที่ท่านสังกัด) มากน้อยเพียงใด	36 (21.7)	89 (53.6)	40 (24.1)	1 (0.6)	0 (0)	3.96	0.69	มาก
3. ท่านมีการตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของ พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้งเมื่อท่านปฏิบัติงาน เสร็จมากนักน้อยเพียงใด	35 (21.1)	77 (46.4)	52 (31.3)	0 (0)	0 (0)	3.87	0.74	มาก
รวม						3.94	0.70	มาก

ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่องของมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.93) การปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จทันก่อนเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.87) ประชาชน (ชาวบ้าน) ในพื้นที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีความรวดเร็วในการปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และสายตรวจมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ (ตาราง 17)

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านความสำเร็จ และ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน

ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด	32 (19.3)	83 (50.0)	51 (30.7)	0 (0)	0 (0)	3.89	0.70	มาก
2. ท่านมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด	30 (18.1)	79 (47.6)	56 (33.7)	1 (0.6)	0 (0)	3.83	0.71	มาก
3. ท่านมีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จทันก่อนเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด	35 (21.1)	78 (47.0)	50 (30.1)	3 (1.8)	0 (0)	3.87	0.75	มาก
4. ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	29 (17.5)	80 (48.2)	54 (32.5)	3 (1.8)	0 (0)	3.81	0.73	มาก
5. ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติมากน้อยเพียงใด	43 (25.9)	69 (41.6)	54 (32.5)	0 (0)	0 (0)	3.93	0.76	มาก
6. สายตรวจของท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	71 (42.8)	64 (38.6)	1 (0.6)	2 (1.2)	3.73	0.78	มาก
7. ประชาชน(ชาวบ้าน)ในพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	78 (47.0)	59 (35.5)	1 (0.6)	0 (0)	3.80	0.71	มาก
รวม						3.84	0.73	มาก

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่องของการใช้ที่ดักผง (ปุ้งเต้า) ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.93) สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ โดยใช้ พลังงาน เวลา วัสดุและปัจจัยอื่นๆ ได้อย่างประหยัด (ค่าเฉลี่ย 3.88) ใช้ไม้กวาดในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการใช้ถุงดำในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ (ตาราง 18)



ตาราง 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น ของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านใช้ไม้กวาดในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด	29 (17.5)	80 (48.2)	54 (32.5)	3 (1.8)	0 (0)	3.81	0.73	มาก
2. ท่านใช้ที่ตักผง (ปิ้งเต้า) ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด	43 (25.9)	69 (41.6)	54 (32.5)	0 (0)	0 (0)	3.93	0.76	มาก
3. ท่านใช้ถุงดำในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด	28 (16.9)	71 (42.8)	64 (38.6)	1 (0.6)	2 (1.2)	3.73	0.78	มาก
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ ต้องการ โดยใช้พลังงาน เวลา วัสดุและปัจจัยอื่นๆ ได้อย่างประหยัดมากน้อยเพียงใด	35 (21.1)	78 (47.0)	51 (30.7)	2 (1.2)	0 (0)	3.88	0.74	มาก
รวม						3.84	0.75	มาก

สรุปโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 5 ด้านผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านความมีใจรักในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านความถูกต้องในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) (ตาราง 19)

ตาราง 19 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
1. ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3.84	0.76	มาก
2. ด้านความมีใจรักในการทำงาน	3.99	0.73	มาก
3. ด้านความถูกต้องในการทำงาน	3.94	0.70	มาก
4. ด้านความสำเร็จ และความตรงต่อเวลาในการทำงาน	3.84	0.73	มาก
5. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.84	0.75	มาก
รวม	3.89	0.73	มาก

**ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน
ในเทศบาลนครเชียงใหม่**

**ตาราง 20 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพัทธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาด
ถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่**

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่รับผิดชอบ	0.003	0.969	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.071	0.363	-
3. สวัสดิการ	0.196	0.012	ต่ำมาก
4. การสื่อสาร	0.102	0.191	-
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.134	0.086	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.338	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)	0.092	0.236	-
8. เวลาในการทำงาน	0.492	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.204	0.008	ต่ำ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการ (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำมาก $r=0.196$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.338$) ด้านเวลาในการทำงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ปานกลาง $r=0.338$) และปัจจัยทุกด้าน โดยรวม (มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ $r=0.204$)

ตาราง 21 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความมีใจรักในงานของตนเองของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.031	0.967	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.115	0.147	-
3. สวัสดิการ	0.199	0.010	ต่ำมาก
4. การสื่อสาร	0.269	0.001	ต่ำ
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.087	0.265	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.362	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)	0.191	0.014	ต่ำมาก
8. เวลาในการทำงาน	0.485	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.284	0.000	ต่ำ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความความมีใจรักในงานของตนเองของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการ (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำมาก $r=0.199$) ด้านการสื่อสาร (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.269$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.362$) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำมาก $r=0.191$) ด้านเวลาในการทำงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ปานกลาง $r=0.485$) และปัจจัยทุกด้าน โดยรวม (มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ $r=0.284$)

ตาราง 22 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความถูกต้องในการทำงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน (r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่รับผิดชอบ	0.030	0.701	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.049	0.528	-
3. สวัสดิการ	0.159	0.040	ต่ำมาก
4. การสื่อสาร	0.120	0.123	-
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.069	0.375	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.302	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สาย ตรวจ)	0.048	0.514	-
8. เวลาในการทำงาน	0.523	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.169	0.029	ต่ำมาก

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านสวัสดิการ (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำมาก $r=0.159$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.302$) ด้านเวลาในการทำงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ปานกลาง $r=0.523$) และปัจจัยทุกด้านโดยรวม (มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับ ต่ำมาก $r=0.169$)

ตาราง 23 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ตรงเวลาในการทำงานของพนักงาน กวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน(r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.012	0.882	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.056	0.474	-
3. สวัสดิการ	0.143	0.066	-
4. การสื่อสาร	0.230	0.003	ต่ำ
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.053	0.496	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.342	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สาย ตรงจ)	0.077	0.323	-
8. เวลาในการทำงาน	0.534	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.216	0.005	ต่ำ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานความสำเร็จ ตรงเวลาในการทำงานของพนักงานได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.230$) ด้านเวลาในการทำงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ปานกลาง $r=0.534$) และปัจจัยทุกด้านโดยรวม (มีความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับต่ำ $r=0.216$)

ตาราง 24 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน(r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.038	0.628	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.072	0.358	-
3. สวัสดิการ	0.114	0.142	-
4. การสื่อสาร	0.213	0.006	ต่ำ
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.144	0.064	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.402	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)	0.099	0.207	-
8. เวลาในการทำงาน	0.510	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.239	0.002	ต่ำ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าของพนักงานได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.213$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ต่ำ $r=0.402$) ด้านเวลาในการทำงาน (มีความสัมพันธ์เชิงบวกกันในระดับ ปานกลาง $r=0.510$) และปัจจัยทุกด้านโดยรวม (มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ $r=0.239$)

ตาราง 25 แสดงค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ
ต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ของ เพียร์สัน(r)	p-value	ระดับ ความสัมพันธ์
1. พื้นที่ที่รับผิดชอบ	0.015	0.851	-
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน	0.079	0.309	-
3. สวัสดิการ	0.177	0.023	ต่ำมาก
4. การสื่อสาร	0.224	0.004	ต่ำ
5. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	0.105	0.176	-
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.399	0.000	ต่ำ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(สาย ตรวจ)	0.111	0.155	-
8. เวลาในการทำงาน	0.582	0.000	ปานกลาง
ปัจจัยโดยรวม	0.253	0.001	ต่ำ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน ด้านเวลาในการทำงาน และปัจจัยโดยรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ
0.177 0.224 0.399 0.582 0.253 คือ มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมาก ต่ำ ต่ำ ปานกลาง และต่ำ
ตามลำดับ

**ส่วนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในกลุ่มเพศ
กลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษา และกลุ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงาน**

**ตาราง 26 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกวาดถนน
เพศชายและเพศหญิง**

เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความแตกต่าง (p-value)
ชาย	67	77.2	11.8	0.560
หญิง	99	78.3	11.3	

จากการศึกษาพบว่าพนักงานกวาดถนนเพศชายมีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 77.2 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.8 พนักงานกวาดถนนที่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 78.3 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.3 ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนเพศหญิงและชาย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.560)

ตาราง 27 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกวาดถนนที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี และพนักงานกวาดถนนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

อายุ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าความ แตกต่าง (p-value)
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี	82	78.2	11.7	0.673
มากกว่า 50 ปี	84	77.5	11.3	

จากการศึกษาพบว่าพนักงานกวาดถนนที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 78.2 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.7 ส่วนพนักงานกวาดถนนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 77.5 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.3 ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนที่อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50 ปี และพนักงานกวาดถนนที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p- value = 0.673)

ตาราง 28 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกวาดถนนที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือจบการศึกษาระดับประถมศึกษา และพนักงานกวาดถนนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าความ แตกต่าง (p-value)
ไม่ได้รับการศึกษาและ ประถมศึกษา	130	76.7	11.3	0.019
มัธยมศึกษา และ อนุปริญา	36	81.8	11.4	

จากการศึกษา พบว่า พนักงานกวาดถนนที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือจบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 76.7 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.3 ส่วนพนักงานกวาดถนนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญา มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 81.8 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.4 ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนที่ไม่ได้รับการศึกษาหรือจบการศึกษาระดับประถมศึกษา และพนักงานกวาดถนนที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออนุปริญา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p- value = 0.019)

ตาราง 29 แสดงค่าความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีและพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากกว่า 5 ปี

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ยคะแนน ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าความ แตกต่าง (p-value)
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี	80	77.1	11.8	0.441
มากกว่า 5 ปี	86	78.5	11.2	

จากการศึกษา พบว่าพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 77.1 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.8 ส่วนพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 78.5 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 11.2 ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานน้อยกว่า หรือเท่ากับ 5 ปี และพนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในหน่วยงานมากกว่า 5 ปี ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.441)

ตอนที่ 4 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

พนักงานกวาดถนนได้แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

1. บริเวณที่ปฏิบัติงานมีรถสัญจรข้ามผ่านตลอดเวลา จึงไม่สะดวกในการปฏิบัติงานทำความสะอาด และเสี่ยงอันตรายเป็นอย่างมาก
2. รถขยะที่มาทำการเก็บหรือขนย้ายขยะ มักจะทำเศษขยะตกหล่นลงพื้น และฟุ้งกระจายทั่วบริเวณท้องถนน
3. ประชาชนส่วนใหญ่มักจะนำเศษอาหารประเภทน้ำแกงมาเทลงข้างถนน ทำให้ยุ่งยากต่อการเก็บกวาด
4. บางพื้นที่ยากต่อการทำความสะอาดเนื่องจากบางพื้นที่เป็นที่โล่งแจ้ง มีรถจอดอยู่ตลอดเวลา
5. ประชาชนชอบทิ้งขยะไม่เป็นที่เป็นทาง ไม่ทิ้งลงถังขยะตามจุดต่างๆ ที่เทศบาลฯ ได้จัดเตรียมไว้ให้
6. บางพื้นที่มีใบไม้ตกหล่นอยู่ตลอดเวลา
7. บางครั้งถูกคำที่แจกให้ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
8. อากาศที่แปรปรวน หากอากาศร้อนมากๆ ก็มักจะเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องบางพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายให้ลงปฏิบัติงานนั้นเป็นที่โล่งแจ้งไม่มีที่สำหรับหยุดพัก
9. ในช่วงฤดูฝนอยากให้ทางเทศบาลฯ เห็นใจพนักงานกวาดถนนบ้าง ในบางครั้งควรมีการผ่อนปรนในเรื่องของเวลาเข้าทำงาน เนื่องจากบางครั้งมีฝนตกหนักทำให้มีปัญหาด้านการเดินทางจึงส่งผลให้มาทำงานไม่ตรงเวลา
10. ในช่วงฤดูฝนมักมีปัญหาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเศษใบไม้และเศษขยะประเภทถุงพลาสติกที่เปียกน้ำ ทำให้เก็บกวาดและทำความสะอาดได้ไม่ทั่วถึง
11. เพื่อนร่วมงานไม่สามัคคีกันชอบแบ่งแยก แยกกลุ่มกัน ในช่วงที่ต้องรวมกลุ่มกันพัฒนาตามพื้นที่ต่างๆ พนักงานกลุ่มที่ทำงานก็จะตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่วนพนักงานบางคนที่ไม่ทำงานก็จะเดินไปเดินมา จับกลุ่มคุยกันเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน

ผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 92.3) มีอายุระหว่าง 50-54 (ร้อยละ 30.8) ส่วนใหญ่อยู่ชั้นมัธยม (ร้อยละ 76.9) มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี และเป็นลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 61.5) ได้แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนทิ้งขยะไม่เป็นที่ มีการโยนขยะตามพื้น ทั้งไม่ตรงถึงขยะตามจุดต่างๆ ที่จัดไว้ให้
2. ชาวบ้านชอบขนานำสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัขมาขับถ่ายบริเวณข้างทาง ทำให้ยากต่อการทำความสะอาด และเสียเวลาในการทำงาน
3. ชาวบ้านชอบนำถุงขยะมาทิ้งไม่ตรงจุดที่กำหนดให้เป็นที่วางถุงขยะ ทำให้พนักงานต้องทำการลากถุงขยะไปจัดเก็บตามจุดที่เทศบาลกำหนดไว้ ทำให้เสียเวลาในการทำงาน
4. ปัญหาในเรื่องของสภาพอากาศ โดยเฉพาะ ฤดูฝน มักมีพื้นที่เปียกชุ่มน้ำ ทำให้ยากต่อการทำความสะอาด บางพื้นที่มีน้ำท่วมขัง
5. อุปกรณ์ในการทำความสะอาด เช่น ไม้กวาดและถุงขยะดำไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานพนักงาน
6. พนักงานบางคนได้รับผิดชอบพื้นที่ที่เป็นถนนที่มีรถผ่านอยู่ตลอดเวลา ทำให้ยากต่อการทำความสะอาด และเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุได้
7. บางพื้นที่ไม่มีสถานที่อำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

ประชาชน (ชาวบ้าน) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 71.3) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 35.3) และส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 51.5) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานกวาดถนนยังปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ทำงานไม่สะอาด ชอบกวาดขยะเข้าข้างทางพนักงานมักกวาดขยะลงท่อระบายน้ำ กวาดเข้าพุ่มไม้ข้างทางเดิน
2. พนักงานกวาดถนนบางคนใช้เวลาในการกวาดขยะเพียงระยะเวลาสั้นๆ และไม่มีกรวนกลับมากวาดซ้ำในบางพื้นที่ที่ไม่มีพนักงานกวาดถนนประจำจุดอยู่ ทำให้สถานที่สกปรกเต็มไปด้วยเศษขยะ
3. พนักงานกวาดถนนบางคนไม่มีความระมัดระวังในการปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับลูกค้าที่มานั่งรับประทานอาหารบริเวณร้านที่เปิดให้บริการข้างทางบริเวณริม

ฟุตบอล เช่น ทำด้ามไม้กวาดโดนใส่บริเวณด้านหลังของลูกค้าบางครั้งพนักงานกวาดแรงเกินไปทำให้ฝุ่นฟุ้งกระจาย

4. พนักงานกวาดถนนมักกวาดเศษใบไม้เข้าข้างทาง บางครั้งพนักงานกวาดทำความสะอาดไม่ทั่วถึง

ตอนที่ 5 การศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

พนักงานกวาดถนน แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ ส่วนข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา สรุปได้ดังนี้

ด้านเวลา

พนักงานแสดงความเห็นว่า เนื่องจากมีบางสำนักงานแขวงที่มีคำสั่งให้พนักงานมาทำงานตั้งแต่ 6.00 น. ซึ่งพนักงานบางคนอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จึงต้องตื่นแต่เช้าเพื่อมาทำงานให้ทันเวลา พนักงานจึงเสนอให้ทางสำนักงานแขวงปรับเวลาในการทำงานเป็นเวลา 8.00 น.

ด้านสถานที่ / พื้นที่ปฏิบัติงาน

พนักงานแสดงความเห็นว่าพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้นได้ไม่เท่าเทียมกันเนื่องจากมีพนักงานบางคนได้รับผิดชอบทำความสะอาดในบริเวณพื้นที่ที่มีระยะทางไกล แต่บางคนได้รับผิดชอบพื้นที่ที่มีระยะสั้น จึงเกิดความรู้สึกถึงความไม่เท่าเทียมกันในการแบ่งเขตความรับผิดชอบในการทำความสะอาด

พนักงานที่เป็นเพศหญิงบางคน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในพื้นที่ๆ รับผิดชอบที่มีความเสี่ยงภัย และอันตรายต่างๆ เช่น พื้นที่ที่เป็นถนนที่มีการจราจรคับคั่ง มีรถผ่านไปมาตลอดเวลา พนักงานจึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ พื้นที่ประเภทนี้ควรมีพนักงานที่รับผิดชอบช่วยกันอย่างน้อย 2 คน

พนักงานบางคนรับผิดชอบพื้นที่ๆ มีขยะมากและมีขยะประเภทใบไม้ร่วงในปริมาณมากเป็นประจำทุกวัน แต่ต้องทำความสะอาดเพียงคนเดียว และพนักงานบางคนรับผิดชอบในพื้นที่ๆ เป็นเส้นทางเปลี่ยว และเป็นเขตที่ไม่มีไฟฟ้าส่องสว่าง แต่จำเป็นต้องเข้าทำงานตั้งแต่เช้ามืดทุกวัน

ด้านสวัสดิการ

พนักงานแสดงความเห็นว่าอยากให้เทศบาลฯ สนใจและใส่ใจในสวัสดิการของพนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้าง โครงการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งในเรื่องของค่าล่วงเวลาหากมีการทำงานเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือหากเกิดกรณีประสบอุบัติเหตุ อยากให้มีวันหยุดชดเชยเพิ่ม อยากให้มีค่าชดเชยการรักษาพยาบาลหากในกรณีเจ็บป่วยควรให้หยุดงาน/ลางานได้โดยไม่หักเงินรายวัน และควรมีประกันสังคม มีกองทุนเงินปันผล ให้กับพนักงานกวาดถนนทุกคน

ด้านปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)

พนักงานมีความเห็นว่า สายตรวจมักให้ความเสมอภาคไม่เท่าเทียมกัน มักจะพิจารณาเฉพาะคนของตนเองก่อนและบางครั้งมักไม่มีเหตุผล มักจะใช้คำพูดไม่สุภาพต่อพนักงาน สายตรวจบางคนทำงานไม่เต็มທີ່กับขอบเขตงานที่ตนได้รับมอบหมาย สายตรวจบางคนแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสม บางครั้งใช้พนักงานนอกเหนือขอบเขตของงานที่พนักงานได้รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นปัญหาในการปฏิบัติของพนักงานกวาดถนน ได้แก่

1. พนักงานต้องการให้มีถุงขยะสีดำเพิ่มเติมในการแจกแต่ละครั้ง เนื่องจากปัจจุบันมีปริมาณไม่เพียงพอและในระยะหลังถุงขยะสีดำไม่ได้มาตรฐาน โดยถุงมีความบางทำให้เกิดการฉีกขาดง่ายเมื่อใส่ขยะที่มีน้ำหนักมาก
2. ไม่กวาดที่แจกให้ไม่มีความแข็งแรง ค้ำจับมีขนาดเล็ก บางครั้งมีขนาดใหญ่ ไม่มีมาตรฐาน
3. ที่ตักผงขยะในระยะหลังไม่สามารถนำไปใช้ได้เนื่องจากมีขนาดเล็กและตักเศษขยะได้ปริมาณน้อย
4. ควรมีการปรับหรือจัดตารางการทำงานของพนักงานกวาดถนน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ควรมีการปรับหรือจัดตารางการทำงานของพนักงานกวาดถนนเนื่องจากพนักงานบางคนขอลาหยุดงานจึงทำให้บางพื้นที่ไม่มีพนักงานกวาดถนนประจำจุดอยู่ ควรจัดคนมาลงทำความสะอาดแทน เพราะบางครั้งพนักงานบางคนหยุดงานติดต่อกันหลายวัน หากไม่มีคนมาทำความสะอาดก็จะทำให้พื้นที่นั้นสกปรกมีแต่เศษขยะ

5. อยากให้มีการออกกฎระเบียบที่เคร่งครัด มีบทลงโทษกับพนักงานที่ขาดความรับผิดชอบในการทำงาน เนื่องจากมีพนักงานบางคนเอาเปรียบเพื่อน เช่น มาทำงานสาย เวลาทำงานก็มักหลบเลี่ยงการกวาดถนน เป็นต้น

6. การเซ็นชื่อ เวลา เข้า-ออกงาน ควรให้มีการลงชื่อให้ครบทั้งเวลาเข้า-เวลาออกงานครั้งเดียว

7. สายตรวจควรจัดสรรงานให้เหมาะสมกับเพศและวัยของพนักงานกวาดถนน เพราะสายตรวจมักใช้ให้พนักงานผู้หญิงทำงานหนักๆ เช่น ขกขาเดินท์ ยกเก้าอี้ เป็นต้น

8. เงินเดือนควรออกตรงตามเวลา ไม่ควรล่าช้า

ผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 92.3) มีอายุระหว่าง 50-54 (ร้อยละ 30.8) ส่วนใหญ่อยู่ชั้นมัธยม (ร้อยละ 76.9) มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี และเป็นลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 61.5) แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ ส่วนข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา สรุปได้ดังนี้

ด้านเวลา

เวลาในการทำงาน พนักงานควรมาทำงานให้ตรงเวลากว่านี้ การลงชื่อหรือเซ็นชื่อเวลา เข้า-ออกงาน พนักงานควรลงเวลาตามความเป็นจริง และพนักงานควรปรับปรุงด้านเวลาในการมาทำงานโดยควรมาตรงเวลา และไม่กลับก่อนเวลาเลิกงาน

ด้านสถานที่ / พื้นที่ๆ ปฏิบัติงาน

พนักงานควรใส่ใจในเรื่องของความสะอาดในบริเวณพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบให้มากกว่านี้ พนักงานควรให้ความใส่ใจในการปฏิบัติงานมากกว่านี้ เพราะพนักงานบางคนยังทำหน้าที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด การกวาดไม่สะอาดเท่าที่ควร และพนักงานทุกคนควรรักษาความสะอาดในพื้นที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นขอบไหล่ทาง ข้างทางเดินหรือบนฟุตบาท

ด้านสวัสดิการ

ควรให้ทางเทศบาลจัดทำสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานทุกคนควรให้ทางเทศบาลมีวันหยุดให้กับพนักงานบ้าง ควรจัดให้มีค่าล่วงเวลาแก่พนักงาน ควรมีสวัสดิการสำหรับพนักงานที่เจ็บป่วย สามารถให้ลาหยุดพักได้โดยไม่หักค่าแรงรายวัน

ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน (ชาวบ้าน) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

ได้แก่ พนักงานชอบปิดเศษใบไม้เข้าข้างทาง พนักงานชอบกวาดเศษขยะลงท่อระบายน้ำ พนักงานกวาดถนนแรงทำให้ฝุ่นฟุ้งกระจาย พนักงานกวาดไม่สะอาด พนักงานชอบกวาดเศษขยะเล็กๆ น้อยๆ ลงท่อระบายน้ำ

ข้อร้องเรียนทั่วไป

ชาวบ้านร้องขอให้มีความพนักงานกวาดถนนเพิ่ม เนื่องจากบางจุดบางพื้นที่ไม่มีพนักงานทำความสะอาดประจำจุด จำนวนของถังขยะ บางที่บางจุดไม่มี และบางพื้นที่มีถังขยะไม่เพียงพอกับความต้องการในการใช้งานของชาวบ้าน การร้องเรียนเรื่องปัญหาของเวลาในการเก็บขยะของรถเก็บขยะ บางวันมาเก็บ บางวันไม่มาเก็บ ทำให้ขยะส่งกลิ่นเหม็น และเรื่องอื่นๆ ที่ชาวบ้านร้องเรียนคือ เพื่อนบ้านที่เลี้ยงสัตว์ เช่น สุนัข มักจะนำสัตว์เลี้ยงของตนมาขับถ่ายบริเวณทางสาธารณะ ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น ทำให้พื้นที่สกปรก เป็นต้น

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้แก่

การจัดกิจกรรมบางอย่าง ในบางครั้งจะต้องมีการรวมกลุ่มกัน จึงต้องการให้พนักงานทุกคนมีความรักและสามัคคีกันมากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพนักงานบางคนมักจะหลบเลี่ยงงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องแบกรับภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น

ทางเทศบาลได้มีการทำเรื่องขอยืมตัวพนักงานกวาดถนนบางส่วนขึ้นไปช่วยงานบนสำนักงานรวมประมาณ 117 คนจากพนักงานทั้งหมด 283 คน ซึ่งจะเหลือพนักงานที่ปฏิบัติงานจริงเพียง 166 คนเท่านั้นทางเทศบาลควรจ้างพนักงานกวาดถนนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มีอยู่มีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้พื้นที่หลายๆ พื้นที่สกปรก มองดูไม่สะอาดตามไปด้วย ควรให้รถขยะมาเก็บขยะในถังขยะตามจุดต่างๆ ตามเวลาที่กำหนด ประชาชนควรช่วยกันรักษาความสะอาดร่วมกัน

ประชาชน (ชาวบ้าน) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 71.3) อายุระหว่าง 35 - 44 ปี (ร้อยละ 35.3) และส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 51.5) ได้แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางแก้ไข ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน สรุปได้ดังนี้คือ ประชาชน (ชาวบ้าน) ต้องการให้พนักงานกวาดถนนปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ควรให้พนักงานตั้งใจกวาด

ให้สะอาดมากกว่านี้ เวลาควรควรให้พนักงานกวาดเบาๆ เพราะบางครั้งข้างทางเป็นร้านค้าที่ประกอบอาหารประเภทขายอาหาร การที่พนักงานกวาดแรงจะทำให้ฝุ่นฟุ้งกระจายเข้าร้าน

พนักงานควรทำงานให้เหมาะสมกับค่าแรงเพราะบางครั้งพนักงานไม่มาปฏิบัติตามจุดที่ได้รับมอบหมาย ควรจัดให้พนักงานมาลงตามจุดหรือบริเวณที่ไม่มีการจัดพนักงานทำความสะอาด เพราะบางพื้นถูกล่อยทิ้งไว้นานจนสกปรกมาก ควรจัดให้พนักงานทำความสะอาดอย่างเร่งด่วนโดยเฉพาะบริเวณที่ผู้มารับบริการบริเวณร้านขายอาหารข้างทาง ควรจัดให้มีพนักงานมากกวาดขยะให้สะอาด

พนักงานไม่ควรกวาดเศษใบไม้เข้าข้างทางรวมถึงควรมีการเพิ่มจำนวนพนักงานมาประจำตามจุดต่างๆ เพิ่มเติม

ส่วนข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ ได้แก่ ต้องการถังขยะเพิ่มเติมตามจุดต่างๆ มากกว่านี้ ควรจัดให้เทศบาลจัดถังขยะเพิ่มในแต่ละจุดให้เหมาะสม และรถขยะควรจัดเก็บขยะทุกวันไม่ปล่อยทิ้งไว้เป็นเวลานาน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่
2. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้างในเทศบาลนครเชียงใหม่ทั้ง 4 แขวงที่มีชื่ออยู่ในสัญญาว่าจ้างตามโครงการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาดและต้องเป็นพนักงานที่ลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 166 คน ได้แก่แขวงนครพิงค์ 47 คน แขวงกาวิละ 28 คน แขวงเมืงราย 42 คน และ แขวงศรีวิชัย 49 คนและสายตรวจทั้ง 4 แขวง จำนวน 13 คน ได้แก่ แขวงนครพิงค์ 4 คน แขวงกาวิละ 4 คน แขวงเมืงราย 4 คน และแขวงศรีวิชัย 1 คน

ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับพนักงานกวาดถนนประเภทลูกจ้างโครงการ ในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับเก็บข้อมูลจากสายตรวจและประชาชนผู้รับบริการในเรื่องของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่และ เพื่อให้ได้แนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ นั้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยมีประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ ประเด็นด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ประเด็นด้านสวัสดิการ ประเด็นด้านการสื่อสาร ประเด็นด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) และประเด็นด้านเวลาในการทำงาน

การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่ นั้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยมีประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ประเด็นด้านการมีใจรักในการทำงาน ประเด็นด้านความถูกต้องในการทำงาน ประเด็นด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงาน และประเด็นด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำแบบสอบถามกลุ่มประชากรซึ่งประกอบด้วยพนักงานกวาดในเทศบาลนครเชียงใหม่จำนวน 166 คน สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของ พนักงานกวาดถนนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 50-58 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือมีช่วงอายุระหว่าง 59 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือปฏิบัติงานมากกว่า 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ได้แก่ปัจจัยด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยด้านค่าจ้างด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยด้านการสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้แก่ด้านการเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านการมีใจรักในการทำงาน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความถูกต้องในการทำงาน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาในการทำงาน มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานกวาดถนนที่เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานกวาดถนนที่อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานกวาดถนนที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พนักงานกวาดถนนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบด้านค่าจ้างค่าตอบแทนด้านสวัสดิการด้านการสื่อสารด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง)

ด้านเวลาในการทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ประการ ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ด้านความมีใจรักในการทำงาน ด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านความสำเร็จและตรงต่อเวลาในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พบว่า

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สายตรง) และด้านเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความมีใจรักในงานของตนเอง

ปัจจัยด้านสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความถูกต้องในการทำงาน

ปัจจัยด้านการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จ ตรงเวลาในการทำงาน

ปัจจัยด้านการสื่อสาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามพนักงานกวาดถนน และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างผู้บังคับบัญชาของพนักงานกวาดถนน (สายตรวจ) ประชาชนสามารถสรุปดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกวาดถนนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่พนักงานกวาดถนนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 50-58 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมาคือมีช่วงอายุระหว่าง 59 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.5 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมาคือปฏิบัติงานมากกว่า 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5

พนักงานกวาดถนนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. บริเวณที่กวาดถนนมีรถสัญจรไปมาตลอดเวลาไม่สะดวกในการทำความสะดวกและเสี่ยงอันตรายเป็นอย่างมาก
2. รถขยะมาไม่ตรงเวลาบางครั้งกวาดเลยจุดที่ตั้งถังขยะมาแล้วถ้ารถขยะมาสายก็ต้องกลับไปทำความสะอาดอีกครั้งเนื่องจากรถขยะชอบทิ้งเศษขยะตกหล่น

3. ชาวบ้านชอบเอาเศษอาหารประเภทน้ำแกงมาเทข้างถนนทำให้ยากต่อการเก็บกวาด

4. อากาศที่แปรปรวนถ้าอากาศร้อนก็แทบจะกวาดไม่ได้เนื่องจากพื้นที่บางพื้นที่เป็นที่โล่งแจ้งจะไม่กวาดก็ไม่ได้เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีผู้คนมากมายและชอบทิ้งขยะไม่เป็นที่

5. เนื่องจากบางพื้นที่มีใบไม้ตกหล่นอยู่ตลอดเวลาทำให้ถุงดำที่แจกไม่เพียงพอเพิ่มก็ไม่ค่อยได้

6. เนื่องจากถังขยะที่ตั้งประจำแต่ละจุดมีน้อยมากบางพื้นที่ก็ไม่มีเลยถ้ามีก็อยู่ห่างกันมากพนักงานต้องนำเศษขยะที่กวาดได้ใส่ถุงดำและเดินลากถุงไปบางครั้งขยะเยอะหนักก็หนักวางไว้ข้างทางทิ้งที่รถขยะผ่านแต่รถขยะก็ไม่เก็บไปต้องลากไปไว้ตรงจุดที่มีถังขยะตั้ง

7. มีปัญหาช่วงฤดูฝนเพราะกวาดยากมากขยะและเศษใบไม้เปียกน้ำบางพื้นที่ก็มีน้ำขัง

8. ช่วงฤดูฝนอยากให้เห็นใจพนักงานบ้างบางครั้งมาสายบ้างก็ควรเห็นใจเพราะฝนตกหนักมักมีปัญหาด้านการเดินทาง

9. ในช่วงฤดูฝนมักมีปัญหาสำหรับใบไม้เพราะกวาดไม่ได้เปียกน้ำใบไม้ติดกับถนนกวาดได้บ้างแต่ไม่สะอาดบางพื้นที่มีน้ำท่วมยังไม่สะดวกในการทำความสะดวก

10. เพื่อนร่วมงานมักไม่ค่อยสามัคคีกันเวลาต้องทำงานร่วมกันชอบแบ่งแยกแตกกลุ่มกันคนทำก็ทำคนไม่ทำก็ไม่ทำ

11. พนักงานบางคนได้พื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นบริเวณถนนมีรถขับผ่านตลอดเวลา

12. ช่วงเช้ากวาดสะอาดแล้วแต่พอสายมีร้านเริ่มเปิดถนนเริ่มสกปรกเนื่องจากแต่ถ้ามีกวาดเศษขยะลงมา

13. ชาวบ้านชอบนำขยะมาวางข้างถังขยะไม่ทิ้งลงถังขยะบางครั้งก็ไม่ใส่ถุงดำยากต่อการทำความสะอาด

14. ถูขยะไม่เพียงพอบางครั้งต้องหาที่ทิ้งเอง

ข้อมูลทั่วไปของผู้บังคับบัญชา (สายตรง) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.3 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 50-58 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.2 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 76.9 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 92.3 ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 61.5

ด้านข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ สายตรงได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ประชาชนทิ้งขยะไม่เป็นที่ชวยโยนทิ้งตามพื้นไม่ทิ้งลงถังขยะ
2. รถขยะที่มาทำการเก็บขยะตามจุดต่างๆ มักทิ้งเศษขยะไว้ทำให้พื้นที่สกปรก
3. ชาวบ้านชอบนำสุนัขมาขับถ่ายบริเวณข้างทางทำให้ยากต่อการทำความสะอาดและเสียเวลาในการทำงาน

4. ชาวบ้านชอบนำถุงขยะมาทิ้งไม่เป็นที่ทำให้พนักงานต้องทำการลากถุงขยะไปทิ้งตามจุดที่เทศบาลกำหนดไว้ทำให้เสียเวลาในการทำงาน

5. ปัญหาในเรื่องของสภาพอากาศโดยเฉพาะฤดูฝนซึ่งทำให้พื้นที่เปียกชุ่มน้ำยากต่อการทำความสะอาดบางพื้นที่ก็มีน้ำท่วมขัง

6. อุปสรรคในการทำความสะอาดเช่นไม้กวาด, ถุงดำ, ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

7. พนักงานบางคนได้รับผิดชอบพื้นที่ที่เป็นถนนที่มีรถขับผ่านอยู่ตลอดเวลาทำให้เป็นปัญหามากในการทำความสะอาดเสี่ยงต่อการถูกรถชน

8. บางพื้นที่ไม่มีสถานที่เอื้ออำนวยความสะดวกเช่นห้องน้ำ

9. บางครั้งพนักงานเก็บกวาดสะอาดเรียบร้อยแต่เมื่อเจ้าของร้านมาเปิดร้านมักจะกวาดเศษขยะจากในร้านลงมาทำให้พื้นที่สกปรก

ข้อมูลทั่วไปของ ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.3 มีช่วงอายุระหว่าง 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.3 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 51.5

ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน ดังนี้

1. พนักงานเก็บกวาดไม่ค่อยสะอาด
2. พนักงานชอบปัดเศษขยะเข้าข้างทาง
3. พนักงานชอบปัดเศษขยะลงท่อ
4. พนักงานบางคนบางวันมากวาดแต่ไม่กินน้ำก็หายไปและไม่กลับมาทำงานอีก
5. พื้นที่บางพื้นที่ไม่มีพนักงานกวาดนานๆครั้งจะมีกลุ่มพนักงานกวาดมาทำความสะอาด
6. พนักงานบางคนกวาดไม่ดูถุงดำที่มานั่งรับประทานอาหารตรงร้านข้างทางบริเวณริมฟุตบาทบางครั้งเอาด้ามไม้กวาดมาโดนใส่หลังลูกค้า
7. พนักงานกวาดแรงฝุ่นฟุ้งกระจาย
8. พนักงานชอบปัดเศษใบไม้ และเศษขยะขนาดเล็กเข้าพุ่มไม้
9. พนักงานกวาดทำความสะอาดไม่ทั่วถึง

อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่ พนักงานกวาดถนนให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสวัสดิการและค่าจ้าง ค่าตอบแทนว่า ควรจัดให้มีค่าล่วงเวลาหากมีการทำงานเกินเวลาละมีวันหยุดชดเชยหรือวันลางานตามสิทธิที่มีตามกฎหมายกำหนด ควรจัดพนักงานมาแทนตำแหน่งที่มีการลาป่วย ลาหยุด ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับซาเลนิค (Zaleanick, 1958: 40) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่า จะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด กล่าวคือ ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และ ความต้องการภายใน ได้แก่

ความต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่ ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน

ปัจจัยด้านวัสดุ อุปกรณ์เครื่องที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนไม่มีคุณภาพที่ดีพอ จำนวนที่ไม่เพียงพอ ต่อการใช้งานในแต่ละวัน เช่น ถังขยะที่ใช้รวบรวมเศษขยะที่พนักงานกวาดมารวมกันซึ่งต้องการถังที่มีความทนทาน และขนาดใหญ่พอสำหรับขยะปริมาณมากๆ รวมถึงรถเข็นเล็ก ที่ใช้บรรทุกถังขยะในระยะทางที่ห่างจากจุดรวบรวมขยะที่พร้อมให้รถขยะมาขนไปทิ้ง ผู้ปฏิบัติงานรวมถึงประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างมีความเห็นร่วมกันว่า วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดำเนินภารกิจควรได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยที่กล่าวถึงสมรรถนะขององค์กรที่รับผิดชอบในการนำภารกิจไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้นหากองค์กรนั้นได้รับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอและทันต่อเวลา ดังที่ สมยศ นาวิการ (2529: 6) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของปีเตอร์ (Peters) ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่า มีดังต่อไปนี้ คือ 1. กลยุทธ์ (strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนจุดแข็งภายในองค์การ โอกาส และอุปสรรคภายนอก 2. โครงสร้าง (structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การช่วยทำให้บรรลุเป้าหมาย 4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ 5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมงาน 6. ความสามารถ (skill) 7. ค่านิยม (shared

values) คำนิยมร่วมของคนในองค์การไลเบนสไตน์ (Leibenstein อ้างใน ดิน ปรัชญพฤกษ์ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์, 2537: 30) ได้รายงานว่าการปรับปรุงด้านแรงงานสัมพันธ์ หรือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านจิตวิทยา มีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 30 และอัตราการลาออกจากงานลดลงถึงร้อยละ 20 และถ้าพิจารณาจากแง่มุมของทฤษฎีกลุ่มจะเห็นได้ว่าลักษณะของกลุ่มมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันประมาณร้อยละ 7-18 กล่าวคือ 1. กลุ่มเล็กจะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มใหญ่ 2. กลุ่มคนงานที่เป็นเพื่อนกันจะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มคนงานที่มีได้เป็นเพื่อนกัน 3. กลุ่มที่ได้รับการกำกับดูแลอยู่ห่าง ๆ จะสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด 4. กลุ่มที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ตนกำลังทำอยู่ จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเช่นนั้น 5. กลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย ชั่วโมง จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานมากชั่วโมง

