

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

Motivation Affecting Work Efficiency of Personnel in Khon Kaen City Hall

นางสาววิไลวรรณ ทองบุญมา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น จำนวน 245 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดย วิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดย มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ 0.985 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีระดับชั้นการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.656$)

คำสำคัญ : การใช้ประโยชน์. ส่วนราชการในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ABSTRACT

This study the objective is to study the motivation affecting work efficiency of personnel in the Khon Kaen City Hall. The sample group consisted of 245 personnel in the Khon Kaen City Hall. With using probability sampling by Stratified Random Sampling. Use questionnaire as a tool for data collection. With the reliability of the whole questionnaire equal to 0.985. For data analysis Statistics used in data analysis. Include Frequency and percentage, Mean, Standard deviation.

1. Personnel with different gender. Affect the efficiency of operations Overall is no different. at the significant level of 0.05. Personnel with different levels of operations. Affect the efficiency of operations Overall is different. Have different effects on overall performance. at the significant level of 0.01.
2. The overall motivation is related to the performance of personnel in the Khon Kaen City Hall. at the significant level of 0.01. With a moderate relationship ($r = 0.656$)

Keywords : Utilization. Government departments in Khon kaen City Hall

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรมีการทำงานและมาสายเพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี และยังพบว่าการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในหน่วยงานของบุคลากรลดลง โดยกลุ่มที่ลาออก และย้ายหน่วยงานในปัจจุบันเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ จึงทำให้เกิดปัญหาด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับหน่วยงานราชการภายนอก การสูญเสียเวลาในการฝึกฝนบุคลากรใหม่ทดแทน และ การขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ การลาออกและย้ายหน่วยงานของบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญมาก

ผู้วิจัยเห็นว่าองค์กรจะแก้ไขปัญหานี้ได้ จะต้องทราบข้อมูลที่ชัดเจนในด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถึงจะแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้หลักทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของ (เฮิร์ซเบิร์ก) ที่นำแนวคิดเรื่องของแรงจูงใจในการทำงานทั้งที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กรมากที่สุด เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการวางแผนด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึงมีแนวทางในการบริหารขีดความสามารถ และผลงานของบุคลากรได้อย่าง ชัดเจนขึ้น ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการ สร้างแรงจูงใจในการทำงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ผลสมความมุ่งหมายผู้วิจัยจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยรวมและจำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทำงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น
2. ระดับชั้นการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น
3. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่นในด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน
2. ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย มิติด้านคุณภาพ มิติด้านปริมาณงาน มิติด้านเวลา มิติด้านค่าใช้จ่าย

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ทั้งสิ้น 630 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตั้งแต่ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และข้าราชการ จำนวน 245 คน ศาลากลางจังหวัดขอนแก่นมีทั้งหมด 5 ชั้น มีส่วนราชการ จำนวน 22 ส่วนราชการ ดังนี้

ชั้นที่ 1 สำนักงานหนังสือเดินทางจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานยุติธรรมจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น, สำนักงานคลังจังหวัดขอนแก่น

ชั้นที่ 2 สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานจัดหางานจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดขอนแก่น

ชั้นที่ 3 กลุ่มพิธีการศพที่ได้รับพระราชทาน สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานแรงงานจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดขอนแก่น, สำนักงานกองทุนพัฒนาไฟฟ้าอำเภอโนนพอง

ชั้นที่ 4 สำนักงานจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานคดีปราบปรามการทุจริต, สำนักบริหารกลุ่มยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง, ที่ทำการปกครองจังหวัดขอนแก่น

ชั้นที่ 5 สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานสถิติจังหวัดขอนแก่น, สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (กลุ่มมาตรฐานการบริหารบุคคล), กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในจังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัย คือ เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2562

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจ (Motives) คือสภาวะที่บุคคลได้ถูกกระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมใด ๆ หรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บุคคลถึงจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ และยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล จึงเป็นการยากที่จะชี้ชัดลงไปว่าเกิดจากแรงจูงใจสิ่งใดโดยเฉพาะ จึงอาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากแรงจูงใจ 2 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจภายใน (Motive Intrinsic) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่อยู่ในใจตัวบุคคล เกิดขึ้นมาจากความต้องการทางกายและเป็นผลกระทบมาจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล

2. แรงจูงใจภายนอก (Motive Extrinsic) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการถูกหล่อหลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคม ได้แก่ อำนาจ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการนับถือยกย่องจากสังคม ความสำเร็จ การแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน

สิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดคือ การจูงใจซึ่งเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ในองค์การธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นอย่างมาก การเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องจะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลัง และมีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานออกมาได้ดีที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จที่ก้าวหน้าในองค์การและความสำเร็จของตนเอง

การจูงใจจึงนับได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการแสดงออกและการตอบสนองต่อความต้องการทำงานของบุคคล กล่าวอีกนัยหนึ่งการจูงใจช่วยในการอธิบายว่าทำไมคนจึงแสดงออกเช่นเดียวกับที่เขาทำอยู่ ยิ่งผู้บริหารเกิดความเข้าใจ พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ดีเท่าไร ยิ่งสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของลูกน้อง เพื่อให้พฤติกรรมที่เกิดมานั้น มีความถูกต้องกับความสำเร็วจตามจุดประสงค์ขององค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ปัจจัยบำรุงหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors)

เป็นปัจจัยที่จะสร้างความไม่พอใจในงานที่ทำถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว ก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Company Policy and Administration) นโยบายขององค์กรที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์กรและของตัวพนักงาน การไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานที่ไม่เป็นระบบ การทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น การให้อำนาจอิทธิพลระหว่างบุคคลในองค์กร ความไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานการขาดความเป็นธรรมในองค์กร

2. การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมดูแล (Supervision) ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรม ลำเอียง อดติ ขาดความรู้ความสามารถในการบริหารงานและปกครอง เป็นคนอนุรักษนิยมไม่สามารถแนะนำ วิชาการหรือเทคนิคใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรได้

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีช่องว่างมากเข้ากันไม่ได้ ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถึง ผู้บังคับบัญชาวางตนเหนือกว่า ไม่มีความสนิทสนมเป็นกันเอง ขาดความอบอุ่น ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ

4. สภาพของการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานบรรยากาศทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน ขาดวัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมากหรือน้อยเกินไป

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) พฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรต่างคนต่างอวดดี แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่างคนต่างเอาตัวรอด ทับถมเพื่อนร่วมงาน เารัดเอาเปรียบ ชอบเสียดสีจี้ฟ้อง สารแค้นแต่สอด ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ทำให้ขัดข้องใจ เข้ากันไม่ได้สนิทเป็นผู้มีส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงาน

6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ศรัทธา เชื่อถือ ไม่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ทำตัวว่างความเจริญของหน่วยงาน เข้ากันไม่ได้สนิท เป็นผู้มีส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงาน

7. เงินเดือน (Salary) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือนและตำแหน่งช้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์กร

ปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers Factors)

เป็นปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจที่มีประสิทธิภาพที่ทำให้พนักงานใช้ความพยายามที่จะทำให้ได้ผลงาน และปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน โดยตรงและสร้างความรู้สึที่ดีกับงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ความสัมฤทธิ์ผลการทำงาน (Achievement) องค์กรประกอบอันนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด แก่อุปสรรคปัญหาให้ลุล่วงไปได้เสมอๆ ย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่น ๆ ต่อไป

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลทั่วไปในสังคม ให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) ถ้าได้รับเกียรติและความไว้วางใจ มอบหมายให้รับผิดชอบทำงานนั้นๆ อย่างอิสระเสรี ให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้น จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

