

อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา¹

THE INFLUENCE OF MOTIVATION ON THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL AT THE DAMRONGDHAMA CENTER IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

กรวิษฐ์ ลอยหา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฯ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 74 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาในวิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา มีระดับที่สูงมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา มีระดับที่สูงมาก 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประกอบด้วย ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสำเร็จในปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านลักษณะงานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมามากที่สุด

คำสำคัญ : แรงจูงใจ/ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the motivation of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province. 2) to study the performance efficiency of personnel, etc. 3) to study the motivation that influences the performance efficiency of personnel, etc. This research is a quantitative research. A survey study method was used. Using a questionnaire as a tool to collect data. The sample group used in the study was personnel at the Damrongdhama Center in Nakhon Ratchasima Province, Quantity 74 people, descriptive statistics were used to analyze the data, comparing percentages, averages, standard deviations, and inferential analysis using multiple regression analysis statistics.

The results of the research found that 1) Motivation of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province, It has a very high level. 2) performance efficiency of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province , It has a very high level. 3) motivation that influences the performance efficiency of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province, It was found that predictive variables that can jointly predict the operational efficiency of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province. Statistically significant at 0.05 consist of personal well-being, operational success, opportunities for future advancement. Career advancement and job description, They have the greatest influence on the operational efficiency of Damrongdhama Center personnel in Nakhon Ratchasima province.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์ดำรงธรรม เป็นหน่วยงานราชการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ปรึกษาและแก้ไขปัญหาของประชาชน ประกอบกับคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ประกาศ ณ วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อทำหน้าที่ในการรับคำปรึกษาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม โดยอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 57 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ประกอบกับ มาตรา 6 มาตรา 8 และมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้จังหวัดทุกจังหวัด จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่กำกับดูแลการให้การบริหรงานของศูนย์ดำรงธรรม ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรม

กระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานระดับกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

จังหวัดนครราชสีมา เป็นจังหวัดหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย มีพื้นที่ 20,493 ตารางกิโลเมตร มีอำเภอ 32 อำเภอ มีจำนวนประชากร 2,630,058 คน (ปี 2566) มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ จังหวัดนครราชสีมา มีศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครราชสีมา และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน 32 อำเภอ โดยมีอำนาจหน้าที่ตามคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีคำสั่งคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติได้มีประกาศฉบับดังกล่าวขึ้น แต่ประกาศดังกล่าวก็มิได้ระบุรายละเอียดที่ชัดเจนในคำสั่งดังกล่าว ว่ามีขอบเขตอำนาจหน้าที่ได้อย่างชัดเจนว่ามีเพียงใด เกิดปัญหาความไม่ชัดเจนใน เนื้องาน ทำให้มีปริมาณงานที่มาก ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ มีประชากรเป็นจำนวนมาก ย่อมมีปริมาณงานที่มากตามจำนวนประชากร ประกอบกับปัจจุบันศูนย์ดำรงธรรมได้มีการปรับเปลี่ยนสภาพองค์กร ระเบียบกฎหมาย วิธีการดำเนินการ บุคลากรในองค์กร โดยมีบุคลากรจากหลายๆ หน่วยงาน ทั้งฝ่ายพลเรือน ทหาร และตำรวจ อาทิ สำนักงานจังหวัด ที่ทำการปกครองจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด และกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัด ร่วมปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์ดำรงธรรม เกิดความไม่ชัดเจนในสายการบังคับบัญชา และการรับนโยบายจากหลายหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง ส่งผลกระทบต่อปัญหาการล่าออก และการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรอยู่บ่อยครั้ง ก่อให้เกิดปัญหาปริมาณงานค้างในแต่ละปี ทำให้ระยะเวลาของการปฏิบัติงานต้องใช้เวลานานในการแก้ไข ตลอดจนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์งาน ปัญหาดังกล่าวส่งผลทำให้บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมาขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นยิ่งในการค้นหาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการรองผู้ว่าราชการจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งกำกับดูแลศูนย์ดำรงธรรม จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาวิจัย โดยเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากร ผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่จะต้องรับแรงกดดันจากปัญหาและความคาดหวังของประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งยังต้องรับมือกับความหวังของอนาคตตนเองในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้รู้เท่าทันปัญหาที่หลากหลายในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยค้นหาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมาว่ามีความต้องการอะไร และมีปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการนำเสนอแก่ผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร เพื่อที่องค์กรจะได้้นำข้อมูลดังกล่าวประกอบการตัดสินใจต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. บุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา และ
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ทฤษฎีแรงจูงใจ

Herzberg (1959) เสนอแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two factors theory) โดยแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้ เชื่อว่า การที่จะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ผลผลิตของงานสูงขึ้นความพึงพอใจในการทำงานมีด้วยกัน 2 ปัจจัย คือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ลักษณะงานที่ทำ และ 5) ความรับผิดชอบในงาน และ 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 3) ตำแหน่งงาน 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 6) นโยบายและการบริหาร 7) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 8) ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ 9) ความมั่นคงในการทำงาน

Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในการทำงาน โดยมองว่าการจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจในความคิดของบุคคลก่อน เมื่อบุคคลจะต้องทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติที่เคยทำ เขาย่อมคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้น หรือแสดงพฤติกรรมนั้นออกมาพนักงานจะเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์

บางอย่างที่พึงพอใจ หากทำงานหนักแล้วผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น จะทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลและเป็น รางวัลของการทำงานหนัก รวมทั้งทำให้รู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานมากขึ้นด้วย แต่หากเขาเห็นว่าแม้เขาจะทำงานหนักมากขึ้นเท่าใดก็ตาม แต่หัวหน้าก็ไม่เคยให้โอกาส ให้ความสนใจดูแลยกย่อง เขาเลย และเขาไม่เห็นแนวทางที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เขาไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งระดับความรุนแรงจะขึ้นอยู่กับระดับความคาดหวัง ผสมกับความน่าสนใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับนั่นเอง

Alderfer (1969) ได้นำทฤษฎีของ Maslow มาปรับปรุง และพัฒนาเป็นทฤษฎีการดำรงชีพ สัมพันธภาพ และการงอกงาม (ERG Theory) หรือทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้นประยุกต์ของ Alderfer นั้น แบ่งความต้องการของมนุษย์ โดยไม่ได้คำนึงถึงลำดับก่อนหลัง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) การดำรงชีพ 2) สัมพันธภาพ 3) การงอกงาม

