

อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม¹

THE INFLUENCE OF MOTIVATION TO WORK PERFORMANCE OF PERSONNEL OF DEPARTMENT OF RAIL TRANSPORT, MINISTRY OF TRANSPORT

ภักยศ เลาหวิเชียร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม จำนวน 100 คน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูงอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน 3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านการขาดงาน ด้านความเครียด ด้านผลิตภาพของบุคคล ด้านทัศนคติของบุคคล และด้านผลการปฏิบัติงาน 4. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงส่งผลต่ออิทธิพลการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

คำสำคัญ: ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยคำจูง

Abstract

This paper presents a quantitative research study aimed at examining the effectiveness of personnel performance within the department of rail transport. The research objectives encompassed investigating the motivating factors, including hygiene factors, that influence

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

the performance effectiveness of a hundred personnel in the rail transport department. The study employed statistical data analysis techniques such as frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential data analysis. Hypothesis testing was conducted using analytical methods like complex regression or multiple regression analysis. Specifically, multiple regression analysis with two independent variables was employed to explore the correlation between these variables and the dependent variable, as well as to test correlation hypotheses and determine correlation coefficients. The findings regarding (1) the level of opinion on motivating factors revealed that the majority of respondents held high opinions, with the following factors ranked in descending order: Responsibility, Achievement, the work itself, Advancement, and recognition. Similarly, (2) the level of opinion on hygiene factors indicated that most respondents expressed high opinions, with the following factors ranked in descending order: Interpersonal relationships, Work environment, Policy and Administration, as well as Salary and welfare. Regarding (3) the effectiveness of personnel performance, the results showed that most respondents perceived it to be at a high level, with the following aspects ranked in descending order: Resignation, Absence, Stress, Productivity, Vision, and Performance. In conclusion, the hypothesis testing confirmed that motivating and hygiene factors significantly impact the performance of personnel in the rail transport department. The research hypotheses were supported, and the correlations were found to be statistically significant at the 0.01 level in a positive direction across all aspects.

Keywords: the effectiveness of personnel performance, motivating factors, hygiene factors

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การให้บรรลุเป้าหมายจำเป็นต้องอาศัยปัจจัย อาทิเช่น บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะในการบริหารบุคคลในองค์การถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผล โดยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงาน โครงการหรือแผนงานตาม

วัตถุประสงค์ขององค์การให้เกิดผลสำเร็จซึ่งในปัจจุบันการจัดการงานจะเริ่มต้นจากความต้องการผลสำเร็จ โดยการตั้งจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ความสำเร็จของงาน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาดำเนินการใน โครงการให้น้อยที่สุดและผลที่เกิดขึ้นต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการดำเนิน โครงการจะต้องมีประสิทธิผลสูงสุด แม้ว่าจะสามารถดำเนินการบรรลุ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่ถ้าใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้ามาสูงกว่าโครงการอื่น ๆ โครงการ นั้นก็จะไม่ใช่โครงการที่มีประสิทธิผลสูงสุด วชิรวัชร งามละม่อม (2559)

ซึ่งปัจจุบันหลาย ๆ องค์การไม่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรมากเท่าที่ควร จึงทำให้ สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานภายในองค์การไม่ได้ถูกพัฒนาอย่างเหมาะสม การพัฒนาบุคลากรจึงควรทำ ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์การ บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่ทุกองค์การควรให้ความสำคัญ ซึ่งมีส่วนช่วยในการ ขับเคลื่อน ผลักดัน และนำองค์การไปสู่ผลสำเร็จ ทั้งนี้ บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ สำเร็จตามเป้าหมาย ทันเวลา และมีความพึงพอใจกับงานนั้น โดยมีปัจจัยที่ส่งผล เช่น ระดับการศึกษา ความชำนาญ ความรู้ความสามารถ สภาพแวดล้อม โครงสร้าง ลักษณะงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ เพื่อน ร่วมงาน เป็นต้น องค์การจึงเป็นตัวแปรสำคัญในการช่วยส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้องค์การมีสภาพแวดล้อม และระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การพัฒนากรอบความคิด และ กรอบทักษะ เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพและผลักดันให้ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์การจะมีบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานมากเพียงใด หากบุคลากรเหล่านั้นขาดความตั้งใจ ขาดความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานที่ออกมาก็จะไม่ดีเท่าที่ควรและประสบความสำเร็จใน ที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์การ โดย แรงจูงใจนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาไม่ว่าจะเป็นในเชิงบวกหรือเชิงลบ อาทิเช่น ในเชิงบวกจะมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ทุ่มเติมความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ หากในเชิง ลบก็จะไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายใน องค์การในระยะยาวได้ ซึ่งแรงจูงใจในเชิงบวก นั้น จะส่งผลให้องค์การเกิดประสิทธิผลและเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ถ้าได้รับแรงจูงใจที่ดีก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็น ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มใจ ปฏิบัติงานต่อไป วรรณ อารณ (2557)

กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม เป็นระบบราชการที่มีโครงสร้างขนาดใหญ่ เนื่องจาก เป็นกรมที่ก่อตั้งมาได้ไม่นาน จึงมีบุคลากรไม่มากนัก ทำให้การปฏิรูปเป็นไปได้ค่อนข้างง่าย มีความ

ซับซ้อนน้อย ใช้ระยะเวลาเพื่อแก้ไขและพัฒนาได้ รวมถึงในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ คือ ช่องว่างระหว่างบุคลากรปฏิบัติการ หัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร ซึ่งมีค่อนข้างน้อยในองค์กร แต่กลับมีอัตราการลาออกของบุคลากรและอัตราการโอนย้ายหน่วยงานของบุคลากรไปปฏิบัติงานยังหน่วยงานอื่นมีค่อนข้างสูง จึงทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน รวมทั้งในเรื่องอัตราค่าจ้างและงบประมาณที่มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ของบุคลากรในองค์กร กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม (2566)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจและควรตระหนักว่าแรงจูงใจของบุคลากรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ ดังนั้น การได้สำรวจประเด็นปัญหาไม่ว่าจะใช้แนวทางหรือวิธีการใดจะทำให้วิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะสามารถนำมาวางแผนการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ อาจช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้าง ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรได้ รวมทั้งผู้วิจัยเห็นว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีประโยชน์อย่างแท้จริง หากสามารถนำไปใช้ เพื่อการวางแผนในการบริหารองค์กรต่อไปได้ กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม (2566)

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นด้วยเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมา ปัญหาการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น จึงมีความสนใจในหัวข้อ อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ซึ่งผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ โดยจะช่วยให้ทราบถึงความแตกต่างและปัจจัยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากยิ่งขึ้น

คำถามในการวิจัย

1. ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม เป็นอย่างไร
2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม หรือไม่ อย่างไร
3. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจิตใจและปัจจัยค่านิยมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามตัวแปร ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Moorhead & Griffin (2001) การจัดการประสิทธิผลขององค์กรแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่มีความแตกต่างกัน โดยพฤติกรรมในการจัดการ ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมตามทฤษฎีแบบอย่าง คือ

1.1 ผลผลิตของบุคคล (Productivity) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่ออำนาจในการผลิต ซึ่งความสามารถในการผลิตของบุคลากรสามารถวัดได้จากผลิตภัณฑ์ (Products) หรือบริการที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติจากองค์กร

1.2 ผลการปฏิบัติงาน (Performance) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติขณะปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงาน โดยมองภาพรวมกว้างๆ ทั้งในด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน

1.3 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัว ไม่อยู่ หรือขาดหายของบุคลากรในขณะเวลาที่ต้องปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นชั่วคราวหรือนานๆ

1.4 การตั้งใจจะลาออก (Turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกจากองค์กร หากบุคลากรผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานดี องค์กรก็จะต้องเสียค่าฝึกอบรมใหม่เป็นจำนวนมากสำหรับบุคลากรใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

1.5 ทศนคติของบุคลากร (Individual Attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์กร โดยมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งสิ่งนี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์กร

1.6 ความเครียด (Stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคลากรสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจและกายภาพ โดยเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

องค์การ ซึ่งภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านพฤติกรรมองค์การและการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพของกลุ่ม โดยองค์ประกอบของกลุ่มมีประสิทธิผลของแต่ละบุคคลอยู่ บางครั้งจะเกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงกับประสิทธิผลของกลุ่ม ทั้งนี้ ประสิทธิภาพของบุคลากรก็ต่างจากประสิทธิผลของกลุ่ม แต่อาจมีทัศนคติที่ตรงกันก็เป็นได้ ดังนั้น การวัดประสิทธิผลของกลุ่มก็ต้องมาจากผลลัพธ์ของประสิทธิผลแต่ละบุคคล ไม่ใช่การยึดผลลัพธ์เป็นกลุ่ม

3. ประสิทธิภาพองค์การ จากการตรวจวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประสิทธิภาพกลุ่ม โดยประสิทธิผลองค์การคือบทสรุปของทั้งหมด ซึ่งสามารถวัดและเปรียบเทียบผลผลิตภาพขององค์การได้ รวมถึงยังสามารถปรับแก้ทิศทางของการขาดงานและการลาออก ซึ่งผลกระทบทั้งหมดจะออกมาในรูปของประสิทธิผลองค์การ องค์การจะต้องมีการกำหนดสถานะทางการเงิน (ราคาสินค้า การลงทุน การเติบโต ฯลฯ) ซึ่งจะต้องประเมินค่าความสามารถและขอบเขตให้เป็นส่วนประกอบที่น่าพึงพอใจ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่ต้องมีความสมดุลจากความแตกต่างของทั้ง 3 ประสิทธิภาพ โดยในหลาย ๆ ผลการทดสอบเกิดขึ้นในรูปแบบที่มีลักษณะขัดแย้งกัน จากการที่บุคลากรได้รับเงินเดือนที่สูงทำให้เกิดความพึงพอใจและลดอัตราการลาออกได้ แม้ว่ามีผลกระทบอื่น ๆ เกิดขึ้น อาทิ เช่น บุคลากรชวกันละทิ้งการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดการจึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการทั้ง 3 ระดับที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เพื่อหาความสมดุลให้เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จึงจะมีประสิทธิผลต่อองค์การมากที่สุด

