

**แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร กรุงเทพมหานคร¹**

**MOTIVATION FOR PERFORMANCE OF
CIVIL SERVANTS AND OFFICIALS SATHON DISTRICT OFFICE BANGKOK**

พระอรรจลักษณ์ วัฒนโชติวงษ์²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้(1) เพื่ออธิบายแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร(2) เพื่ออธิบายประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร(3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตสาทร จำนวน 227 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา (1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร โดยรวมพบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับสูงที่สุด (2) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร โดยรวมพบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับสูง (3) ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร พบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน of ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทรตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดเรียงตามลำดับคือ 1. ด้านสภาพการทำงาน 2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 3. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ 4. ด้านความก้าวหน้า

Abstract

This study has a purpose 1) To study the performance level of personnel under Phitsanulok Community Development Office 2) To study personal factors and internal motivational factors under Phitsanulok Community Development Office that affect their efficiency in performance to take the

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

information of the research results for human resource development, Increase of performance I to be more efficiency. This study is an exploratory research by using the questionnaires to collect data.

The samples are: The personnel under Phitsanulok Community Development Office about 132 people. Using the Stratified sampling. The statistics used to analyze data include: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test, F-test: One-Way ANOVA and Correlation Coefficient to test the relationship between independent variables and based variables.

The results of the study showed that the most of respondents were female 71.20 percentage, age 31-35 years old were 28.80 percentage, have the marital status were 40.90 percentage, Bachelor's degree education were 66.60 percentage, Public Service were 51.40 percentage, Working time less than 5 years were 47.70 and Average monthly income is 15,001-20,000 baht

The results of analysis of the level of opinions about operational efficacy. Overall is the highest level. In order is the operating expenses, the average value was 4.34 in terms of quality of work, the mean of 4.31 in terms of workload and time, has a mean of 4.25

Hypothesis test results about the personal factors classified by gender, age, status, education level, personnel type, working time, and average monthly income. It was concluded that the different personal factors overall had no different effect on performance, except age, status and length of work. That affects operational efficiency statistically significant at a level of 0.05

Hypothesis test a result about the internal motivation factor was influenced on the performance of personnel under Phitsanulok Community Development Office. It was concluded that the internal motivation factors influencing the performance of personnel Phitsanulok Community Development Office. The statistical significance at the 0.05 level. The side of the demand for the challenges and aspects of being himself for the internal motivation factor, the demand is competent, the interest and enjoyment. There wasn't influence on the performance of personnel under Phitsanulok Community Development Office. The statistically significant at a level of 0.05

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขตสาทรเป็นหนึ่งในเขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญของกรุงเทพฯ ที่มีความหนาแน่นของประชากรและกิจกรรมทางเศรษฐกิจสูง เนื่องจากเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่รวมสถานที่ทำงาน อาคารสำนักงาน บริษัท ห้างร้าน และที่พักอาศัยของประชาชนหลากหลายกลุ่ม โดยมีความ

หลากหลายทางเชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่ประชากรมีความแตกต่างในด้านสถานภาพความเป็นอยู่

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตสาทรจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชน ดูแลและพัฒนาชุมชน รวมถึงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ เพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียน งานพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การโยธาธิการ การพัฒนาผังเมือง การรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยในที่สาธารณะ การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การดูแลต้นไม้ และสวนสาธารณะ การจราจรและขนส่ง การศึกษา และการควบคุมโรงเรียนประถมศึกษา รวมถึงการบังคับใช้ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตสาทรอาจพบปัญหาหลายประการ เช่น การขาดทักษะหรือความรู้ความสามารถ การขาดประสบการณ์ ความชำนาญไม่เพียงพอ หรือปัญหาภายนอก เช่น ภาระงานที่เพิ่มขึ้น การขยายตัวของประชากร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่การขาดแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานลดลง การขาดงาน และการลาออกเพิ่มขึ้น

ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถจัดการกับแรงกดดันต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาการทำงานของสำนักงานเขตสาทรในระยะยาวในบริบทดังกล่าว การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตสาทรจึงมีความสำคัญ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงาน และหาแนวทางพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสูง

คำถามในการวิจัย

- 1.ระดับแรงจูงใจของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร อยู่ในระดับใด
- 2.ระดับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร อยู่ในระดับใด
- 3.แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาแรงจูงใจของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร

2. เพื่อพรรณนาประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่
สำนักงานเขตสาทร

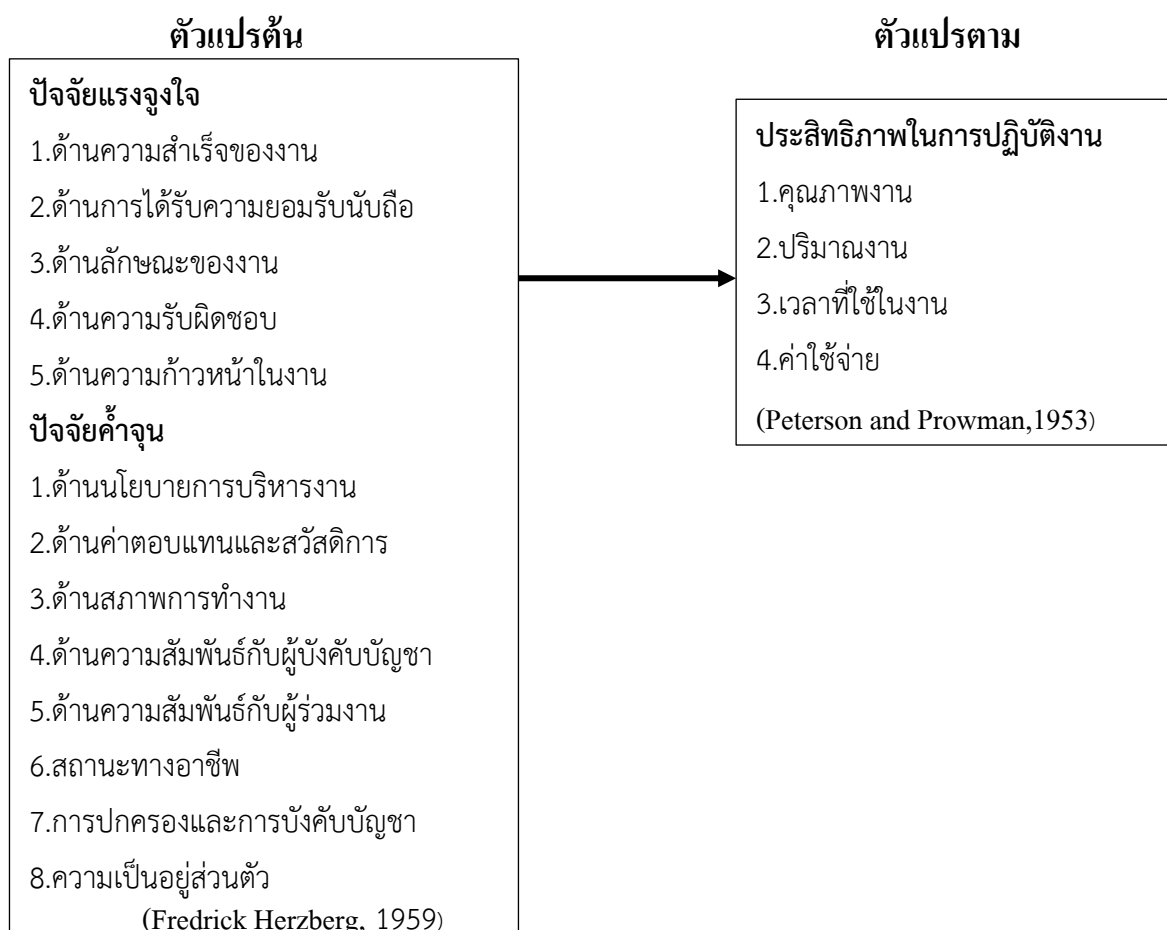
3. เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่าง แรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่อง : แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงาน
เขตสาทร ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็น
แนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎี ประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง : แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสาทร ซึ่งรวมถึงข้าราชการในทุกระดับที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานและการบริการประชาชน รวมทั้งสิ้น จำนวน 640 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก คัดเลือกส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 227 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 4 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) ระดับตำแหน่ง