6. ความเจริญเติบโต (Growth) ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโต โอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงาน ก็จะเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ตามมุมมองของเฮอส์เบิร์กแล้ว ปัจจัยที่นำไปสู่ความพอใจในงานจะสามารถแยกแยะให้เป็นถึงความแตกต่างจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจ ดังนั้นผู้บริหารที่พยายามจะจัดปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในงานสามารถทำให้เกิดความสุขได้แต่ไม่ใช่การจูงใจ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือน จะถูกพิจารณาว่าเป็นปัจจัยอนามัย เมื่อปัจจัยเหล่านี้ไม่ขาดแคลน บุคคลจะไม่มี ความไม่พอใจ (No Dissatisfaction) แต่พวกเขาก็ยังจะไม่มี ความพอใจด้วย (No satisfaction)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งทำให้เกิดผลกำไรจากการปฏิบัติงาน โดยสูญเสียเวลา เสียพลังงาน ทรัพยากรน้อยที่สุด เช่นการทำงานได้เร็ว การให้บริการอย่างรวดเร็ว บริการอย่างต่อเนื่องและก้าวหน้า และเป็นการสร้างผลงานที่ดี ผลงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ ประโยชน์ของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1. ช่วยทำให้เกิดกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ช่วยเพิ่มความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
3. ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
4. ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

5. ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาทรัพยากรและกำลังคน

6. องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน

ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงาน ปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ พบว่ามีงานวิจัยเรื่องของแรงจูงใจและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

เรณู สุขฤกษ์กิจ (2554,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค่าจูง ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค่าจูงด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือสถานะทางอาชีพ

ทศพร ทรงเกียรติ (2554,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความ

รับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก มีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านวิธีการ อยู่ในระดับมาก มีประสิทธิภาพด้านปริมาณ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ไม่มีความสัมพันธ์กัน ผลสรุป งานด้านภูมิสารสนเทศต้องอาศัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ แรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านภูมิสารสนเทศ

โซติกา ระโส (2555,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. บุคลากรที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือและด้านความรับผิดชอบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

5. บุคลากรที่มีมีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ร้อยเอกศกรินทร์ นาคเจือ (2557,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีระดับชั้นยศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. แรงจูงใจ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557,บพคัตย่อ) ได้ศึกษาระดับแรงจูงใจ ระดับประสิทธิภาพและระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี มีสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี เงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ระดับแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จและด้านความต้องการอำนาจ ระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านการรักษาวินัย และด้านผลการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจที่มี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน และความต้องการอำนาจ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558,บพคัตย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่าดังนี้

1. ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้จากผลการวิจัยในเรื่อง ปัจจัยอิทธิพลในการปฏิบัติงาน สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้ตามที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริง

2. แรงจูงใจในการทำงาน สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้ตามที่มีนักวิชาการ ต่าง ๆ ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริง

3. ปัจจัยอิทธิพลและแรงจูงใจในการทำงานนั้น แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ได้ตามที่มี นักวิชาการ ต่าง ๆ ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559,บพคัตย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัญญาพร ฐิติพงษ์,ประสพชัย พสนุนท์ (2559,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาดังนี้

- 1.ศึกษาแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กส์เพิร์ท คอน สตรัคชั่น จำกัด
- 2.ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กส์เพิร์ท คอน สตรัคชั่น จำกัด
- 3.ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กส์ เพิร์ท คอนสตรัคชั่น

จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001-20,000 บาท โดยรู้จัก บริษัทจากเพื่อนแนะนำ และมีปัญหา/อุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง

3.ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

วันเพ็ญ คุโณ (2559, บทคัดย่อ) ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

- 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการ
- 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานระดับปฏิบัติการ
- 3) ศึกษาระดับการประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
- 4) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน

ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยแรงจูงใจภายในได้แก่ การยกย่องและยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน การมีอำนาจหน้าที่ การมีส่วนร่วมในงาน และโอกาสในความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายและการบริหาร การฝึกอบรมและพัฒนา และค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

3) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ด้านความประหยัด และความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4) ปัจจัยแรงจูงใจภายในด้าน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน และการมีอำนาจหน้าที่ ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกด้าน ความปลอดภัยในการทำงานและนโยบายด้านการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐวัตร เบื้องวันปลุก (2560,บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหาร ในสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.10 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.90 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.20 ระยะเวลาปฏิบัติงาน น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.90 ชั้นยศ สิบเอก คิดเป็นร้อยละ 22.12 และมีตำแหน่งงานหัวหน้าชุดยิง คิดเป็น ร้อยละ 30.53 จาก

การศึกษาผู้วิจัยได้ตัวแบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ทหารประจำ สังกัด กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับ ความรู้ความสามารถสูงสุด ปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจำนวน 4 ด้าน คือ