ปัจจัยด้านสำนึกความรับผิดชอบของพนักงานกวาดถนน พฤติกรรมของพนักงานกวาดถนนยังจะต้องมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ การกวาดที่ไม่ค่อยสะอาด มักจะชอบปิดเศษขยะลงข้างไหล่ทาง หรือลงท่อระบายน้ำ บางครั้งกวาดแรงจนฝุ่นฟุ้งกระจาย ในบางพื้นที่กวาดไม่ทั่ว โดยรอบที่บริเวณที่ได้รับมอบหมายทำให้ขยะค้างในบางวัน พนักงานบางคนไม่มีการสังเกตขยะกวาดถนนจนบางครั้งเอาด้ามไม้กวาดมาโดนใส่หลังลูกค้าที่นั่งรับประทานอาหารตรงร้านข้างทาง บริเวณริมฟุตบาทอีกด้วย ซึ่งในประเด็นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทางเทศบาลควรให้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร การแจ้งถึงเวลาทำงานของพนักงานกวาดถนนและวัน เวลาที่จะระบุให้ชัดเจนว่า ในแต่ละสัปดาห์ทั้งพนักงานกวาดถนนและรถเก็บขยะเริ่มปฏิบัติงานเวลาใด และสิ้นสุดเวลาปฏิบัติงานเวลาใด จะทำให้ประชาชนรับทราบไปในทิศทางเดียวกันว่าต้องขนขยะที่รวบรวมจากบ้านเรือนบริเวณชุมชนของตนเองมาไว้ตรงจุดพักขยะให้เหมาะสมกับเวลาที่รถขยะมาเก็บในแต่ละวัน เพื่อลดปัญหาการค้างค้ำของถุงขยะอันส่งผลให้ทัศนียภาพในพื้นที่ดีขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการจูงใจ (motivation hygiene theory) เฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์เกอร์ เชื่อว่าปัจจัยที่จูงใจให้คนทำงาน คือ 1) ความสำเร็จ 2) การยกย่อง 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงาน 5) ความรับผิดชอบ 6) ความเจริญเติบโต และ เฟรดเดอริกเฮอริชเบอร์เกอร์ (1959: 60 อ้างใน วิโรจน์ สารรัตนะ, 2542) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่เพราะในการทำงานของบุคคลจะต้องมีบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจหรือส่วนประกอบเสริมที่ทำให้คนเกิดความพอใจมากขึ้นซึ่งเรียกว่า สิ่งจูงใจ

ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ในความเห็นของพนักงานกวาดถนนที่มีต่อสายตรวจ เช่น การใช้คำพูดของสายตรวจบางครั้งมีการใช้คำพูดในเชิงสั่งการหรือแสดงออกซึ่งความไม่มีน้ำใจต่อผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีหรือทำให้เกิดการรู้สึกต่อต้านอันเป็นผลทำให้พนักงานกวาดถนนไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้พื้นที่งานที่ได้รับมอบหมายได้รับผลกระทบในทางลบต่อสภาพการเป็นอยู่ในชุมชนมีผลเป็นการสร้างภาระเพิ่มขึ้นต่อเพื่อนร่วมงานที่ทำงานในวันถัดไปพนักงานกวาดถนนมีความเห็นว่าสายตรวจควรจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพในการควบคุมงาน สอดคล้องกับ ทฤษฎีการบริหารองค์การเชิงมนุษยสัมพันธ์ (human relations school) (วิชัย ดันศิริ, 2549: 297) ที่กล่าวถึงจุดอ่อนบางประการของทฤษฎีการบริหารตามแนวคลาสสิก คือ การที่แนวคลาสสิกมองคนเป็นเครื่องยนต์กลไก และสมาชิกขององค์กรเป็นเพียงเครื่องมือ แต่ด้วยข้อเท็จจริงแล้วในความเป็นมนุษย์ย่อมแตกต่างจากเครื่องยนต์ และมนุษย์ย่อมสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดกลุ่มที่ไม่เป็นทางการในองค์กร จึงทำให้เกิดทัศนคติใหม่ของกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ โดยมีข้อค้นพบที่สำคัญของกลุ่มนี้คือการค้นพบว่าคนงานจะสร้างความสัมพันธ์ของมนุษย์มีความสำคัญมาก จึงเน้นให้ความสำคัญกับเรื่อง ขวัญกำลังใจแรงจูงใจ สถานการณ์ผู้นำแบบประชาธิปไตย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และพลวัตกลุ่ม

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

พนักงานกวาดถนน, สายตรวจและประชาชนมีความเห็นเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนและชุมชน เป็นปัญหาที่เกิดจากการบริหารเวลาของเทศบาลต่อการจัดรถบริการเก็บขยะไม่ได้ระบุเวลาที่ชัดเจนแก่ประชาชน ตลอดจนการประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนถึงเวลาปฏิบัติงานของรถเก็บขยะ และเวลาเริ่มกวาดขยะของพนักงาน รวมไปถึงการที่ประชาชนทิ้งขยะเกลื่อนกลาดเนื่องด้วยปริมาณถังขยะในแต่ละจุดมีระยะการวางที่ห่างกันมาก แสดงให้เห็นถึงการบริการด้านจำนวนถังขยะมีจำนวนไม่เพียงพอและพื้นที่ทั่วไปยังมีเศษขยะตกค้างอันเกิดจากการไม่ปิดปากถุงหรือจัดเก็บไม่มิดชิด ขาดการแยกขยะก่อนทิ้งทำให้บางจุดเกิดปัญหาขยะส่งกลิ่นเหม็นรบกวนเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรคและทำลายทัศนียภาพของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสุทธิ มหายศนันท์ (2550: 56) ที่ระบุว่าถังรองรับขยะมูลฝอยยังมีไม่ครอบคลุมพื้นที่ และยังไม่มิดังรองรับขยะที่แยกประเภทขยะมูลฝอยใน

ชุมชนด้วย ซึ่งทำให้ประชาชนนำขยะมูลฝอยใส่ถุงพลาสติก หรือถุงดำมากองไว้ที่ข้างถังรองรับขยะ โดยไม่มีการคัดแยกก่อนนำไปกำจัด จึงควรจัดให้มีถังรองรับขยะมูลฝอยแยกประเภทไว้ในชุมชน

และการที่ประชาชนไม่คัดแยกขยะก่อนทิ้ง ทำให้ลำบากต่อเก็บนั้น อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชี้แนะข่าวสารตลอดจนงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและเอกชนในการจัดเก็บขยะร่วมกันในชุมชนเทศบาลฯ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ เกื่อนกลาง (2550: 138) ที่กล่าวว่า การจัดการขยะชุมชนที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องให้ทุกส่วนราชการ ทุกองค์กร และประชาชนทุกคนในชุมชนต้องร่วมมือกัน ร่วมรับผิดชอบ โดยการปลูกจิตสำนึกและตระหนักเกี่ยวกับการจัดการขยะชุมชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสาร สถานการณ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดการขยะชุมชนด้วย

อีกทั้งเทศบาลเองยังไม่มีการสร้างแนวนโยบายสนับสนุนการคัดแยก จัดประเภทขยะ อันจะเป็นแนวทางเชิงบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาขยะและเป็นการมุ่งเน้นให้ประชาชนหารายได้จากการทำขยะให้มีมูลค่าหรือการหารายได้จากการคัดแยกขยะซึ่งผู้บริหารของเทศบาลยังไม่ให้ความสำคัญหรือสนับสนุนให้มีการจัดทำโครงการแผนงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือน และชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมจริงจัง ผู้นำชุมชน ผู้บริหารเทศบาลยังขาดประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการขยะในชุมชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระยุทธ ค้วงชนะ (2552: 108) ที่ระบุว่า เจ้าหน้าที่และประชาชนขาดความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา มีการจัดตลาดนัดไม่มีการจัดการขยะมูลฝอยที่ดี ไม่มีการแยกขยะมูลฝอย ผู้บริหารไม่จริงจังในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอย ดังนั้นเทศบาลควรให้ความสำคัญจัดให้มีการจัดตั้งโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการขยะในครัวเรือนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ เป็นต้น

เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นความต้องการเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนและชุมชน ผ่านกระบวนการ กลไกต่างๆ อาทิ การประชุม การทำประชาคมหมู่บ้าน มีการออกเยี่ยมเยียนพบปะพูดคุยกับแกนนำขององค์กรภาคประชาชน ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและขอความร่วมมือในการดำเนินงานบริหารจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนและชุมชนในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รวีวรรณ บุญชู (2553: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในชุมชน และเพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลตำบลเหมืองง่า จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เข้าร่วมกับเทศบาลต่อการจัดการ

ขยะอยู่ในระดับปานกลาง และ กล่าวถึงปัญหา พฤติกรรมการจัดการขยะของประชาชนไว้ว่า ประชาชนควรช่วยกันจัดการขยะในครัวเรือนให้ถูกวิธีก่อนนำมาทิ้ง ร่วมกันจัดกิจกรรมผ้าป่าขยะในแต่ละหมู่บ้านให้บ่อยขึ้น มีการคัดแยกขยะและจัดวางถุงขยะไว้ในที่สูงหรือห่างไกลจากสัตว์ ส่วนผู้นำชุมชนก็ควรชี้แนะและเป็นแบบอย่างให้ประชาชนในหมู่บ้านในการจัดการขยะด้วยวิธีการที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในส่วนของการข้อเสนอแนะที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มคือ พนักงานกวาดถนน สายตรวจ กลุ่มประชาชนในชุมชน มีดังนี้

ข้อเสนอแนะจากพนักงานกวาดถนน คือ

1. ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ทำงานเช่น ถุงดำบรรจุขยะยังไม่ได้มาตรฐาน เช่น ถุงดำมีเนื้อพลาสติกที่บางเกินไปทำให้ฉีกขาดง่ายและจำนวนถุงดำที่ใช้บรรจุขยะในแต่ละวันมีจำนวนไม่เพียงพอ อีกทั้งประสบปัญหาที่โกยขยะ มีขนาดเล็กเกินไปทำให้เกิดปัญหาในการเก็บขยะซึ่งอาจทำให้ใช้เวลาล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็นซึ่งนั่นอาจจะทำให้มีผลสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณที่อาจยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควรเกี่ยวกับการจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน เป็นต้น

2. ปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน วันลาป่วย วันลากิจ หรือค่าล่วงเวลา การจัดสรรผู้ปฏิบัติงานแทนหากมีการลางานปัญหาเรื่องเครื่องแบบหรือชุดฟอร์มที่สวมใส่มีสภาพอายุการใช้งานระยะสั้นมีจำนวนที่ไม่เพียงพอ และสีสันทันไม่สะอาดตา ทำให้ผู้ใช้รถใช้ถนนไม่สามารถสังเกตเห็นได้ในยามค่ำมืดหรือหากอยู่ในที่ๆ ไม่มีแสงสว่างพอทำให้เป็นอันตรายและเกิดอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงานได้ หากอยู่ในพื้นที่ๆ การจราจรคับคั่งหนาแน่น