นิสคาร์ก เวชยานนท์ (2557) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Performance Planning) โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อกำหนด ระบุ ขอบข่ายของงาน วิธีการ เป้าหมายที่ต้องการ โดยมอบอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยวางแผนเป็นลำดับแรก ก่อนเริ่มขั้นตอนอื่น ๆ ซึ่งควรทำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีการทบทวนแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีการประชุมกับผู้ใต้บังคับบัญชาก่อน โดยอาจเริ่มจากกลุ่มงาน แล้วจึงประชุมเป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การอย่างถูกต้องร่วมกัน

2. การติดต่อสื่อสาร (Ongoing Performance Communication) เป็นการติดต่อแบบสองทาง (Two ways communication) เพื่อติดตามความก้าวหน้า ระบุปัญหา และเป็นการให้ข้อมูลทั้ง 2 ฝ่าย ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เห็นได้จากการนัดประชุมอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน โดยให้ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติ รวมถึง ผู้บังคับบัญชาจะมีการประชุมกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติงานแบบไม่เป็นทางการ เพื่อลดช่องว่างระหว่างกัน

3. การเก็บข้อมูล (Data Gathering) ข้อมูลเป็นสิ่งที่จำเป็นในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน โดยเริ่มด้วยการสังเกตและบันทึกผลไว้เป็นเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐาน เมื่อมีการพูดคุยกันระหว่าง

บุคคล ผู้บังคับบัญชาสามารถนำหลักฐานที่ได้นั้นมาบันทึกเป็นข้อมูลในการจัดเก็บทั้งข้อมูลที่ดีและไม่ดี โดยมีขั้นตอนในการเดินสำรวจการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกข้อมูล แบบประจำวัน เวลา และจำนวนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่เกิดขึ้น โดยสอบถามและค้นหาข้อมูลทั้ง ข้อมูลที่ประสบความสำเร็จและล้มเหลว

4. การประชุม (Performance Appraisal Meetings) เพื่อทบทวนผลการปฏิบัติงาน โดยมี ขั้นตอนทบทวนความก้าวหน้าของงานว่าอยู่ในขั้นตอนใดของแผนมีปัญหาหรืออุปสรรค หรือไม่ อย่างไร ซึ่งอาจต้องทบทวนไปถึงกระบวนการหรือขั้นตอนไม่อย่างนั้นอาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เช่น กฏระเบียบภายในที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการทบทวนความจำเป็นต้องครอบคลุม ประเด็นต่าง ๆ ในเรื่องของการเกิดผลกระทบจากการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการสม่ำเสมอ โดยข้อมูล สามารถนำมาใช้กำหนดการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน โบนัส หรือโบนัสโทษ ซึ่งการทบทวนจะเป็นโอกาสให้ ผู้บังคับบัญชาเห็นข้อเสียและหาวิธีแก้ไขได้ทันเวลา รวมทั้ง เป็นโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้าง แผนเพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างถูกต้องตรงจุด และเพื่อทบทวนงานทั้งสองฝ่าย ซึ่งควรที่จะได้สำรวจและ ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง

5. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและการสอนงาน (Performance Diagnosis and Coaching) เมื่อเกิดปัญหาจากการวิเคราะห์สาเหตุ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ เช่น เมื่อบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย มีการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุที่เกิดขึ้นจากการขาดความรู้และทักษะ ขาด ความเอาใจใส่ในงาน ขาดเครื่องมือในการปฏิบัติงาน หรือขาดความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการหา ทางแก้ไขปัญหานั้น โดยเมื่อผู้บังคับบัญชาทราบสาเหตุของปัญหาแล้ว จึงต้องปรับบทบาทให้เหมาะสมว่า จะแสดงบทบาทของผู้แนะนำ (Teacher) ผู้ช่วยเหลือ (Mentor or Helper) หรือผู้สอน (Coach) รวมทั้ง เพื่อน ร่วมงานต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหของผล

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถสรุป ได้ว่า องค์ประกอบสำคัญที่สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์การวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน นั้น ผู้วิจัยจึงควร เลือมาใช้ปัจจัยที่วัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ Moorhead & Griffin (2001) ประกอบด้วย ด้านผลิต ภาพของบุคคลด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านทัศนคติ และด้าน ความเครียด ทั้งนี้ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับความเป็นมาและความสำคัญ ซึ่งมีความครอบคลุมมากที่สุด และเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

Kotler & Armstrong (2018) คนที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว เช่น อายุ เพศ บุคลิกภาพ สติปัญญา ทักษะ และประสบการณ์ เป็นต้น จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ดังนั้น วิธีการในการวิเคราะห์ที่ดีที่สุด ผู้รับสารที่มี จำนวนมาก จะทำให้การจำแนกผู้รับสารแบ่งออกได้เป็นกลุ่ม ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) โดยมีสมมติฐานว่าผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรเหมือนกันจะมีทัศนคติ

และพฤติกรรมคล้ายกัน ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์จะเป็นตัวแปรสำคัญในการวิเคราะห์ผู้รับสาร ประกอบด้วย อายุ เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม โดยอธิบายได้ ดังนี้

อายุ (Age) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิดและพฤติกรรม โดยอายุยังสามารถเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจและวุฒิภาวะในการใช้ชีวิต เห็นได้จาก ผู้ที่มีอายุน้อยอาจใช้อารมณ์ในการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก รวมถึงผู้ที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดแบบค่านิยม มองโลกในเชิงบวก และยึดถืออุดมการณ์มากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ในขณะที่ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยม ยึดถือหลักปฏิบัติและมองโลกในเชิงลบมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย เนื่องจากผู้ที่มีอายุมากผ่านประสบการณ์ชีวิตมากกว่าซึ่งส่งผลกระทบต่อความคิด การตัดสินใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรม ซึ่งอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นสามารถทำให้คนเปลี่ยนแปลงวิธีคิดและสิ่งที่สนใจได้

เพศ (Sex) เป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างกันด้านกายภาพ ความถนัด อารมณ์สภาวะทางจิตใจ และการตัดสินใจ ความแตกต่างทางเพศส่งผลให้คนมีความคิด ค่านิยม และทัศนคติแตกต่างกัน เนื่องจากวัฒนธรรมและประเพณีซึ่งกำหนดบทบาทหน้าที่ของเพศหญิงกับเพศชายในสังคมที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมักมีจิตใจอ่อนไหว และมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามคนอื่นมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายใช้เหตุผลมากกว่าเพศหญิง

การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ได้รับมาจากสถาบัน รวมถึงประสบการณ์ชีวิต ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะได้เปรียบกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เนื่องจากมีความรู้ ความเข้าใจที่กว้างขวาง สามารถเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้ง่ายกว่าฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Social and Economic Status) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายแตกต่างกัน ได้แก่ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ อาชีพ รายได้ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสถานภาพทางสังคม

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์นั้น มีลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลตามประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับ จากแนวคิดข้างต้นปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จึงส่งผลต่อลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน จึงทำให้ผู้วิจัยนำแนวคิดบางส่วนมาปรับใช้เป็นแนวทางในการค้นหาผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุการปฏิบัติงานว่าจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ มีความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคล มีลักษณะพฤติกรรมแสดงออกมาที่แตกต่างกันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์หรือภูมิหลังของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ความอาวุโส เป็นต้น โดยแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย เนื่องจากแต่ละปัจจัยส่งผลให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป เป็นตัวแปรสำคัญซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม จึงได้กำหนดตัวแปรต้นเป็นลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ตามแนวคิดของ Kotler & Armstrong (2018) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

Herzberg (1952 ; อ้างถึงใน พรสวรรค์ ศิริศานันท์ : 2555, หน้า 222) เป็นทฤษฎีที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีคำถามว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน ซึ่งคำตอบก็คือ บุคลากรต้องการความสุขจากการปฏิบัติงาน และมีแนวคิดในการแยกองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น เป็นแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1.1 ผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือมีความต้องการที่จะให้งานประสบความสำเร็จ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เมื่อผลงานสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานอย่างยิ่ง

1.2 โอกาสความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับ ความก้าวหน้า ได้เลื่อนขั้นตำแหน่งที่สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม และสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่น่าสนใจ และอาศัยความคิดสร้างสรรค์และมีความท้าทาย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต้องการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการปฏิบัติงาน ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด จะช่วยทำให้เกิดความผูกพันในงาน

1.5 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้มาขอคำปรึกษา ซึ่งจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ โดยจะเกิดหลังจากเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานแล้ว

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน รักษาบุคลากรไว้ไม่ให้ออกจากงาน เป็นแรงจูงใจภายนอก ทั้งนี้ หากได้รับก็ไม่ได้ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น แต่ถ้าหากไม่ได้รับจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจเช่นกัน ได้แก่

2.1 เงินเดือน หรือค่าตอบแทน (Salary and Welfare) คือ ความรู้สึกที่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ตามวัน เวลาที่กำหนด ค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กรควรมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ความรู้ความสามารถ และระดับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น รวมถึงสวัสดิการที่องค์กรมอบให้มีความใกล้เคียงกับองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในประเภทเดียวกัน

2.2 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) คือ นโยบายขององค์กรจะต้องมีความเหมาะสม ยุติธรรมกับบุคลากร และใกล้เคียงกับองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในประเภทเดียวกัน นโยบายที่ประกาศใช้บุคลากรต้องรับทราบและสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง

2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationship) คือ การมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสถานะต่างๆ ในองค์กร เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

2.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work environment) คือ บรรยากาศความเหมาะสมของสถานที่ปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ได้มีแนวคิดในการแยกองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าขาดปัจจัยนี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิจจา บานชื่น (2560) การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ซึ่งจะมีคุณภาพดี และมีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ การที่จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากการที่บุคลากรตอบสนองต่องานและวิธีปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน การจูงใจบุคลากรจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. พลัง (Energy) คือ แรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่ทำงานใด ๆ หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะทำให้เกิดความขยันและกระตือรือร้นจนงานสำเร็จ ซึ่งจะตรงข้ามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานแบบเช้าชาม เย็นชาม ทำเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. ความพยายาม (Persistence) คือ การที่บุคลากรมีความอดทน คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานที่ปฏิบัติ แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากน้อยเพียงใด และเมื่องานได้ปฏิบัติให้ผลสำเร็จแล้ว ก็จะหาวิธีการพัฒนาปรับปรุงให้งานนั้นดีขึ้นเรื่อย ๆ ต่อไป

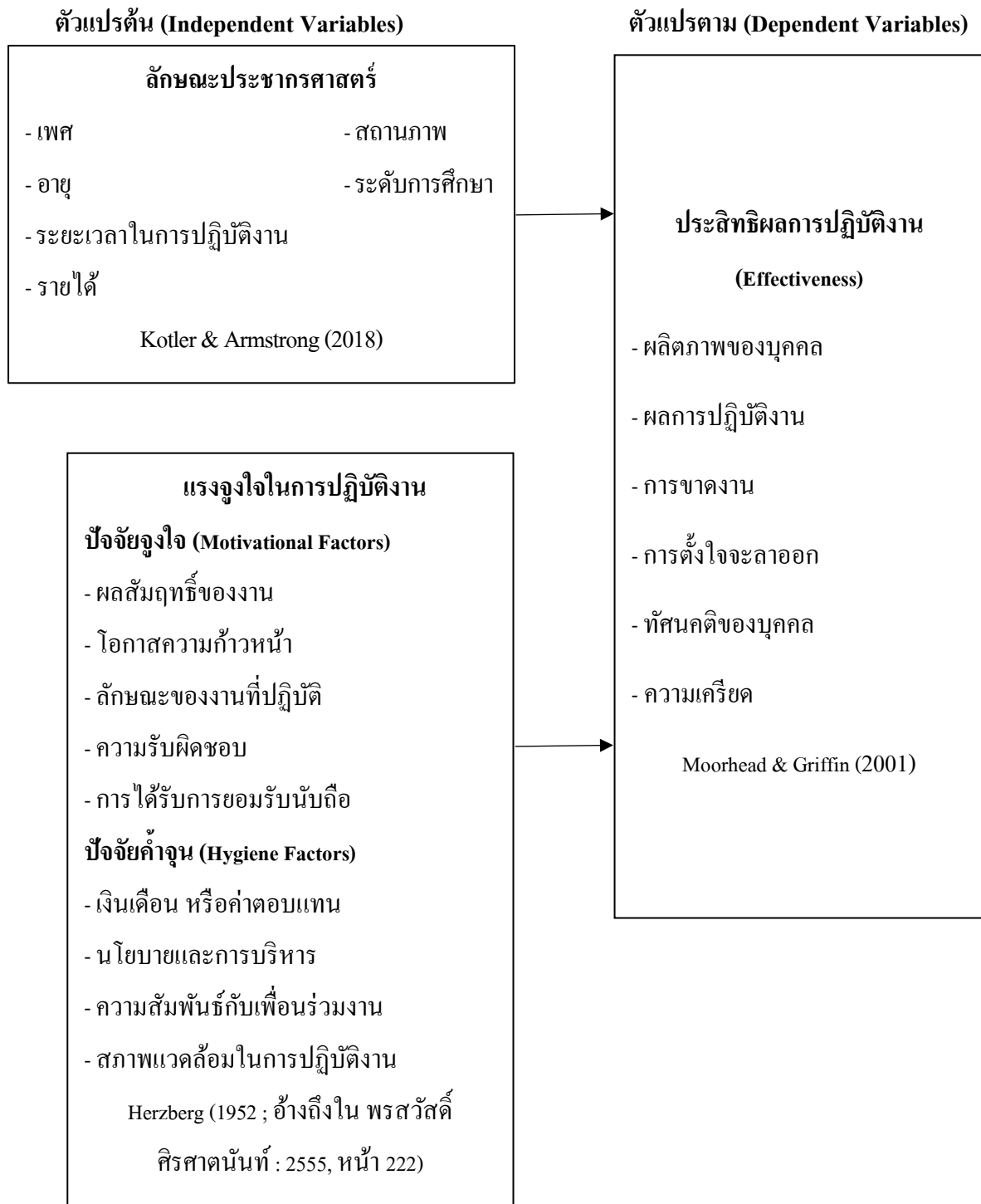
3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) คือ รูปแบบในการปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้เกิดการค้นพบช่องทางในการดำเนินงานที่ดีกว่าหรือช่องทางที่มีโอกาสจะประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร แสดงให้เห็นว่า

บุคลากรนั้นกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งเมื่อพยายามเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ แต่ถ้าหากไม่สำเร็จ บุคลากรผู้นั้นก็จะพยายามค้นหาข้อบกพร่องที่ทำให้เกิดความผิดพลาดและทำทุกวิถีทางเพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานจนในที่สุดค้นพบแนวทางที่เหมาะสมที่อาจแตกต่างไปจากแนวทางเดิม ๆ

4. บุคลากรที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า โดยจัดว่าบุคลากรนั้นมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน เกิดความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ และมีวินัย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ โดยบุคลากรนั้นจะไม่มีเวลาพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดีได้กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า มีองค์ประกอบสำคัญมากมายที่สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะของ Herzberg (1952) ที่มีแนวคิดในการแยกองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าขาดปัจจัยนี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรใช้ปัจจัยชี้วัดแรงจูงใจนี้กำหนดเป็นตัวแปรต้น เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมมากที่สุด และเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม รวมจำนวน 100 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| 1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) โอกาสความก้าวหน้า | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ความรับผิดชอบ | จำนวน 3 ข้อ |
| 5) การได้รับการยอมรับนับถือ | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-------------|
| 1) เงินเดือน หรือค่าตอบแทน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) นโยบายและการบริหาร | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1) ผลผลิตของบุคคล | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) ผลการปฏิบัติงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) การขาดงาน | จำนวน 3 ข้อ |

- 4) การตั้งใจลาออก จำนวน 3 ข้อ
- 5) ทักษะคติของบุคคล จำนวน 3 ข้อ
- 6) ความเครียด จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม โดยใช้แบบสอบถามประเภทปลายเปิด (Open-ended Questions)

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งสามารถเลือกคำตอบได้เพียงคำตอบเดียว โดยมีการให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนนความคิดเห็น

ระดับ 5 หมายความว่า	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับ 4 หมายความว่า	มีความคิดเห็นมาก
ระดับ 3 หมายความว่า	มีความคิดเห็นปานกลาง
ระดับ 2 หมายความว่า	มีความคิดเห็นน้อย
ระดับ 1 หมายความว่า	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่าวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม มี 5 ระดับ โดยกำหนดค่าการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การประเมินดังกล่าว สามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เพื่อการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

2) กำหนดกรอบแนวคิด ขอบเขตการวิจัย รวมทั้งตัวแปรที่จะใช้ในการวิจัยในการจัดทำแบบสอบถาม

3) นำแบบสอบถามที่จัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วไปตรวจสอบ โดยผู้วิจัยได้ปรึกษา ขอความคิดเห็น และคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับตรวจสอบเบื้องต้นในด้านความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่ามีความเที่ยงตรงกับเนื้อหาตามแนวคิดที่ใช้เป็นกรอบวิจัยหรือไม่ หลังจากนั้นจึงทำการปรับปรุงและแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทำการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน โดยใช้โปรแกรมช่วยในการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวิจัย จำนวนทั้งหมด 48 ข้อ โดยมีค่าความสอดคล้อง ดังนี้

1 หมายถึง แน่ใจว่าวัดได้ตรง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าวัดได้ตรงหรือไม่

-1 หมายถึง แน่ใจว่าวัดไม่ได้

โดยเกณฑ์การแปลผลที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่า IOC ที่น้อยกว่า 0.5 เครื่องมือข้อนั้นให้ตัดทิ้ง ส่วนค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป เครื่องมือข้อนั้นสามารถนำมาใช้ได้

5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม จำนวน 100 คน จัดส่งแบบสอบถามด้วยแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน จนได้ข้อมูลครบถ้วน

2) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืน และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามทุกชุด

3) ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาสรุปและวิเคราะห์ผล ตามแนวทาง แล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ทางสังคมศาสตร์ต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม หลังจากตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงจะลงรหัสข้อมูลให้เป็นตัวเลขทั้งหมดและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Stat (Excel) 2003 ดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจูน

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยนำค่าเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) การวิเคราะห์สรุปปัญหาหรือข้อเสนอแนะ โดยบรรยายเชิงพรรณนา

5) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน หรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กรณีวิเคราะห์การถดถอยจากตัวแปรอิสระ 2 ตัว วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว กับตัวแปรตาม และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการถดถอยและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระพินทร์ โพธิ์ศรี (2549) เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ เพศหญิงมากที่สุด จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ช่วง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ช่วง 1 – 2 ปี มากที่สุด จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ โสด มากที่สุด จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด และจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ ช่วง 15,501- 30,000 บาท มากที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean 4.04, S.D. : 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 3.90 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าเฉลี่ย 3.77

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean 4.01, S.D. : 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านนโยบายและการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.67 และด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ค่าเฉลี่ย 3.66

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Effectiveness) ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean 3.80, S.D. : 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ ดังนี้ ด้านการตั้งใจจะลาออก ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านการขาดงาน ค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านความเครียด ค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านผลิตภาพของบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านทัศนคติของบุคคล ค่าเฉลี่ย 3.64 และด้านผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.39

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อน หรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กรณีวิเคราะห์การถดถอยจากตัวแปรอิสระ 2 ตัว วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัว กับตัวแปรตาม และทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการถดถอยและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระพินทร์ โพธิ์ศรี (2549) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน
กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ที่ระดับความเชื่อ ร้อยละ 95 หรือมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้
การวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบ Enter การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้ค่าสถิติ t - test ตามสมมติฐานด้านล่างนี้

$H_0 : \rho = 0$ หรือตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1 : \rho \neq 0$ หรือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