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1. คำถามด้านความสำเร็จของงาน 3 ข้อ
2. คำถามด้านการได้รับความยอมรับนับถือ 3 ข้อ
3. คำถามด้านลักษณะของงาน 3 ข้อ
4. คำถามด้านความรับผิดชอบ 3 ข้อ
5. คำถามด้านความก้าวหน้าในงาน 3 ข้อ

3) ปัจจัยค่าจูน

1. คำถามด้านนโยบายการบริหารงาน 3 ข้อ
2. คำถามด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3 ข้อ
3. คำถามด้านสภาพการทำงาน 3 ข้อ
4. คำถามด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3 ข้อ
5. คำถามด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 3 ข้อ
6. คำถามด้านสถานะทางอาชีพ 3 ข้อ

7. คำถามด้านการปกครองและการบังคับบัญชา 3 ข้อ

8. คำถามด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว 3 ข้อ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1.1) ด้านคุณภาพของงาน

1.2) ด้านปริมาณงาน

1.3) ด้านเวลา

1.4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 39 ข้อ ประกอบด้วย (ตัวแปรย่อยของตัวแปรต้น อย่างละ 3 ข้อ เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจ 5 ข้อ และ ปัจจัยค่าเงิน 8 ข้อๆละ 3 ข้อรวม 39 ข้อ)

ส่วนที่ 4แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ ประกอบด้วย(ตัวแปรย่อย อย่างละ 3 ข้อ)

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบ ความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้ ความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อังอิงบุญเรียง, 2543:58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha ผลการทดสอบ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 96.60 %หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ ร้อยละ 96.60 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตสาทร จำนวน 227 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 227 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 227 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

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

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับ แรงจูงใจ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

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

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนขั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถาม ที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนขั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจะต้องมีค่า r ไม่เกิน 0.75

2.2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variation : Anova) หรือ F-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสาทร ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุส่วนใหญ่ อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งงานส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.081 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.814 เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยกระตุ้น พบว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งได้รับการประเมินในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.287 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 ลำดับถัดมา ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.262 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.672 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.255 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.748 แนวทางการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 4.214 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.800 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.161 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.794 ความก้าวหน้าในสายงาน ค่าเฉลี่ย 4.063 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.923 การได้รับการยอมรับ ค่าเฉลี่ย 4.047 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.855 ความรับผิดชอบในงาน ค่าเฉลี่ย 4.045 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.797 สถานะในหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 4.033 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.721 ผลตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.001 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.989 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.881 การจัดการและการกำกับดูแล ค่าเฉลี่ย 3.964 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.847 สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 3.735 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.032 ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.156 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.719 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.257 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 รองลงมาคือ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.230 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.724 ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.044 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.788 และด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.029 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.705 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตสาทร ผู้ศึกษาขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านแรงจูงใจ พบว่า ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความสะอาดในพื้นที่ทำงานเพื่อสุขภาพที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก การมีเครื่องปรับอากาศในสำนักงาน เพิ่มแสงสว่างที่เพียงพอเพื่อช่วยลดความเมื่อยล้าทางสายตา สร้างความเสมอภาคเท่าเทียม ความเป็นธรรมการโยกย้ายเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือให้ค่าตอบแทนสวัสดิการ ตาม

ความรู้ความสามารถ ซึ่งทำให้เกิดการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจรวมถึงแรงจูงใจที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรมในด้านการใช้เทคโนโลยี ให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพได้มาตรฐาน ท้องการกำหนดไว้ มีความกระตือรือร้นและมุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงการเพิ่มช่องทางการเสนอความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติหรือ ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานต่างๆ อย่างชัดเจน ขอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร ควรมีการสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ การช่วยเหลือ การสนับสนุน การให้คำปรึกษา และการทำงานที่มีคุณภาพ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มาติดต่อได้อย่างรวดเร็ว

2. ด้านกระบวนการ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สนับสนุนให้มีการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ มีการมอบหมายงานตามโครงสร้างการบังคับบัญชาที่เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้ ทักษะการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ในการพัฒนาระบบการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพร้อม และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการเพิ่มความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย หรือการให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน เป็นการเข้าใจได้ดี และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ควรยอมรับคำคำหนิติชม เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการ มีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้งานเสร็จทันเวลาที่กำหนด ให้มีความสำคัญในการใช้ทรัพยากรหรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์การอย่างประหยัดที่สุด ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรเพิ่มในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยตรง ที่จะทำให้ทราบข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่กับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่อาจมีสภาพแวดล้อมและช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุม นำมาปรับปรุงและเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ
3. ควรศึกษาทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจอื่นๆ เพราะปัจจัยที่แตกต่างกันของทฤษฎีนั้น อาจส่งผลต่อการศึกษาที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

กนกรัตน์ คุ้มบัว และคณะ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการจดทะเบียนธุรกิจ

ศึกษากรณีศึกษาโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพกรมทะเบียนการค้า. รายงานการวิจัย

หลักสูตรปริญญาโททางการจัดการภาครัฐและเอกชน. คณะรัฐประศาสนศาสตร์.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มา

ธุรกิจ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ,

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชุดิมา มุสิเกษม. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารชนชาติ จำกัด

(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศรี พันธุ์แดงไทย. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์

ชาคริต สินเย็น. 2558. "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและการธำรงรักษาพนักงานในบริษัท เอ

บีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด." การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ดวงสมร โชติศิริ (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท ภัทร เจริญอินเตอร์ จำกัด. รป.ม.และบ.ม.,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ

ทำงานของ พนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิพา ลาวัณย์ศิริ (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของบุคลากร สำนักงานเขต

ราชเทวี. รป.ม.และบ.ม.,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทรัพย์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ (2557) การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ

ของเทศบาลนครสงขลา: รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

นิตยา พรหมจันทร์ (2562). แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน ในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน) คณะ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

บุศรา สุดพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

การทำงาน. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ สาขาวิชา

บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปฎิภาณ ประถมพันธ์ (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการทหาร

ในสังกัดกองทัพบกที่ 1. รป.ม.และบ.ม.,มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม

กิจการ. พลเรือนทหารเรือ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาการ

บริหาร.

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง

ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

มหบัณฑิต, สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พินสา คดีพิศาล. (2554). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด

และบริษัทในเครือ. วิทยานิพนธ์, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิวกร มุขดาร์ (2566). แรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

สำนักงานเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร. ปร.ม.และบ.ม. , มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ศาสตรศิลป์ ทองแรง.(2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ, 11 พฤศจิกายน 2557.

<https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ>

ความสำเร็จ

สมพงษ์ รัตนบุบผะ. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมใจ ถิ่นชนะ (2553). การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

มหบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.อรสุดา

ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

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

Douglas McGregor (1960 อ้างถึงใน “The Human Side of Enterprise”) : ทฤษฎี X และทฤษฎี Y
New York: McGraw-Hill.

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

Maslow, A. H. (1943). A ctheory of human motivation. (The psychological Review), 50(4),
370-396.

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

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). Business Organization and Managerment.
(Homewood, III. : Richard D. Irwin)

Pinder Craig C. (1998). Work motivation in organizational behavior. (US: Prentice Hell) Sheikh Raheel
Manzoor. (2011). Effect of Teamwork on Employee Performance.

(International Journal of Learning and Development), 1(1). 110-126.

Simon, Herbert A, 1960. Administrative Behavior. (New York: The McMillen Company)

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. (Florida: Robert E. Krieger Publishing. Co.)