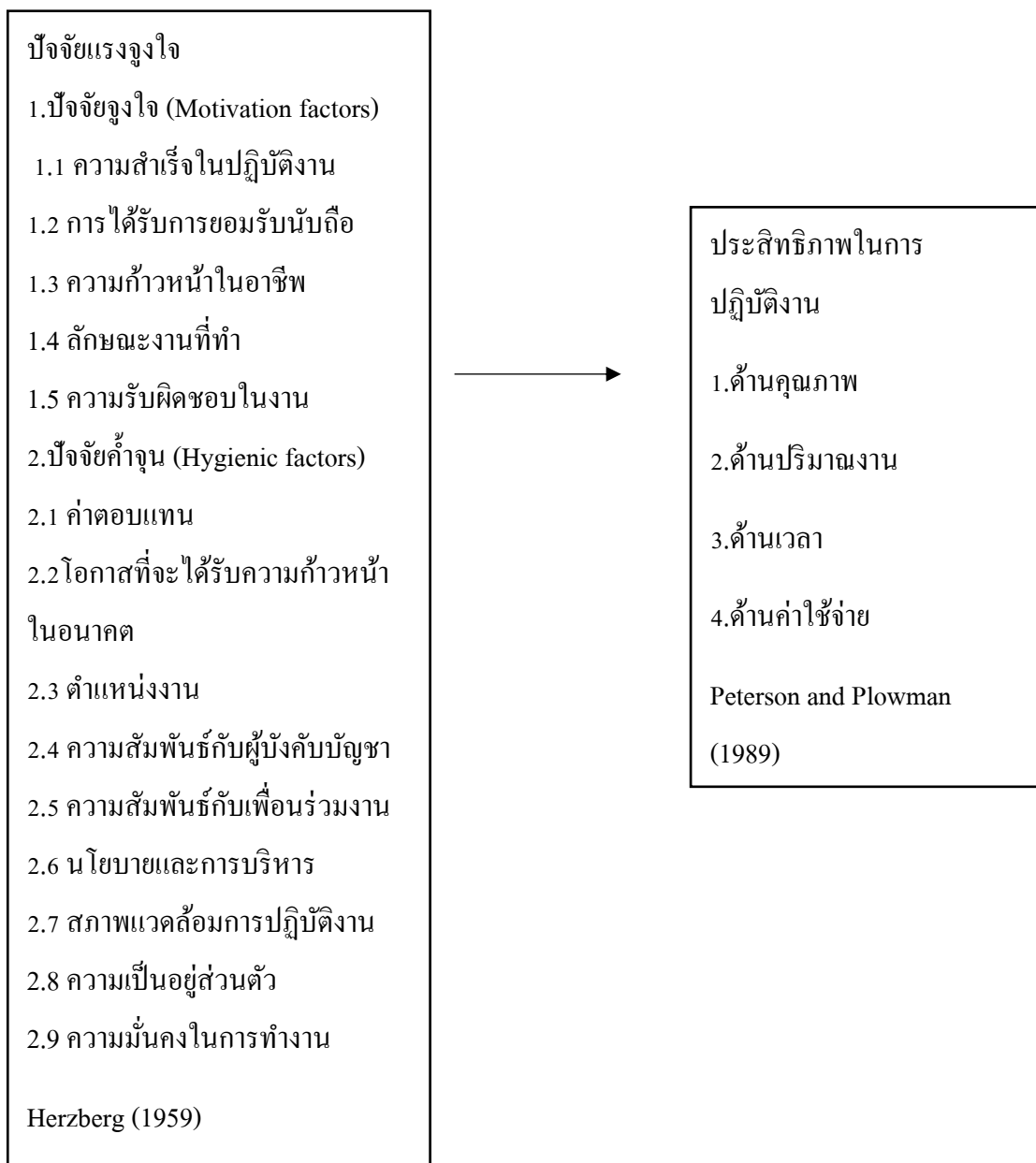
ทฤษฎีประสิทธิภาพ

Peterson and Plowman (1989) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1.คุณภาพของงาน (Quality) คือ คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูง ได้ตามมาตรฐานตามที่ต้องการ รวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด 2.ปริมาณงาน (Quantity) คือ ปริมาณของงานตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3.เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในหลักการที่เหมาะสม 4.ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ องค์กรต้องมีการใช้จ่ายที่ สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้มาและต้องให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่าง คุ่มค่าที่สุดเพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

John D. Millet (1954) ได้กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการ ปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน

Herbert A. Simon (1960) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คือ พิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่นำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา แนวคิดนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ข้าราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 10 คน และที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 32 อำเภอ อำเภอละ 2 คน จำนวน จำนวน 64 คน รวมทั้งสิ้น 74 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์สำหรับการวิเคราะห์เกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยรวบรวมจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของข้าราชการพลเรือน และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วยอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรม ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา โดยคำถามจากแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ด้านลักษณะงานที่ทำด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันงานต่อองค์กร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบตามลำดับความคิดเห็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำตอบประเมินในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจ น้อยที่สุด เทียบเท่ากับ 1

ความพึงพอใจ น้อย เทียบเท่ากับ 2

ความพึงพอใจ ปานกลาง เทียบเท่ากับ 3

ความพึงพอใจ มาก เทียบเท่ากับ 4

ความพึงพอใจ มากที่สุด เทียบเท่ากับ 5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (1977) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็น

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆจากหนังสือเอกสารทางวิชาการทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการ สร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นที่ 4 เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 5 วัดค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค้งานวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ต้องมีค่ามากกว่า 0.07 ขึ้นไป

ขั้นที่ 6 นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 74 คน ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา และนำผลการ ทดลองใช้คำนวณเพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha)

ขั้นที่ 7 นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้วเสนอที่อาจารย์ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือ ให้ถูกต้อง สมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

2.2 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 เมื่อผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามเสร็จจึงได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา สำรวจความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ก่อนนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น

ขั้นที่ 2 เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจความตรงตามเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไป หาค่าความเที่ยง หรือค่า Cronbach Alpha จากผู้ตอบจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่ตัวอย่างในการวิจัย โดยให้มีค่า ไม่น้อยกว่า 0.75 จึงจะนำไปออกภาคสนามจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาวิจัยครั้งน้อยอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขอความอนุเคราะห์บุคลากร สังกัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา และศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอ ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

ขั้นที่ 4 สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จนครบ

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

ขั้นที่ 6 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) รวมได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายข้อมูลของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดยสร้างตัวแปร Dummy (Dummy Variable) แทนข้อมูลตัวแปรที่ไม่มีค่าเป็นตัวเลข ได้แก่ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อค้นหาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา โดยมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร สังกัด ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.1 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 37.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 45.9 มีประเภทตำแหน่งลูกจ้าง ร้อยละ 52.7 และมีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท ร้อยละ 35.1 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ทำ รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความรับผิดชอบในงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนใจการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านตำแหน่งงาน ส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านค่าตอบแทน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน

5. การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 2) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 4) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และ 5) ด้านลักษณะงานที่ทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมามากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.737 สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ดำรงธรรมในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ได้ร้อยละ 54.4 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.254

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1.1 นโยบายส่งเสริมความเป็นอยู่ส่วนตัว

ผู้บริหารควรจัดเวลาทำงานที่เหมาะสม กำหนดปริมาณงานและตารางการทำงานที่แน่นอน โดยไม่ให้กระทบต่อเวลาส่วนตัว เพื่อลดความกดดันจากงาน ให้บุคลากรได้มีเวลาพักผ่อนและพูดคุย เช่น การสร้างพื้นที่สันทนาการ ห้องพูดคุยส่วนตัว เพื่อรองรับการพูดคุยทั้งคนในองค์กร ประชาชน หรือคนในครอบครัวของบุคลากร มีความสุขกับตำแหน่งหน้าที่อันจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

1.2 นโยบายส่งเสริมความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารควรกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นหลักฐานในการเลื่อนขั้นเงินเดือนค่าตอบแทนของบุคลากร มีการมอบขึ้นหรือค่าตอบแทนพิเศษให้แก่บุคลากรผู้มีผลงานความดีความชอบเป็นที่ประจักษ์

1.3 นโยบายส่งเสริมโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ผู้บริหารควรจัดทำแผนความก้าวหน้าทางสายงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานนั้นสามารถเติบโตได้

1.4 นโยบายส่งเสริมด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ผู้บริหารควรส่งเสริมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจัดอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญ หรือส่งเสริมการสอบเลื่อนวิทยฐานะ

1.5 นโยบายส่งเสริมด้านลักษณะงานที่ทำ

ผู้บริหารควรกำหนดหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนในการใกล้เคียงเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน หรือมีความยุ่งยากในการยุติคดีที่แน่นอนและเหมาะสม อันการก่อให้เกิดความท้าทายในการลักษณะงาน และจูงใจให้บุคคลรับผิดชอบงานดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

2.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ยังไม่ได้แยกแยะระหว่างข้าราชการกับลูกจ้างซึ่งมีผลกับระดับประสิทธิภาพในการทำงานของทั้งสองกลุ่ม ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาโดยเปรียบเทียบกลุ่มที่เป็นข้าราชการกับลูกจ้างด้วย

2.2 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

บรรณานุกรม

กาญจน์ภา นววิทย์ (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก : วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิราภรณ์ พรหมสวัสดิ์. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในศูนย์เครือข่ายสถานศึกษาคลองใหญ่เหนือ
สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด,งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชาติรี ดุลยเมธี. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
เหมืองแร่,วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ชร สุนทราวุธ. (2556). ทฤษฎีองค์กรและพฤติกรรม: หลักการทฤษฎี การวิจัยและ
การปฏิบัติการทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์.
- บัณฑิตา ลาภพันธ์ (2564). ปัจจัยเชิงจิตและปัจจัยด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการห้างสรรพสินค้าสาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร, สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นภัสกรณ ดวงชิน. (2558). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
บริษัท คาเซ(ไทยแลนด์) จำกัด.งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรณิดา คำนา. (2562). ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แบบ 2.1
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ
สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง : สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพริน กอศรีรุ่งเรือง. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบล อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี : การศึกษาค้นคว้าอิสระทางการจัดการ ทวิปริญญาโท
ทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, คณะรัฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รณฤทธิ์ ลิขณนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
กลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน).
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วราภรณ์ คงสมา. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กระทรวงการคลัง. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรระ แยมขุ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัด นครปฐม.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต
แผน ก แบบ ก 2, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. (2558). คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน.

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

Domjan, M. 1996. The Principles of Learning and Behavior.

Duncan, W. J. (1975). Essentials of management. USA: Hinsdale, Ill. : Dryden Press.

Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing. (5th ed.). New York: Harper Collins.

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

Knootz, H. (1980). Management (7th ed.). Tokyo: McGraw-Hill.

Likert, R. (1967). The Human Organization. New York: McGraw-Hill.

Lovell, R.B. (1980). Adult Learning. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Maslow, A(1970). Motivation and personality. New York: Harpers & Row.

McClelland, D. C. (1966). The achieving society. New York: D. Van Nostrand.

McGregor, Douglas. (1969). The Human Side of Enterprise. New York: McGraw–Hill Book Company.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1989). Business Organization and Management. Homewood,
Illinois: Richard D. Irwin.

Vroom, VH. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.