Correlations

	Y	X1	X2
Y Pearson Correlations	1.000	0.140	0.291
Sig.(2-tailed)	.	0.163	0.003
N	100	100	100
X1 Pearson Correlations	0.140	1.000	0.212
Sig.(2-tailed)	0.163	.	0.035
N	100	100	100
X2 Pearson Correlations	0.291	0.212	1.000
Sig.(2-tailed)	0.003	0.035	.
N	100	100	100

t-table : 1.985

t-test : t (y.x1)= 1.4044 Sig. = 0.163

t (y.x2)= 3.0140 Sig. = 0.003

t (x1.x2)= 2.1423 Sig. = 0.035

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันใน
ทิศทางเดียวกันและตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยค่าจูน กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันใน
ทิศทางเดียวกันและตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยจิตใจ กับปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและตัว
แปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบความแปรปรวนแบบมีหลายปัจจัย ได้ใช้ค่าสถิติ F - Test ของ ANOVA ในการทดสอบความสัมพันธ์ $Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \beta_2 X_2 + e_i$ ตามสมมติฐานด้านล่างนี้

$H_0 : \beta_i = 0$ หรือปัจจัยจริงใจ และปัจจัยค่าจูนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

$H_1 : \beta_i \neq 0$ หรือปัจจัยจริงใจ และปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

โดยปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ F-test มากกว่า F-table

ANOVA

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

full model

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	229.163	2	114.5814	4.875	0.010
	Residual	2279.677	97	23.5018		
	Total	2508.840	99			

a. Predictors: (Constant) ปัจจัยจริงใจ

a. Predictors: (Constant) ปัจจัยค่าจูน

b. Dependent Variable: ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ค่า F-test = 4.875 > F-table = 3.110

สรุปผลการทดสอบ คือ ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาไว้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยจริงใจและปัจจัยค่าจูนส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ในทุกด้าน ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในทุกด้าน ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน - ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในเรื่องของการได้รับการยอมรับนับถือในเชิงวิชาชีพจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน - ปัจจัยค่าจูน ด้านเงินเดือน หรือค่าตอบแทนในเรื่องของการได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ดังนั้น จากผลการวิจัยดังกล่าว กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม ควรเห็นความสำคัญ พัฒนา และส่งเสริมปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนให้มีความเข้มแข็ง เพื่อความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อส่วนรวมและเพื่อประชาชน โดยเฉพาะในเรื่องการยอมรับนับถือในเชิงวิชาชีพจากองค์กร โดยผู้บริหารควรมีนโยบายทำประกาศนียบัตรให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานดีในทุกตำแหน่งงาน เพื่อส่งเสริมปัจจัยจูงใจให้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงในเรื่องการได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ โดยบริหารจัดการในส่วนของการเงินการคลัง นำมาเป็นสวัสดิการให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานมาก เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวบุคลากร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดต่อองค์กร รวมถึง ผู้บริหารควรดำรงรักษามาตรฐานและพัฒนาทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความคิดและตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างอิสระและสร้างสรรค์ เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร โดยการจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ให้ความสนใจกับการยอมรับในผลงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยจัดให้มีระบบรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจูล่วงตามที่ได้รับมอบหมายให้เหมาะสมกับผลงานและมีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะวิจัยครั้งต่อไป

จากการค้นพบและความคิดเห็นข้างต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของผู้ที่สนใจทั่วไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ควรใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อหาถึงแรงจูงใจที่แท้จริงของด้านนั้นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2) ควรทำการศึกษา เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการและพนักงานราชการ
- 3) ควรศึกษากระบวนการบริหารองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม

4) ควรทำการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลบ เช่น การลงโทษ การหักเงินเดือน หรือปรับลดตำแหน่ง เป็นต้น ทั้งนี้การศึกษาปัจจัยจูงใจด้านลบอาจมีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กร

บรรณานุกรม

กรณีการ เหมือนประเสริฐ. 2548. ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท กูเวต ปิโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กานดา จันทร์แย้ม. 2556. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรีนติ้ง เฮ้าส์.

กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. 2557. คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชวเลขสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

เกรียงศักดิ์ วงศ์สุกรรม. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานการศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

เจียมจิตร ศรีฟ้า. 2545. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหารโรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ.

เนตรพัฒนา ยาวีราช. 2550. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด

กิจจา ชื่นบาน. 2560. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชลิดา ศรีมณี. 2554. เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณรงค์ ศรีเกรียงทอง, ประสพชัย พสุนนท. 2558. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงานที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงานที่ปรึกษาความงาม (BA) ของบริษัท โมเดิร์นคาสอินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด.

คาริน ปฎิเมธีภรณ์. 2556. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. 2535. รัฐประศาสนศาสตร์เปรียบเทียบ : เครื่องมือในการพัฒนาประเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์. 2557. แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2547. การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : เสมาธรรม.

นุชบา เชิดชู. 2556. แรงจูงใจในการปฏิบัติของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัทมาพร ท่อชู. 2566. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). สาขาวิชาอุตสาหกรรมศิลป์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

ปรมะ สตะเวทิน. 2538. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ปรมะ สตะเวทิน. 2539. การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ประเสริฐ อุไร. 2559. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ : ศ.ดร.พรณี บัวเล็ก.

ปพิชญา ศรีจันทร์. 2563. แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมพ์วรรณ ถักดีอุธรณ์. 2556. ธรรมเนียมปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

พระพงษ์ศักดิ์ สนมมโน (เกษวงษ์รอด). 2561. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พรสวัสดิ์ ศิริศานันท์. 2555. ภาวะผู้นำทางการศึกษา. จันทบุรี : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

มารุต วะโหมรัมย์. 2566. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา ข้าราชการกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตราชวัตรบูรณะ. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ราชกิจจานุเบกษา. ประกาศพระบรมราชโองการ ตั้งสภาเผยแพร่พาณิชย์ เล่ม 37 หน้า 160 วันที่ 21 สิงหาคม 2463.

รุจิรา แสงผา. 2559. ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองนครพนมจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์. 2545. ประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหาร โรงเรียนประถมศึกษา : กรณีกลุ่มโรงเรียนใต้ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

วนิดา ประดิษฐ์. 2554. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรรณก เต็งวงษ์วัฒนะ. 2559. คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ยลดา สุพร. 2559. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ยุทธนา ไทยประเสริฐ. 2556. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สัมฤทธิ์ สุขสงค์. 2555. ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต. 2560. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรม ส่องกล้ากรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาภรณ์ แก่นจันทร์. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุมัยยา นาคนาวา. 2564. ทักษะคิดพฤติกรรม และส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อทัศนคติการใช้บริการร้านอาหารฮาลาลของผู้บริโภคที่ไม่ใช่มุสลิม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจบริการ, วิทยาลัยดุสิตธานี.

สถิต บัวขวัญ. 2543. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญาบางประเภทของปลัดอำเภอในจังหวัดกาญจนบุรี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมพิศ สุขแสน. 2556. การประเมินผลโครงการ. อดุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

สายสวาท โสขวิญญา. 2551. การประเมินประสิทธิผลในการดำเนินงานของสภาวัฒนธรรมจังหวัดสมุทรปราการปีงบประมาณ 2547 – 2549. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการ. ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เสนาะ ดิยาว. 2546. หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ ทองจำรูญ. 2556. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. โครงการวิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อนุชิต แยมยีนยง. 2557. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด จังหวัดตราด. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดุสุม่า ศักดิ์ไพศาล. 2556. คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเตอร์ เรียลตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อุษา เฟื่องประยูร. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

อุไรพร เสี่ยงกล้า. 2559. ความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมเจ้าท่า. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ต่างประเทศ

Alderfer, C.P. 1972. Existence, Relatedness and Growth. New York : Free press, Quoted in Feldman, Daniel C and Arnold, Hugh J. Management Individual and Group Behavior in Organizations. Tokyo : McGraw-Hill international Book Company.

Andrew J. Elliot and Martin V. Covington, Approach and Avoidance Motivation (New York : Educational Psychology Review 13, 2001), 2.

Angelo Kinicki. & Brian K. Williams. 2009. Management. New York : McGraw-Hill Education.

Chemers, M. Martin and Roya Ayman. 1985. Leadership orientation as a moderator of the relationship between job performance and job satisfaction of Mexican managers : Personality and social psychology bulletin. (pp. 359-367).

DeFleur, M. L. & Ball-Rokeach, S. J. 1996. Theories of Mass Communication. London: Longman.

- Evans, M. T., "Managing the New Managers," in *Personnel Administration*, 34, 1971.
- Georgopoulos, B. S. and Tannenbaum, A. S. 1957. "The Study of Organizational Effectiveness." *American Sociology Review* 22, 5 : 534-540.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. 1979. *Organization Behavior Structure Process* (3rd ed.). Texas : Business Publication, Inc.
- Hoy, W.K. and Miskel, C.G. 1991. *Educational Administrations: Theory Research and Practice*. 4th ed. New York : McGraw, Hill Book Company.
- Moorhead G. and Griffin, R. W. 2001. *Organizational Behavior, Managing people and Organization*. 5th ed. U.S.A. : Houghton Mifflin Company.
- Kotler and Armstrong. 2002. *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. 10th ed. NJ : Prentice Hall.
- Kuriloft A.H. & others. 1993. *Starting and Managing the Small Business*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Murray, Henry H. 1964. *Motivation and Emotion*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Parson, Talcott. 1960. *Administrative Science Quarterly*. Effective of Size, Complexity and Ownership in Administrative Intensity. New York : Holt, Rinehart & Winston.
- Richard M. Steers and Lyman W. Porter, *Motivation and Work Behavior*, (New York. McGraw-Hill Book Co., 1983), 3.
- Schiffman, L.G. & Wisenblit, J. L. 2015. *Customer Behavior* (11th ed). NJ : Pearson. Prentice Hall.
- Steers, R.M. 1977. "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment." *Administrative Science Quarterly*. 22(March 1977) : 46-56.
- Vroom. 1995. V. H. *Work and motivation*. New York : Wiley