3. ปัญหาที่เกิดจากจิตสำนึกในความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบส่วนบุคคลต่อหน้าที่ เช่น การลงเวลา เข้า – ออก ของพนักงานในแต่ละวันที่ยังไม่สามารถหาวิธีแก้ไขให้เป็นรูปธรรมได้ หรือปัญหาการเอารัดเอาเปรียบในหมู่เพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง และปัญหาที่เกิดระหว่างการปฏิบัติงานของพนักงาน บางครั้งเกิดจากการขาดการดูแลภาวะอารมณ์หรือขาดการ

สังเกต เช่น การขณะกวาดขยะ เกิดการพลัดล้มทำด้ามไม้กวาดไปชนกับหลังของผู้ที่นั่งรับประทานอาหารบริเวณข้างทาง เป็นต้น

4. ปัญหาที่เกิดจากการจัดสรรบุคลากรหรือพนักงานลงปฏิบัติงานในแต่ละจุดของพื้นที่ยังไม่เหมาะสม เพราะ หัวหน้างานระดับสั่งการดูแล(สายตรวจ) ควรมีการประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพของผู้ปฏิบัติได้ว่าจะจัดสรรพนักงานที่มีเพศ วัย และความแข็งแรงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานคนไหนเหมาะสมกับพื้นที่ใดบ้างเพราะบางเหตุการณ์อาจต้องใช้วิธีการรอมชอม ยืดหยุ่นในการหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้สะท้อนต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงาน เพราะ บางครั้งอารมณ์และความรู้สึกเป็นสิ่งละเอียดอ่อน หากผู้เป็นหัวหน้างานทะเลาะหรือมองข้ามความสำคัญในการทางปฏิบัติหน้าทีนั้นๆ ร่วมกัน

ข้อเสนอแนะจากสายตรวจ คือ

1. ด้านเวลา การระบุช่วงเวลาในการทำงานของพนักงานกวาดถนน ตลอดจนปัญหาในการลงเวลาเข้า - ออกให้เป็นไปตามความเป็นจริง ไม่เข้างานสายและออกงานก่อนเวลา เป็นต้น ซึ่งในทีนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับกฎระเบียบจากผู้บริหารระดับสูงที่จะกำหนดเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมตามขั้นตอนที่ถูกต้อง รัดกุม อย่างแท้จริงและแจ้งให้รับทราบโดยทั่วถึงกัน

2. ด้านสำนึกรับผิดชอบ ความมีระเบียบวินัยในงานที่ได้รับมอบหมายและต่อบริเวณพื้นที่ๆ ตนปฏิบัติงาน พนักงานยังทำหน้าที่ของตนไม่ดีพอ กวาดได้ไม่สะอาดเท่าที่ควรจะเป็น ไม่ควรละทิ้งหน้าที่กลางคัน คูบริเวณโดยรอบให้ละเอียดไม่ว่าจะเป็นทางเดินหรือข้างฟุตบาท และมีผลเกี่ยวกับการร้องเรียนในบางเรื่องเกี่ยวกับการกวาดขยะที่เป็นเศษเล็กๆ น้อยๆ ลงท่อระบายน้ำบางในบางจุด กวาดแรงทำให้เกิดฝุ่นฟุ้งกระจาย เป็นต้น

3. ด้านสวัสดิการที่พนักงานควรจะได้รับจากหน่วยงาน เทศบาลควรจะต้องวางแผนจัดทำนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการที่เป็นรูปธรรมขึ้น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง จัดให้มีค่าล่วงเวลา มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สามารถลางานเมื่อเกิดเหตุการณ์เจ็บป่วยหรือมีการแลกเปลี่ยนวันหยุดรวมถึง ให้ค่าแรงที่เป็นธรรม ไม่หักค่าแรงเมื่อมีการขาดงานตามเหตุสมควร

4. ปัญหาด้านอื่นๆ ปลีกย่อยอันมีผลต่อการทำงานโดยรวม เกิดจากการเกี่ยงงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติเอง ซึ่งสาเหตุสืบเนื่องมาจากจำนวนพนักงานที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ส่งผลให้ทำงานได้ไม่ครอบคลุมทั่วถึง จึงเกิดผลกระทบคือสร้างปัญหาให้เกิดการทำงานที่ใช้ระยะเวลานานเกินไป

เวลาพักงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ทำให้ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ และเกี่ยวกับรถเก็บขยะ ที่รับผิดชอบเก็บในจุดต่างๆ ช่วยรักษาความสะอาดหลังจากที่เก็บถุงขยะให้แต่ละพื้นที่โดยไม่ทิ้งเศษขยะตกหล่น เพิ่มภาระภายหลังจากพนักงานกวาดถนนได้กวาดบริเวณนั้นเสร็จแล้ว

ข้อเสนอแนะจากประชาชน คือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน บางคนกวาดเศษขยะลงท่อระบายน้ำบ้าง ลงข้างทางบ้าง พนักงานบางคนละทิ้งหน้าที่ไม่ได้กวาดประจำจุดที่ตนเองได้รับมอบหมาย ใช้เวลาในการกวาดขยะในระยะสั้น อันเป็นผลให้ไม่สะอาดเท่าที่ควร พนักงานบางคนกวาดถนนแต่ไม่ได้สังเกตลูกค้าที่นั่งรับประทานอาหารร้านที่อยู่ข้างทางฟุตบอลทำให้บางครั้ง เอาค้ำไม่กวาดมาโดนใส่หลังลูกค้าที่มารับบริการ บางครั้งก็กวาดอย่างแรงทำให้เกิดฝุ่นฟุ้งกระจายเข้ามาในร้านค้าที่ขายอาหารสร้างความสกปรก บางจุดบางพื้นที่อยากให้พนักงานลงมาดูแลทำความสะอาดเพราะในบางจุดก็เหมือนถูกปล่อยทิ้งไว้ให้สกปรกมากๆ ในระยะเวลานาน ทำให้เกิดการสะสมเศษฝุ่นหรือเศษสิ่งสกปรก ส่วนใหญ่แล้วก็ทำงานดีมาก กวาดได้สะอาดในระดับหนึ่งส่วนถึงขยะในพื้นที่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานในชุมชน แต่ละจุด เวลาเก็บขยะของรถเทศบาลเก็บขยะไม่เหมาะสม ควรกำหนดเวลาและวันให้ชัดเจนแน่นอน ว่ามีวันหยุดหรือมีวันไหนบ้างที่เลื่อนเวลาการเก็บ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลจากการวิจัยไปใช้

เทศบาลควรจัดทำแผนการบริหารจัดการขยะมูลฝอยไว้ในแผนพัฒนาองค์กรในระยะยาว 5-10 ปี และ แผนระยะยาวหรือแผนประจำปี โดยจะต้องให้สอดคล้องกันควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อถังใส่ขยะและรถจัดเก็บขยะมูลฝอยที่มีประสิทธิภาพควรจัดหาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมและอยู่ห่างไกลจากแหล่งชุมชนและ ส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชน รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยโดยให้ประชาชนคัดแยกขยะและใช้ถุงขยะของเทศบาลอย่างถูกสุขลักษณะอย่างต่อเนื่อง

ควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้นำชุมชนเพื่อช่วยกันจัดการขยะอย่างเป็นรูปธรรม ให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องกฎหมายและข้อห้ามในการทิ้งขยะ หรือ การลักลอบเผาขยะในพื้นที่สนับสนุนให้ครอบครัวและโรงเรียนปลูกฝังด้านจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อเด็กและเยาวชนใน

ด้านการรักษาความสะอาดและการจัดการขยะ ตลอดจนจัดกิจกรรมรณรงค์เกี่ยวกับการจัดการขยะ จัดโครงการอบรมให้ความรู้ รวมไปถึงให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการหอพักหรือห้องเช่าในการจัดการขยะภายในบริเวณสถานที่ประกอบการของตนเอง

ควรเปิดโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นของคนในชุมชนโดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดเก็บขยะ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนในชุมชนจะทำให้เทศบาลได้รับข้อมูลหรือปัญหาต่างๆ เพื่อนำมาออกแบบประยุกต์วิธีการจัดเก็บขยะที่เหมาะสมกับชุมชนให้มากที่สุด ยกย่อง เชิดชูและชื่นชมตลอดจนให้การสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน อันจะส่งผลให้พวกเขาารู้สึกปลาบปลื้มและภูมิใจที่เทศบาลได้เล็งเห็นความสำคัญและยินดี เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

การสั่งการต่อผู้ปฏิบัติงานและคนในชุมชนเป็นสิ่งที่ไม่ควรกระทำอย่างยิ่ง เทศบาลควรร่วมมือกับประชาชนและทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย ซึ่งความร่วมมือนี้แตกต่างไปจากการบริหารราชการที่มุ่งเน้นการสั่งการตามลำดับชั้นและตำแหน่ง การทำงานในลักษณะนี้ไม่มีใครสั่งใครได้ แต่ทั้งสองฝ่ายจะต้องมีการปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน การสั่งการในระบบเดิมนั้นถือเป็นการไม่ให้เกียรติ ทำให้ชุมชนเกิดความห่างเหินจากเทศบาลและเกิดความสัมพันธ์ที่ไม่แน่นแฟ้น เทศบาลไม่ควรออกคำสั่ง แต่ควรใช้การแนะนำ เล่าเหตุผลความจำเป็นและอธิบายกรอบการทำงาน แล้วให้ชุมชนเป็นผู้เลือกวิธีการปลุกย่อยในการดำเนินการเอง ตามความเหมาะสมกับแต่ละบริบทซึ่งชุมชนเองมีความรู้ความเข้าใจอยู่แล้ว