- 1) ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นในประเด็นการได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาสูงสุด
- 2) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นในประเด็นความเชื่อมั่นต่ออนาคตขององค์กรสูงสุด
- 3) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นใน ประเด็นความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้สูงสุด และ
- 4) ปัจจัยด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มี ระดับความคิดเห็นในประเด็นงานที่ได้รับมอบหมายส่งผลต่อการดำเนินชีวิตสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากร ได้แก่ บุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีส่วนราชการในศาลากลาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 23 หน่วยงาน และมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 630 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยนำข้อมูล บุคลากรมาทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ ได้ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่าง = 245 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นโดยรวบรวมจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อคิดเห็น

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ จากหนังสือเอกสารทางวิชาการทฤษฎีและ งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อกำหนดเป็น แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นที่ 3 สร้างเครื่องมือในการวิจัย

ขั้นที่ 4 เสนอร่างเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 5 วัดค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence)

ขั้นที่ 6 นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และนำผลการทดลองใช้คำนวณเพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามที่ 0.985 ถือว่าเป็นค่าความเที่ยงที่ใช้ได้

ขั้นที่ 7 นำเครื่องมือที่ทดลองใช้แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงเครื่องมือ ให้ถูกต้องสมบูรณ์และจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละชุด
3. ลงรหัสข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น
 - บุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่นที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ระดับชั้นการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

- บุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่นที่มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

- แรงจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษา แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่นสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาด้านเพศของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านเพศของบุคลากร อาจมีผลมาจากการไม่แบ่งลักษณะทางเพศของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพราะสังคมปัจจุบันให้ความเสมอภาคกันในเรื่องเพศมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานในองค์การคลังสินค้า ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การสนับสนุนการฝึกอบรม หรือสัมมนา ได้รับความเสมอภาคกัน ไม่ได้มีแบ่งขอบเขตในเรื่องของเพศหญิง หรือชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่าบุคลากรไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงและเพศชายมีแรงจูงใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะตามองค์กรต่างๆ เมื่อมีการคัดเลือกรับบุคคลเข้าปฏิบัติงาน จะไม่มีการจำกัดเพศว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชาย เนื่องด้วยเหตุผลที่ว่าองค์กรทั่วไป ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความสามารถของบุคคลมากกว่าที่จะเน้นในเรื่องของเพศในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคคลไม่ว่าจะเพศใดก็ตามเมื่อเข้าปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ ก็ต้องอยู่ในกฎระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่เหมือน ๆ กัน จึงทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาด้านระดับชั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น ขึ้นอยู่กับระดับชั้นการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจมีผลมาจากประสบการณ์ทำงาน การฝึกอบรม

การได้พบปะและทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญมากกว่าระดับขั้นต้น ๆ และภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่มากกว่าของระดับขั้นที่สูง จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าระดับขั้นต้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ(2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร พบว่าระดับขั้นยศของทหารที่สูงขึ้นไปจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการวางแผน การอำนวยความสะดวก งานตามภารกิจหน้าที่ที่ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ทหารที่มีชั้นยศสูงกว่า จะดำรงตำแหน่งที่สูงกว่า ซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่สูงกว่าเช่นเดียวกัน ในทางกลับกันทหารที่มีชั้นยศต่ำกว่า จะดำรงตำแหน่งที่ต่ำกว่า ความรับผิดชอบต่องานก็จะต่ำกว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานแต่ละระดับ ตำแหน่งจึงแตกต่างกัน

ผลการศึกษาแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น พบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริซเบิร์ก (Herzberg Theory) ที่อธิบายไว้ว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคนและจะมีขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน จากการศึกษาสรุปได้ว่า แรงจูงใจของบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่ายังไม่ได้รับปัจจัยที่ใช้จูงใจเพียงพอ เพราะเมื่อพิจารณารายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและความเจริญเติบโต อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ยกเว้นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง ไม่ว่าจะเป็นด้านนโยบายและการบริการองค์การ การปกครองบังคับบัญชาหรือควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพของการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา เงินเดือน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนราชการในศาลากลางควรมีการจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่มเพื่อกระตุ้นให้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ(2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร พบว่าแรงจูงใจของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อยู่ในระดับมาก ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยจูงใจหรือกระตุ้น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร จะมีประสิทธิภาพสูงย่อมขึ้นอยู่กับการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการยกย่องชมเชย จาก

ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สำหรับแรงจูงใจ ในส่วนปัจจัยนามัยหรือค่าจุน ด้านเงินเดือน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำที่สุด สามารถอธิบายได้ว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเงินเดือนเป็นสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามผู้บังคับบัญชาควรระมัดระวังและให้ความสนใจปัจจัยด้านนี้ด้วย หากปัจจัยค่าจุน ด้านเงินเดือนได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พึงพอใจ ก็จะช่วยลดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติของข้าราชการเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง พบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติและความมั่นคง เป็นงานที่ทำ ทายความสามารถ อีกทั้งมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

1 ทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร ควรมีการส่งเสริมและให้ความรู้ในเรื่องขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการรักษาวินัย กับบุคลากรที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่

2 อย่างลัวที่จะให้บุคลากรได้ทำงานใหม่ๆ ถ้าอยากให้บุคลากรพัฒนาตัวเอง นี่คือนโอกาสที่เหมาะสมที่สุด

3 ปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเคารพ มีความเท่าเทียมกัน การยกย่องและตอบแทนบุคลากรที่ทำงานสำเร็จหรือเสนอแนวคิดที่ดี จะกระตุ้นให้พนักงานทำผลงานให้ดีขึ้นและเสนอไอเดียใหม่ๆ ได้เรื่อยๆ

4 รับฟังความคิดเห็นของบุคลากร ทศนคติที่มีต่อผู้บริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน งานที่รับผิดชอบ สิ่งที่ต้องทำ และไม่ควรรทำ

5 มีการจัดบุคลากรเข้าร่วม โครงการ หรือการฝึกอบรมทักษะต่างๆ นี่เป็น โอกาสที่จะได้พัฒนาบุคลากร และต่อยอดการทำงานต่อไป

6 การรับฟังความเห็นเป็นวิธีที่ดีที่สุด ที่จะทำให้บุคลากรรู้ว่าหน่วยงานใส่ใจ หน่วยงานจะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ ถ้าไม่รู้เป้าหมายของแต่ละคน ดังนั้นจึงฟัง เพราะบุคลากรแต่ละคน ต่างก็มีแนวคิดของตัวเองและอยากมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน

7 องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งบุคลากรที่เป็นมาตรฐานชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพงานของแต่ละบุคคลได้จริง เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมี ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพของงานมากขึ้น ถึงแม้ว่าในการพิจารณา ปรับขึ้นเงินเดือนจะพิจารณาจาก KPI ของงาน แต่เป็นผลการประเมินที่ไม่สามารถวัดความสามารถ ของบุคลากรที่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งได้อย่างเป็นธรรม

เอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทยอุดม. (2556). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior.

รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทยอุดม. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ Human resource Management.

รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทยอุดม. (2551). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior.

2. วิทยานิพนธ์/วิจัย

ร้อยเอก ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. การศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลาปาง.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น.

โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียบดี แมเนจเม้นท์ จำกัด.การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทศพล ทรงเกียรติ. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริการธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นายอภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เรณู สุขฤกษ์กิต. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ปัญญาพร จูติพงษ์.ประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง:การศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เกษณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วันเพ็ญ คุโณ. (2559). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษา: บริษัท โฟเรอเซีย แอนด์ ซัมมิท อินทีเรีย ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

3. วารสาร

สำนักงานจังหวัดขอนแก่น (2562) ข้อมูลจำนวนบุคลากรในศาลากลางจังหวัดขอนแก่น. ทำเนียบส่วนราชการจังหวัดขอนแก่น ปี 2562.

4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปัทมาพร ท่อชู (2539). การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2562 จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771

สำนักงานจังหวัดขอนแก่น (2562) จังหวัดขอนแก่น. สืบค้นเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2562 จาก <http://www.khonkaen.go.th/>

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555) แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อวันมกราคม 29,2563. จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html