

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ นโยบาย และการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งบางครั้งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็ส่งผลในด้านบวกและ ด้านลบ ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวกคือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่บางครั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนี้อาจส่งผลในด้านลบคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ ผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลงไปเรื่อย ๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน เงินเดือน การยอมรับ รวมถึงสังคมที่ดีกว่า

การที่องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน จะสามารถรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่ กับองค์กร จำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจรวมถึงการสร้างความผูกพันในองค์กร ดังกล่าวจะส่งผล ให้คนและงานจะเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงาน ในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุม พฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานให้เขาเหล่านั้นได้บรรลุถึงความต้องการของตนแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร รวมถึงสามารถ นำการจูงใจดังกล่าวมาสร้างเสริมความผูกพันในองค์กรให้กับคนในองค์กร พฤติกรรมหรือการ แสดงออกใด ๆ ของมนุษย์นั้นจะมีสาเหตุเสมอสิ่งที่เป็นสาเหตุก็คือ แรงจูงใจหรือความอยากเป็นตัวชี้ว่าพฤติกรรมของคนตลอดเวลา ดังนั้นการสามารถทราบกลไกการเกิดพฤติกรรมและวิธีการ จูงใจย่อมทำให้ผู้บริหารสามารถกระทำการสั่งการได้เหมาะสม จะช่วยส่งเสริมให้คนงานทุ่มเท ความสามารถของตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจนกระทั่งองค์กรบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ได้

เทศบาล เป็นรูปแบบองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่เป็นผลมาจากความคิดของ
 หลักการ การกระจายอำนาจ อันเป็นวิธีการที่รัฐบาล ได้มอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการปกครอง
 และการจัดบริการสาธารณะให้แก่ท้องถิ่น ไปดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง
 เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนในการปกครองและดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น
 การปกครองรูปแบบเทศบาลของประเทศไทย ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระ
 พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 พระองค์ท่านได้มีพระมหากรุณาธิคุณอันยิ่งใหญ่แก่พสกนิกร
 ชาวไทย โดยพระองค์ท่านมีพระราชประสงค์จะให้ประชาชนได้รู้จักการปกครอง รู้จักใช้สิทธิ์
 ใช้เสียง ตามวิธีการปกครองระบอบประชาธิปไตย ในการนี้จึงได้มีพระราชดำริจัดตั้ง สุขาภิบาลขึ้น
 ในปี พ.ศ. 2440 โดยการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครด้วยมีวัตถุประสงค์ว่า การใดควรทำเพื่อ
 การบูรณะ หรือสร้างขึ้นเพื่อความสะดวกแก่ชุมชน ก็ให้เป็นหน้าที่ของชุมชน หรือคนในท้องถิ่น
 นั้น เป็นลักษณะการปกครองตนเอง ทั้งนี้พระราชประสงค์นี้ เพื่อที่จะฝึกฝนให้ประชาชนมีส่วนร่วม
 ในการเมืองการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย มีความรับผิดชอบและรู้จักการปกครองตนเอง

ต่อมาในปี พ.ศ. 2448 ก็ได้มีการจัดตั้งสุขาภิบาลขึ้นอีกที่ท่าลอม จังหวัดสมุทรสงคราม
 และต่อมาก็ได้มีการนำเอาระบบสุขาภิบาลไปใช้ในหัวเมืองต่าง ๆ แพร่หลายยิ่งขึ้น

เทศบาล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2476 อันเป็นผลมาจากการประกาศใช้
 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 และมีการปรับปรุงพระราชบัญญัติ หลายครั้ง ในปัจจุบัน ได้ยึด
 หลักพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยกำหนดให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีฐานะเป็นนิติ
 บุคคล การเปลี่ยนแปลงเขตฐานะการจัดตั้ง และการยุบเทศบาลจะต้องทำเป็นประกาศ
 กระทรวงมหาดไทย

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 53 เทศบาลเมืองมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาล
 ดังต่อไปนี้ (1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 (2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา (3) ให้มีโรงฆ่า
 สัตว์ (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ (5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 (6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (8) ให้มี
 การดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย
 เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่า
 ข้าม (2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน (3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร (4) ให้มี
 และบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก (5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล (6) ให้มีการสาธารณสุขการ
 (7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข (8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา (9) ให้มีและ
 บำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา (10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และ

สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของ
ท้องถิ่น (12) เทศพาณิชย์

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหาในเรื่อง บุคลากร
ขอโอนย้ายเพื่อไปดำรงตำแหน่งที่หน่วยงานอื่น ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความชำนาญงานแล้ว ทำให้
เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ต้องฝึกหัดพนักงานใหม่จะมีความชำนาญงานต้องใช้เวลาหลายปี จาก
สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานเทศบาล เพื่อที่จะสามารถนำแรงจูงใจต่าง ๆ เหล่านั้น มาใช้ประโยชน์ในการเสริมสร้าง
และเพิ่มพูนประสิทธิภาพประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถที่จะนำข้อมูลต่าง ๆ ที่
ได้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ เช่น
ปัญหาการลาออกของพนักงานและจะทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

การทำโครงการวิจัยในครั้งนี้ องค์กรที่ผู้วิจัยเลือกที่จะทำการศึกษา คือ เทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์ ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ต้องการวิจัยเพื่อที่จะค้นคว้าหาคำตอบว่า “แรงจูงใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับใด และ
เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเบื้องต้นมาปรับใช้ให้เข้ากับนโยบายการบริหารงานบุคคลและองค์การให้เกิด
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพื่อที่จะนำมาสร้างความเป็นเลิศทางด้านการปกครองท้องถิ่น
เพื่อที่จะแข่งขันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นต่อไปในอนาคต และอาจจะยังเป็นประโยชน์
ต่อหน่วยงานอื่นที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจใน
การทำงานให้แก่บุคลากรในองค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมือง
กาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประเภทพนักงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 71 - 79) ผู้วิจัยได้นำปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นขอบเขตด้านเนื้อหา

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 460 คน (สำนักปลัดเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. 2554 : 5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ สังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 214 คน โดยวิธีการหากลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร ตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Tara Yamane. 1973 : 727) และการสุ่มแบบง่าย

3. ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดส่วนราชการออกเป็น 5 สำนัก 2 กอง

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของพนักงานผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 ระดับการศึกษา

4.1.3 ประเภทพนักงาน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79) ได้แก่

4.2.1 ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่

- 1) ด้านความสำเร็จของงาน
- 2) ด้านการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านลักษณะของงาน

4.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้แก่

- 1) ด้านเงินเดือน
- 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน
- 3) ด้านสถานะของอาชีพ
- 4) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 5) ด้านนโยบายและการบริหาร
- 6) ด้านสภาพการทำงาน
- 7) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า
- 8) ด้านความเป็นส่วนตัว
- 9) ด้านความมั่นคงในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้ต้องการทำงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาและการดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของราชการและของตนเอง

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรขององค์การได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจรวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในเรื่องการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง สภาพการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ นอกจากนี้ยังรวมถึงการได้รับพิจารณาความดี ความชอบเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย หรือตามกำหนดที่ได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่ และการปฏิบัติงานนั้น ๆ มีอิสรเสรีภาพในการตัดสินใจ

1.5 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความสอดคล้องกับความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์งานให้เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย งานที่ทำท้าทายใจให้ปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นอิสระในการทำงาน

1.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

1.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดีสัมพันธ์ภาพระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีสามารถทำงาน

1.8 สถานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรมในการบริหาร

1.10 นโยบายในการบริหารงาน หมายถึง การบริหารงานที่กำหนดไว้อย่างครอบคลุมชัดเจน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามและสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

1.11 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

1.12 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่การได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนในเรื่องการศึกษาเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

1.13 **ความเป็นส่วนตัว** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือ ไม่ดี อันเป็นผลได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

1.14 **ความมั่นคงในงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2. **เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์** หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2480 มีพื้นที่ 16.96 ตารางกิโลเมตร มีประชากรประมาณ 37,717 คน และมีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 38 ชุมชน

3. **พนักงานเทศบาล** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) พนักงาน 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนา ขบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ให้เหมาะสมกับสถานะการเปลี่ยนแปลง
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป