

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

Motivation that affects the effectiveness of personnel services Ratchathewi District Office

ทิพา ลาวัณย์ศิริ²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี 2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตราชเทวี ทั้ง 10 ฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 832 คน และเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และค่าความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสถานะของอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีได้ร้อยละ 12.60 ($R^2 = .126$) และแรงจูงใจยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .772 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .729 .705 และ .677 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี น้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .503

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ประสิทธิผลการให้บริการ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ

คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this independent research are: 1. To study the effectiveness of services of personnel; Ratchathewi District Office 2. To study the motivation that affects the effectiveness of services of personnel of Ratchathewi District Office. The questionnaire was used as a tool to collect data from the population group, i.e. personnel under Ratchathewi District Office, all 10 departments, totaling 832 persons and a sample of 270 people. Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation at statistical significance of 0.05, and multiple regression analysis at statistical significance of 0.01 and statistical significance at 0.05.

The study found that motivation influences the effectiveness of services provided by personnel. Ratchathewi District Office on the success of the event Recognition Statistical significance of 0.01 in terms of working conditions, relationships with colleagues, and status of occupations. Statistically significant at the level of 0.05, by motivation can explain the effectiveness of personnel services. Ratchathewi District Office got 12.60% ($R^2 = .126$) and motivation also positively correlates with the effectiveness of the services of personnel. Ratchathewi District Office statistically significant at the level of .01 with a correlation coefficient of .772. When considering each aspect, it was found that all aspects of motivation correlate with the effectiveness of service of personnel. Ratchathewi District Office statistically significant at .01 level. Motivation that correlates with the effectiveness of services of personnel. The top three offices were for job success, recognition and personal well-being, respectively, with correlation coefficients of .729, .705 and .677, respectively. Motivation is related to the effectiveness of personnel services. Ratchathewi District Office The least is compensation and welfare. It has a correlation coefficient of .503.

Keywords: motivation, service effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของโลกในปัจจุบันทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ทำให้องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีการปรับตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยการปรับเปลี่ยนด้านนโยบาย โครงสร้าง และรูปแบบการบริหารขององค์กร ซึ่งการบริหารองค์กรถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งในการพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย หรือความสำเร็จ ในการบริหารองค์กรนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่สุด และถือว่าเป็นหัวใจหลักที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นกระบวนการตัดสินใจ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร ถ้าองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี ก็จะสามารถรักษาและดูแลบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กร และอยู่กับองค์กร

อย่างยาวนาน ซึ่งการบริหารงานของภาครัฐจะมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ดี และปลอดภัย ทำให้องค์การภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับองค์การ ประสิทธิภาพ เป็นผลสำเร็จที่เกิดจากการที่องค์การมีการบริหารงานเพื่อที่จะให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของงานใน ระยะยาว ดังนั้น องค์การจึงต้องมีการวางแผนและการจัดการในด้านการให้บริการ ประสิทธิภาพการ ให้บริการของบุคลากรเป็นความสามารถของบุคลากรที่ทำให้การให้บริการเกิดผลสำเร็จ สามารถส่งมอบ บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เกิดประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ขององค์การและสามารถทำให้องค์การขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์การจำเป็น จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ด้านการเพิ่มพูนทักษะเพื่อให้เกิด ประสบการณ์และความชำนาญ ซึ่งเป็นตัวการสำคัญก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการให้บริการของบุคลากรก็คือ การสร้างแรงจูงใจ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งจำเป็นของทุกองค์การ และยังเป็นเครื่องมือในการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของบุคลากร ซึ่งแรงจูงใจที่ดีต้องตอบสนองต่อความต้องการของ บุคลากรทุกคน และส่งผลให้การดำเนินงานของบุคคลคนนั้นประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่องมาในระยะยาวจนเกิดเป็นประสิทธิผล ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของอนาคตและความสำเร็จขององค์การ

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการในสังกัดสำนักงานเขตราชเทวี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตราชเทวีให้เกิดประสิทธิภาพและ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง และ ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ประชาชนเกิดความประทับใจกลับมาใช้ บริการซ้ำ รวมถึงมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องมาใช้บริการในที่เดียวกัน ทำให้องค์การมี ชื่อเสียงในทางที่ดีขึ้น

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีเป็นอย่างไร
2. แรงจูงใจการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีเป็นอย่างไร
3. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขต

ราชเทวี

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจที่มีผลกับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ได้มีการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงาน
4. ด้านปริมาณงาน และความรับผิดชอบที่ได้รับ
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
3. ด้านสภาพการทำงาน
4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
6. สถานะทางอาชีพ
7. การปกครองและบังคับบัญชา
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว

(Herzberg 1959 : 101)

ตัวแปรตาม (dependent Variable)

ประสิทธิผล

การให้บริการของบุคลากรสำนักงานเขตราชเทวี

1. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ด้านประสิทธิภาพในการบริการ
3. ด้านความพึงพอใจ
4. ด้านความสามารถในการปรับตัว
5. ด้านการพัฒนางาน

(Gibson et al 1991 : 36-39)



แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Gibson and Others มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี และได้นำแนวคิดของ Herzberg F. et al. มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

1.1 ความหมายของประสิทธิผล

Gibson and Others (1997, P. 28 อ้างถึงใน รุ่งตะวัน บุรณพนาภานต์, 2559 หน้า 14) นิยามประสิทธิผลได้ว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของการกระทำใดๆ หรือความพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงกว่าเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

1.2 แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ

Gibson and Others (1997, P. 28 อ้างถึงใน รุ่งตะวัน บุรณพนาภานต์, 2559 หน้า14-15) มีความเห็นว่าการประเมินประสิทธิผลขององค์กร จะต้องวิเคราะห์กระบวนการตั้งแต่การนำปัจจัยตัวป้อนมาจัดการให้เป็นผลผลิตกลับสู่สภาพแวดล้อม ในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเขาได้เสนอเครื่องบ่งชี้ที่จะประเมินประสิทธิผลของกิจการออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ประสิทธิภาพในการบริการ
3. ความพึงพอใจ
4. ความสามารถในการปรับตัว
5. การพัฒนางาน

2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

Loundon&Bitta (1988 P. 368 อ้างถึงใน ชุตติมา มุสิเกษม, 2561 หน้า 3) ได้ให้ความหมาย “แรงจูงใจ” หมายถึง สภาพที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่บนภาวะสิ่งแวดล้อม

Pinder C. (1998 P. 485 อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562 หน้า 11) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดัน หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้น และระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

Walter (1978 P. 218 อ้างถึงใน ฌ็องส์พัซร์ ลาภบำรุงวงศ์, 2562 หน้า 161) ได้ให้ความหมาย “แรงจูงใจ” หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหวหรือ มีพฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำ

Mowen (1995 P.9 อ้างถึงใน รณฤทธิ์ สีขมนังสุ, 2560 หน้า 10) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ สภาวะที่เกิดขึ้นภายในตัวคนจะผลักดันกระตุ้นให้คนแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ ตามที่หวัง มุ่งไปสู่เป้าหมาย อย่างหนึ่งอย่างใด

McClelland (1985 P. 110-111 อ้างถึงใน มงคล ศัยยกุล, 2556 หน้า 28) กล่าวว่าแรงจูงใจ คือ การขับเคลื่อนให้บุคคลพยายามกระทำการต่างๆ เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสัมฤทธิ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจนี้จะทำงานเพื่อจะประสบความสำเร็จตามที่หวังและไม่ทำงานเพียงเพราะหวังรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

Vroom (1970 P. 10 อ้างถึงใน นิตยา พรหมจันทร์, 2562 หน้า 28) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา

ปฐมวงค์ สีหาเสนา (2557) ได้ให้ความหมาย “การจูงใจหรือความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคลากรได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคลากรนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคลากรย่อมมีความแตกต่างกันไป ตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคลากร ซึ่งมีผลการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

จุนจิตร ชูรุจิเรข (2556) แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลที่ช่วยในการโน้มน้าว จูงใจ กระตุ้นให้บุคคลทำงานหรือปฏิบัติงานให้เป็นทิศทางที่กำหนดด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท มุ่งมั่น อย่างเต็มความสามารถ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่ถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ต้องการ

2.2.2 แนวความคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Fredrick Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

Herzberg F. et al. (1959 : P. 101 อ้างถึงใน ชาคริต สินเย็น, 2558 หน้า 7-10) ได้สรุปถึงการจูงใจ จากการทำงานมีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีรายละเอียด ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงาน ซึ่งช่วยให้

บุคคลรักและชอบงานที่ปฏิบัติอยู่และทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การทำงานที่สามารถยืดหยุ่นหรือกำหนดเวลาได้ เป็นงานที่มีคุณค่า ส่งผลต่อการสร้างความคิดสร้างสรรค์ สามารถปฏิบัติงานได้สมบูรณ์แบบ

2. การได้รับการนับถือยกย่อง (Recognition) หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับการยอมรับและการผลงานได้รับการยกย่องชมเชยไว้วางใจความเชื่อถือได้ จากบุคคลอื่นๆ

3. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การประสบความสำเร็จของงานสามารถมองเห็นปัญหาและแก้ไขได้ ซึ่งความสำเร็จวัดได้จากการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตรงตามเป้าหมาย

4. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง การมองเห็นความเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งโอกาสการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการพัฒนาทักษะความสามารถ และความรู้

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับการทำงานได้ มีความสำนึกในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ มีอิสระในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย 9 ประการ

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การเรียบเรียงจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงานเพื่อที่จะสะท้อนให้ทราบถึงนโยบายของหน่วยงาน

2. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน รวมไปถึงสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

3. โอกาสความก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การมีทักษะเพิ่มขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) หมายถึง การสร้างในวิชาชีพหรือการที่บุคคลมีโอกาสดำเนินการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน ความร่วมมือร่วมใจกันของบุคคลในการปฏิบัติงาน การสนับสนุน ช่วยเหลือ และปรึกษาหารือ

5. สถานภาพของวิชาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลที่มีวิชาชีพเดียวกันหรือมีวิชาชีพต่างกันทำให้บุคคลรู้สึกต้องงานให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

6. สถานภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเหมาะสมในการทำงาน รวมไปถึงความสมดุลของจำนวนบุคลากรกับปริมาณงาน

7. ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in Personal Life) หมายถึง ในช่วงเวลาทำงานมีสถานการณ์ที่ส่งผลต่อความรู้สึกถึงสภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน

8. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง การปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูงในการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติการ มอบหมายอำนาจความยุติธรรม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผ่านแบบสอบถาม (questionnaire)

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรของสำนักงานเขตราชเทวี จำนวน 832 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณตามสัดส่วน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 13 ข้อ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ มี 5 ประเด็น ประเด็นละ 5 ข้อ รวมเป็น 25 ข้อ

2. ปัจจัยก้ำจุน มี 8 ประเด็น ประเด็นละ 5 ข้อ รวมเป็น 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัย เป็นมาตรวัดแบบรวมคะแนน (Summated Rating Scale) หรือเรียกว่ามาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-type) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

2. หากความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.7 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.981 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ร้อยละ 98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี จำนวน 270 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึง

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 ประเภทอาชีพเป็นข้าราชการ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีระยะเวลาในการทำงาน 10-20 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าความเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 4.02$)

2.2 ด้านประสิทธิภาพในการบริการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการบริการแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.17$)

2.3 ด้านความพึงพอใจ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.17$)