นอกจากนี้ ในอนาคต เทศบาลควรจัดทำโครงการการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในการจัดเก็บขยะ อันจะเป็นตัวอย่างที่ดีซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเทศบาลในระดับผู้ปฏิบัติงานกับประชาชนในพื้นที่ เช่น การยินยอมและเต็มใจจ่ายภาษีหรือค่าธรรมเนียมค่าจัดเก็บขยะ ทั้งนี้เพราะประชาชนมักมีพฤติกรรมหลบเลี่ยงไม่จ่ายค่าธรรมเนียม ตลอดจนหลบหน้าเจ้าหน้าที่ซึ่งทำหน้าที่จัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ การเปิดโอกาสให้ตัวแทนของชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม จะสามารถแก้ปัญหากลบเลี่ยงดังกล่าวลดลงได้ และทำให้สมาชิกในชุมชนเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เปิดโอกาสให้บุตรหลานหรือสมาชิกในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานในชุมชนของตนเอง เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้เพิ่มสำหรับผู้มีรายได้น้อยในชุมชน และเพื่อเป็นตัวแทนในการประสานงานระหว่างชุมชนและเทศบาลได้อีกระดับหนึ่ง เช่น การจ้างงานในกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อยเพื่อจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานในชุมชน การจ้างคนยากไร้ทำความสะอาดในตรอก ซอกซอย ฯลฯ ที่พนักงานหรือรถเก็บขยะไม่สามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่จำกัด เพราะชุมชนจะสามารถดำเนินการกิจการสาธารณะภายในชุมชนเองได้ค่อนข้างมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจอยู่แล้ว นอกจากนี้ ยังเป็นกลไกในการให้สวัสดิการทางสังคมเพื่อเพิ่มรายได้สำหรับผู้มีรายได้น้อยอีกทั้งยังช่วยบรรเทา

ปัญหาประชาชนว่างงานได้ในระดับหนึ่งด้วยและกลไกการติดตามประเมินผลนี้จะเกิดความเข้มแข็งขึ้นเนื่องจากแต่ละชุมชนที่คัดเลือกตัวแทนขึ้นมาเพื่อทำงานแก่เทศบาลในครั้งนี้ สมาชิกดังกล่าวจะเป็นผู้ทำหน้าที่คอยติดตามการทำงานของบุคคลเหล่านั้นได้อย่างใกล้ชิดอย่างต่อเนื่องเพราะตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกมานั้นจะต้องทำงานในชุมชนของตัวเอง

ควรจัดตั้งกลุ่มพิทักษ์รักษาความสะอาดในชุมชนเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาการดูแลรักษาความสะอาดของถนน ตรอก ซอย ฯลฯ และถึงแม้ว่าการแก้ปัญหาจะเป็นหน้าที่ของเทศบาลก็ตาม แต่ยังเป็นหน้าที่ของชุมชนและประชาชนทุกคนต้องร่วมมือกันอีกด้วย หากทุกภาคส่วนมีความร่วมมือกันจะทำให้เกิดการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมชัดเจนและยั่งยืน ทำให้ชุมชนมีความสะอาด สวยงามและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งผลให้ชุมชนมีความน่าอยู่และน่ามอง และเพื่อพัฒนาพฤติกรรมด้านสุขภาพของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง ป้องกัน การควบคุมและบำบัดรักษาโรค โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้นทั้งทางร่างกายและ จิตใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยเชิงบูรณาการ
2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบใหม่ๆ ในการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพการจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลฯ
3. ควรศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการวัดผลการปฏิบัติงาน
4. ควรทำการศึกษาระดับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. ควรสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารของเทศบาล และการมีส่วนร่วมของพนักงานลูกจ้างในหน่วยงานอื่นในเทศบาลฯด้านการจัดการขยะมูลฝอย
6. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลกระทบทางสุขภาพจากการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

บรรณานุกรม

- เกษรี สร้อยมณีวรรณ. 2553. **ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำปาง**. ลำปาง: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- คหาวิฐ พรหมายน. 2545. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจียรไน จิระโร. 2544. **บรรยากาศองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. “แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html. (25 พฤศจิกายน 2556).
- ชนิตา เพชรทองคำ. 2542. **การวิเคราะห์องค์ประกอบแรงจูงใจในการศึกษาต่อรับปริญญาโทของ นักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: ปริญญานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณัฐพล ขันไชย. 2526. “การสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ”. น. 11-12. ใน **บทความเสนอต่อ คณะกรรมการส่งเสริมการวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2535. **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และ ไกรยุทธ ชีรตยาคีนันท์. 2537. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการพลเรือน**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลนครเชียงใหม่. 2556. “งานทะเบียนราษฎร, งานพัฒนาชุมชน, ฝ่ายการเจ้าหน้าที่”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.cmcity.go.th/> (2 พฤศจิกายน 2556).
- ทิพาดี เทมสุวรรณค์. 2538. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2541. **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประกิต โปษยนันท์. 2547. **วิธีการกำจัดขยะมูลฝอยที่เหมาะสมกับกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ประชา อ่อนรักษา. 2542. องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย
รามคำแหง. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประสาธ อิศรปิตา. 2541. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. มหาสารคาม: ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา
และการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประเสริฐ มิ่งเมือง. 2540. การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างงาน
รักษาความสะอาด กองอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการจัดการมูลฝอย: กรณีศึกษา
เทศบาลเมืองแพร่. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย. 2551. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด
(มหาชน). นนทบุรี: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พนัส หันนาภินทร์. 2542. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ:
สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ขงยุทธ เดือนกลาง. 2550. การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะ
ชุมชน โดยกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ ตำบลโดนด อำเภอนนสูง จังหวัด
นครราชสีมา. นครราชสีมา: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เรืองวิทย์ แก้วพรหม. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนใน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. อุบลราชธานี. อุบลราชธานี:
วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ระพี แก้วเจริญ และ ทิตยา สุวรรณชะฎ. 2510. การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการไทย
ระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- รวีวรรณ บุญชู. 2553. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตเทศบาลตำบลเหมือง
ง่า อำเภอมือง จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่: การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เลิศชาย ปานมุข. 2556. “ทฤษฎีการบริหารองค์กร”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา
<http://www.banprak-nfe.com/webboard/index.php?topic=3286.0;wap2>.
(25 พฤศจิกายน 2556).
- วรพจน์ สิงหาราช. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วลัยลักษณ์ ผดุงเจริญ. 2540. “จูงใจให้มุ่งมั่น”. วารสารพัฒนาข้าราชการ 16 (1): 14.

- วัชรระ รักหบุตร. 2552. แนวทางการแก้ไขปัญหายยะมูลฝอยของชุมชน กรณีศึกษา อบต.หนองกุง อำเภอนันทม จ.มหาสารคาม. ขอนแก่น: รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิชัย ต้นศิริ. 2549. อุดมการณ์ทางการศึกษา: ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระยุทธ ค้างชนะ. 2552. แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการขยะมูลฝอย: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. อุดรดิตถ์: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. 2542. การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วิสุทธิ มหาศนันท์. 2550. ปัญหาและแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภوتاวังผา จังหวัดน่าน. อุดรดิตถ์: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศิริวิทย์ กลีสวรรณ. 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยสายธุรการ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์ และ สมชาย หิรัญกิตติ. 2547. ศัพท์การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สุภกร แสงราช. 2551. แนวทางพัฒนาการจัดการขยะมูลฝอยของเขตเทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. กำแพงเพชร: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- สมยศ นาวิการ. 2529. การเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหาร: MBO. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สถิต คำลาเลียง. 2544. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการบินทหารเรือ. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา จันทรรอด. 2552. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. เลย: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเลย.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2541. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำนาจ แสงสว่าง. 2536. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- Batz, A.E. 1999. **Basic Statistical Concepts**. New Jersey: Prentice – Hall.

- Barnard, C. I. 1986. **The function of the executive**. Canbridge: Harvard University Press.
- Flippo, E. B. 1971. **Principles of personnel administration**. New York: Mc Graw – Hill.
- Gilmer, B.V. 1967. **Industrial Psychology**. 2nd ed. New York: MaGraw-Hill.
- Good, C. V. 1973. **Dictionary of education**. New York: Mc Graw – Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. 1959. **The Motivation to work**. New York: John Wiley & Son.
- Katz D & Kahn R L. 1978. **The social psychology of organizations**. New York: Wiley.
- Maslow, A. H. 1954. **Motivation and personality**. New York: Harper & Brothers.
- Mc Gregor, D. 1960. **The human side of enterprise**. New York: Mc Graw – Hill.
- Morgan, G. 1986. **Introduction to Psychology**. Singapore: McGraw-Hill.
- Luthan, F. 1992. **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Ryan, T. A. and Smith, P. C. 1954. **Principle of Industrial Psychology**. New York: The Ronald Press Company.
- Van Dersal, W. R. 1968. **The Successful Supervisor in Government and Business**. New York: Harper.
- Zaleanick, A. 1958. **Motion productivity and satisfaction of workers**. Massachusettes: Division of Research Harvard University.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

No.....