2.4 ด้านความสามารถในการปรับตัว ส่วนใหญ่สามารถยอมรับในกระบวนการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป ($\bar{X} = 4.08$)

2.5 ด้านการพัฒนางาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มาปรับปรุงให้เกิดความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ($\bar{X} = 4.03$)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจที่มีผลต่อการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าความเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

3.1 ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.26$)

3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลอื่นให้การยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ($\bar{X} = 3.99$)

3.3 ลักษณะของงาน ส่วนใหญ่งานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่

ความรับผิดชอบ มีการจัดลำดับความสำคัญ ก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.97$)

3.4 ด้านปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ได้รับ ส่วนใหญ่ปริมาณงานที่สำเร็จเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.98$)

3.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน ส่วนใหญ่ได้รับประสบการณ์การทำงานเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.17$)

3.6 ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงานเสมอ ($\bar{X} = 3.92$)

3.7 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนใหญ่ ได้รับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและค่าสวัสดิการต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีให้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.72$)

3.8 ด้านสภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.94$)

3.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ลูกน้องเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือ ในเรื่องการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$)

3.10 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่วนใหญ่ สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.11$)

3.11 สถานะทางอาชีพ ส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าอาชีพที่ประกอบอยู่ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี ($\bar{X} = 4.25$)

3.12 การปกครองบังคับบัญชาส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมีการบริหารงานที่ชัดเจน สามารถอธิบาย การปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.88$)

3.13 ความเป็นอยู่ส่วนตัว ส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 3.91$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4. 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .772 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของแรงจูงใจกับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี พบว่า แรงจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี มากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .729 .705 และ .677 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี น้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .503

4.2 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบตัวแปรต้นกับตัวแปรตามว่ามีอิทธิพลต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งตัวแปรต้นที่ใช้ในการทดสอบ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตามที่ใช้ในการทดสอบ คือ ประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านสถานะทางอาชีพ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี ได้ร้อยละ 12.60 และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีพบว่า ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวีมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านสถานะทางอาชีพ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านการใช้เทคโนโลยี และด้านการอธิบายและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคคลอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการ และสามารถรู้วิธีถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมถึงเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การให้บริการเกิดประสิทธิผลต่อไป

1.2 ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมในด้านการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การนำเอาขวดพลาสติกมาใช้ในการทำเป็น โต๊ะ เก้าอี้ ในการจัดเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจให้กับผู้มาใช้บริการ และการนำมาทำเป็นอุปกรณ์ตกแต่งสถานที่ในการให้บริการ เช่น

เอาขวดพลาสติกมาใส่ต้นไม้ ทำเป็นแจกัน กล่องใส่ปากกา สำหรับผู้มาใช้บริการ โดยอาจมีการจัดกิจกรรม นำขวดมาแลกเป็นเงินหรือแลกเป็นสิ่งของ

1.3 ผู้บริหารควรเพิ่มช่องทางในการเสนอความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อไป

1.4 ผู้บริหารควรมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้องเพิ่มมากขึ้น โดยการให้การดูแลเอาใจใส่ เปิดโอกาสให้ลูกน้องเข้าพบ เพื่อปรึกษาหารือในเรื่องต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่จะมอบหมายงานให้ลูกน้องรับผิดชอบ มีความยุติธรรม

2. ข้อเสนอแนะเชิงบริหารหรือปฏิบัติ จากความคิดเห็นของบุคลากร สำนักงานเขตราชเทวี มีความเห็นว่า

2.1 ควรมีการจัดทำคิว อาร์โค้ด สำหรับให้ผู้มาติดต่อใช้บริการ ให้คะแนนกับบุคลากร ผู้ให้บริการของแต่ละฝ่าย โดยผู้ที่มีผลคะแนนสูงสุด จะได้รับรางวัลเป็นคำพูดยกย่องชมเชย เงินสด หรืออุปกรณ์สิ่งของที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร กระตุ้นให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อไป

2.2 จัดให้มีคู่มือในการให้บริการของแต่ละฝ่าย เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและขั้นตอนของการให้บริการ ซึ่งจะขึ้นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานเขต ไม่ว่าจะเป็บุคลากรตำแหน่งไหนก็สามารถอ่านคู่มือ และรู้วิธีการและขั้นตอนในการให้บริการ โดยถ้าเกิดกรณีโอน ย้าย ของบุคลากรในฝ่าย ผู้ที่ยังทำงานอยู่ก็สามารถทำการให้บริการต่อไปได้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำรูปแบบนี้ไปทำการศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่อาจมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่าง และช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ว่าผลจะเป็นอย่างไร

2. ควรศึกษาในเรื่องแรงจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด (McClelland) เป็นต้น เพราะปัจจัยต่าง ๆ ของทฤษฎีนั้น อาจส่งผลการศึกษาที่ต่างกัน

บรรณานุกรม

วรรณ อารณ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการรัฐสภา. ระดับ

ปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. สารนิพนธ์

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2558) ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ กรุงเทพฯ : ศิริภณซ์

วชิรวัชร งามละม่อม (2559) ทฤษฎีการมีส่วนร่วม สถาบันวิชาการไทยวิจัยพัฒนาการจัดการ TRDM: ปทุมธานี

จิรภา อินจันทร์สุข (2560) รูปแบบการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของครูในสถานศึกษา สังกัด สำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษา มัชฌมศึกษา เขต 7 วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 11 ฉบับที่ 1H

รุ่งตะวัน บูรณ์พานานต์ (2559) เอกสารประกอบการสอน รายวิชา การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ทิมมิกา ทิมเนตร (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี.

พัชรี พันธุ์แดงไทย. (2564).แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ชาคริต ลินเย็น. 2558. "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและการชำระรักษาพนักงานในบริษัท เอบีพี คาเฟ

(ประเทศไทย) จำกัด." การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร

มนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด

ชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557) แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกริก

Steer, Richard M. Ingron, G.R. & Porter Lyman W. (1977) Motivation and work Behavior, New York:

American Journal of Sociology Mcgrow-Hill

Schein, E.H. (1970) Organizational Psychology 2nd ed Eaglewood cliffs, NJ. Prentice-Hill

Robbins, Bergman, Stagg and Coulter (1990). Organization Behavior 11 th ed New Jersey Pearson

Practice Hall

Gibson and Others Gibson James L, Irancevich, John M and Donnelly, James H, Jr. (1997)

Organizatio&ns Behavior structure processes International Edition United States of America Irwin

/Mcgrow Hill

Etzioni Amitai (1964) Modern organization New Jersey8: Prentice –Hall

Herzberg, F., (1959). The Motivation to work, New York: John Wily and Sons

McGregor, Douglas. (1960). The Human Side of Enterprise. New York: McGrew Hill Book Company Inc.

McClelland, D. C. (1961). Power. The inner experience. New York: Irvington

Alderfer, C. P. (1972). Existence relatedness and growth. New York: The Free Press

Maslow, Abraham H. (1970). Motivation and Personality. New York: Herper and Row Publishers.

Hoy W.K. & Miskel C.G. (1991) Educational Administration Theory research and practice information ed Singapore : Mcgraw-Hill

Vroom, Victor H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley. and Sons. Vidler.

D.C. (1977). Achievement Motivation in Education. New York

Campbell, J. P. & Beaty, E (1977). "On the nature of organizational effectiveness".New Perspectives on Organizational Effectiveness. Edited by Goodman, Paul S. and Pennings, Johannes M. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

Gross, Bertram M. (1975). Concepts and controversy in organizational behavior. Pacific Palisades,

California : Goodyear. Hair, J. F.; Anderson, R.E.; Tatham, R. L.; & Black, W.C. (1998).

Multivariate data anal

Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper& Row.