แบบสอบถาม

(สำหรับพนักงานกวาดถนน (ลูกจ้างโครงการ) เทศบาลนครเชียงใหม่)

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วยพนักงานกวาดถนน (ลูกจ้างโครงการ) เทศบาลนครเชียงใหม่ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

รายละเอียดแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 สภาพปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจันทร์ธิดา พาพันธุ์ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบ

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุ โปรดระบุปี

3) ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้รับการศึกษา

☐ 2) ประถมศึกษา

☐ 3) มัธยมศึกษา

☐ 4) อนุปริญญา

☐ 5)ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

☐ 1) น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี

☐ 2) มากกว่า 1 ปี - 2 ปี

☐ 3) มากกว่า 2 ปี - 3 ปี

☐ 4) มากกว่า 3 ปี - 4 ปี

☐ 5) มากกว่า 4 ปี - 5 ปี

☐ 6) มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

☐ 5) รายได้ต่อเดือน โปรดระบุบาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามความเป็นจริงซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านพื้นที่ที่รับผิดชอบ					
- ท่านได้รับมอบหมายพื้นที่ที่รับผิดชอบ เท่าเทียมกับพนักงานท่านอื่นมากน้อยเพียงใด					
- พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อ การเกิดอุบัติเหตุ (รถชน) มากน้อยเพียงใด					
- พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีอากาศถ่ายเท ไม่ร้อนอบอ้าว สะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด					
- พื้นที่ที่รับผิดชอบของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ฯลฯ มากน้อย เพียงใด					
- พื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีระยะทางที่ เหมาะสมกับกำลังความสามารถในการ ปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด					
2. ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน					
- ท่านพึงพอใจในอัตราค่าจ้างที่ท่าน ได้รับมากน้อยเพียงใด					
- ค่าจ้างที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความ เหมาะสมกับลักษณะงานของท่านมากน้อย เพียงใด					
- ค่าจ้างที่ท่านได้รับเพียงพอกับการใช้ จ่ายในชีวิตประจำวันของท่านมากน้อยเพียงใด					
- ท่านได้รับค่าจ้าง (เงินเดือน) ตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนดมากน้อยเพียงใด					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านสวัสดิการ					
- ชุดฟอร์ม(ชุดทำงาน)ที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมสะดวกสบายในการสวมใส่ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
- รองเท้าบูทยางที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด					
- เสื้อสะท้อนแสงที่ท่านได้รับ สามารถป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุได้มากน้อยเพียงใด					
- เสื้อกันฝนที่ท่านได้รับ ได้มาตรฐานสามารถป้องกันไม่ให้ตัวท่านเปียกฝนได้มากน้อยเพียงใด					
4. ด้านการสื่อสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- การสื่อสารระหว่างหัวหน้าแขวงกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					
- การสื่อสารระหว่างสายตรวจกับสายตรวจมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					
- การสื่อสารระหว่างสายตรวจกับท่านมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					
- การสื่อสารระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					
- การสื่อสารระหว่างท่านกับประชาชนในพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					
- การเขียนประกาศแจ้งเตือนในเรื่องต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจตรงกันมากน้อยเพียงใด					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ด้านด้านวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ไม้กวาดที่ท่านได้รับมีความเพียงพอ สำหรับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด					
- ที่ดักผง (ปิ้งเต้า)ที่ท่านได้รับมีความ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อย เพียงใด					
- ถุงดำที่ท่านได้รับมีความเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด					
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานได้มากน้อยเพียงใด					
- เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือ ในการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆมากน้อย เพียงใด					
- หากท่านได้รับความเดือดร้อนในการ ทำงานเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถช่วยเหลือ ท่านได้มากน้อยเพียงใด					
- ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่ง กันและกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่อง ส่วนตัวมากน้อยเพียงใด					
- ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสามัคคีต่อ กันช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้ ปฏิบัติงานสำเร็จและเสร็จทันเวลามากน้อย เพียงใด					

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สาย ตรวจ)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- สายตรวจ รับฟังข้อคิดเห็น และปัญหา ในการทำงานจากท่านมากน้อยเพียงใด					
- สายตรวจของท่านมีลักษณะความเป็น ผู้นำที่ท่านปรารถนามากน้อยเพียงใด					
- สายตรวจของท่านให้ความคุ้มครองและ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่านมากน้อย เพียงใด					
- ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือ กับสายตรวจได้อย่างสะดวกมากน้อยเพียงใด					
- สายตรวจให้ความเป็นธรรมต่อพนักงาน ทุกคนโดยเท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด					
- สายตรวจให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล กับท่านมากน้อยเพียงใด					
8. ด้านเวลาในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- เวลาเข้า-ออก (เวลามาทำงาน และเวลา เลิกงาน)ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมมาก น้อยเพียงใด					
- ช่วงเวลาในการพักรับประทานอาหาร กลางวันของท่านมีความเหมาะสมมากน้อย เพียงใด					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือตามความเป็นจริงซึ่งแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนมาก

3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนปานกลาง

2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนน้อย

1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. ด้านความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน					
- ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
- ท่านมีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคมากน้อยเพียงใด					
- ท่านปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จไม่ละทิ้งกลางครันมากน้อยเพียงใด					
10. ด้านความมีใจรักในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ท่านภูมิใจในตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมากน้อยเพียงใด					
- ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ท่านรับผิดชอบให้สำเร็จมากน้อยเพียงใด					
- ท่านทุ่มเทการทำงานในการปฏิบัติงานของท่านอย่างเต็มความสามารถมากน้อยเพียงใด					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11. ด้านความถูกต้องในการทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ท่านมีความตั้งใจในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วง และถูกต้องครอบคลุมทุกพื้นที่ ที่ท่าน ได้รับมอบหมายมาน้อยเพียงใด					
- ท่านปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎระเบียบ ของสำนักงาน (แขวงที่ท่านสังกัด) มาน้อย เพียงใด					
- ท่านมีการตรวจสอบความสะอาด เรียบร้อยของพื้นที่ ที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้งเมื่อ ท่านปฏิบัติงานเสร็จมาน้อยเพียงใด					
12. ด้านความสำเร็จและความตรงต่อเวลาใน การทำงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ท่านปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่ กำหนดมาน้อยเพียงใด					
- ท่านมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มาน้อยเพียงใด					
- ท่านมีความตั้งใจจะทำงานให้เสร็จทัน ก่อนเวลาที่กำหนดมาน้อยเพียงใด					
- ท่านมีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน ของท่านมาน้อยเพียงใด					
- ท่านมีความภูมิใจในความสำเร็จของ งานที่ท่านปฏิบัติมาน้อยเพียงใด					
- สายตรวจของท่านมีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของท่านมาน้อยเพียงใด					
- ประชาชน(ชาวบ้าน)ในพื้นที่ ที่ท่าน รับผิดชอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ท่านมาน้อยเพียงใด					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกวาดถนน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
- ท่านใช้ไม้กวาดในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
- ท่านใช้ที่ตักผง(ปิ้งเต้า)ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
- ท่านใช้ถุงดำในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด					
- ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ โดยใช้พลังงานเวลาวัสดุและปัจจัยอื่นๆ ได้อย่างประหยัดมากน้อยเพียงใด					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

- ปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ท่านอยากให้หน่วยงานของท่านปรับปรุงแก้ไข

- ด้านเวลา

.....

.....

.....

- ด้านสถานที่ / พื้นที่ ที่ท่านปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

- ด้านสวัสดิการที่ท่านอยากได้จากหน่วยงาน

.....

.....

.....

- ปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ)

.....

.....

.....

- ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากประชาชน (ชาวบ้าน)

.....

.....

.....

- ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ****

No.....

แบบสัมภาษณ์

(สำหรับผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ))

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา (สายตรวจ) ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสัมภาษณ์ชุดนี้

รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจันทร์ธิดา พาพันธุ์ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบ

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุ โปรดระบุปี

3) ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้รับการศึกษา

☐ 2) ประถมศึกษา

☐ 3) มัธยมศึกษา

☐ 4) อนุปริญญา

☐ 5)ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

☐ 1) น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี

☐ 2) มากกว่า 1 ปี -2 ปี

☐ 3) มากกว่า 2 ปี - 3 ปี

☐ 4) มากกว่า 3 ปี -4 ปี

☐ 5) มากกว่า 4 ปี -5 ปี

☐ 6) มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

5) ประเภทของอัตราจ้าง

☐ 1) ลูกจ้างโครงการ

☐ 2) ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่
การปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ท่านอยากให้พนักงานกวาดถนน ปรับปรุงและแก้ไข

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ****

No.....

แบบสัมภาษณ์

(สำหรับประชาชน (ชาวบ้าน))

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่เพื่อประกอบการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบไปด้วยประชาชน (ชาวบ้าน) ได้โปรดให้ข้อเท็จจริงในการตอบแบบสัมภาษณ์ชุดนี้

รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนน

คำตอบของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการร่วมใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใด โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวจันทร์จิรา พาพันธุ์ นักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน
มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบ

1) เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2) อายุ โปรดระบุปี

3) อาชีพ

☐ 1) ไม่ได้ประกอบอาชีพ

☐ 2) รับจ้างทั่วไป

☐ 3) ค้าขาย

☐ 4) รับจ้างทั่วไป

☐ 5) ธุรกิจส่วนตัว

☐ 6) อื่นๆ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่

การปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ท่านอยากให้พนักงานกวาดถนน ปรับปรุงและแก้ไข

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

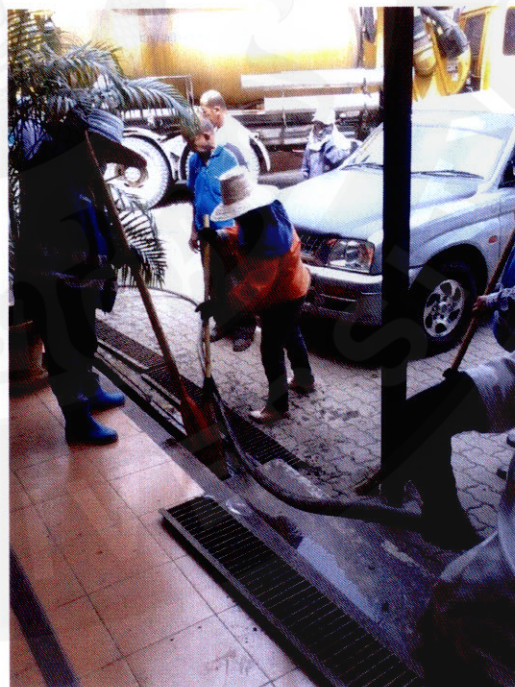
****ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามค่ะ****



ภาคผนวก ข

ภาพประกอบงานวิจัย

รูปภาพประกอบในการปฏิบัติงานของพนักงานกวาดถนนในเทศบาลนครเชียงใหม่







ภาคผนวก ก

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจันทร์ธิดา พาพันธุ์	
เกิดเมื่อ	1 ธันวาคม 2529	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2542	ประถมศึกษา โรงเรียนคาราวิทยาลัย เชียงใหม่
	พ.ศ. 2545	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนคาราวิทยาลัย เชียงใหม่
	พ.ศ.2548	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
	พ.ศ.2554	คณะสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยวิทยาเขตล้านนา เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554 –ปัจจุบัน	พนักงานลูกจ้างโครงการส่งเสริมให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด สำนักงานแขวงกาวิละ สังกัดเทศบาลนครเชียงใหม่