

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของ
บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

RELATIONSHIP BETWEEN MOTIVATING FACTORS AND WORK EFFICIENCY OF
A STATE ENTERPRISE COMMUNITY RELATION PERSONNEL

ภริดา ศิลปชัย และณัฐชา อารังโชติ¹

Peerada Sinlapachai and Natcha Thumrongchot²

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และความสามารถในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากร เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และความสามารถในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ Rho (ρ) เพื่อทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ 20,501 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป ประเภทตำแหน่งงานวิชาชีพ (ระดับ 4-7) ปัจจัยจูงใจ ในการทำงานของบุคลากรฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรฯ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน และสรุปผลการหาค่าตอบของคำถามสำหรับการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านนโยบาย และการบริหาร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านเงินเดือน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคง ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

¹ สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 86 ถ.พิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300, 0968859182, peeradavadee@gmail.com

² Marketing, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon 86 Phitsanulok Rd., Suan Chitlada, Dusit, Bangkok 10300, 0968859182, peeradavadee@gmail.com

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพการทำงาน, ชุมชนสัมพันธ์

Abstract

The study was aimed to investigate motivating factors of state enterprise community relation personnel, work efficiency of a state enterprise community relation personnel, and the relationship between motivating factors and work efficiency of a state enterprise community relation personnel. The population used in this study was 96 personnel working in a community relations unit. The statistics used in the data analysis included frequency, percentage, mean and Rho (ρ) to test the correlation coefficients. The results of the study revealed that most respondents were married males who were over 51 years old with bachelor's degree earning 20,501 baht income salary. The duration of their work was over 20 years in the professional position levels of 4 to 7. It was found that the personnel's work efficiency was at a high level. When looking into each aspect, it was found that the relationship of work advancement and work policy and administration was moderate while the aspects in terms of income, responsibility, acceptability, security, governance, job description, personal life, relationship with the management, and work condition were relatively low with the 0.05 statistical significance.

Keywords: Motivating Factors, Work Efficiency, Community Relation

ที่มาและความสำคัญ

การทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการ วิธีการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความพยายามที่จะพัฒนากลยุทธ์ในการ สร้างความสำเร็จ แสดงให้เห็นว่าองค์กรต่างมีเป้าหมายที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ มุ่งประสิทธิภาพของงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบัน อัตราการแข่งขันที่ค่อนข้างสูงสามารถสร้างแรงกดดันในการทำงานให้กับบุคลากร รวมถึงปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงาน จึงมีความจำเป็นอย่างมาก ที่หน่วยงานจะต้องทบทวนกระบวนการ วิธีการดำเนินงานว่ามีความเหมาะสมต่อสถานการณ์ ในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด เพื่อวางแผนการดำเนินงานที่สามารถสร้างประสิทธิภาพการบริหารงาน ให้เพิ่มมากขึ้น

ในสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หน่วยงานมีความพยายามที่จะพัฒนากลยุทธ์ในการทำงานเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรหลัก ส่งผลถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีการปรับตัว พัฒนาตนเอง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไปได้ แต่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไปนั้น อาจส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทัน เช่น คุณภาพความถูกต้องของงานลดต่ำลง มีการแก้ไขงานบ่อยครั้ง ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนานขึ้น ปริมาณงานลดน้อยลง ส่งผลต่องานของตนและมีผลกระทบต่อหน่วยงานดังนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องหากลยุทธ์การบริหารงานแบบใหม่ ที่จะสามารถส่งเสริมให้บุคลากรมีความพยายามที่จะรักษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของตน จิตติมา อัครดิตพงษ์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน

โดยกลยุทธ์การจัดการองค์กรแบบใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เน้นการบริหารงานที่คำนึงถึงความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้น สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญคือ การจูงใจ หากผู้บริหารสามารถจูงใจได้ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ จะทำให้บุคลากรมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยที่สามารถจูงใจบุคลากรได้นั้น มีความหลากหลายแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล มีทั้งปัจจัยด้านเงินเดือน นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่มีส่วนในการกระตุ้นให้บุคลากรภายในองค์กรมีกำลังใจมีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีพฤติกรรมไปในทิศทางที่หน่วยงานต้องการ และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้งานออกมาดีที่สุด ฌานดา ธัญเจริญ (2558) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำ และมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการและแน่นอน เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย นับได้ว่าการจูงใจเป็นส่วนสำคัญที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมานี้ จึงเป็นความสำคัญที่จะทำการศึกษาถึงเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยใช้หลักทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของ Herzberg ประกอบด้วยหลักปัจจัยที่สำคัญ 2 อย่าง ที่ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจ และระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหาร เพื่อเพิ่มระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและควมมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์

หน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง หมายถึง หน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานในการกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์กลยุทธ์ และกำหนดแผนการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการชุมชนร่วมกับสายงานอื่น ๆ เป็นภาพรวมขององค์กร อีกทั้งเป็นหน่วยงานหลักที่เชื่อมโยงประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเสริมสร้างความสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจ และสนับสนุนการแก้ไขปัญหา ข้องกังวลด้านมวลชนสัมพันธ์ตามพื้นที่โครงการต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อลดความขัดแย้งด้านมวลชนในพื้นที่เป้าหมาย รวมไปถึงการสนับสนุนให้ความรู้ความเข้าใจหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีแนวทางในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาบุคลากรด้านมวลชนสัมพันธ์

รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง หมายถึง รัฐวิสาหกิจผู้ประกอบการด้านกิจการพลังงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพลังงาน กระทรวงการคลัง ดำเนินธุรกิจหลักในการผลิต จัดให้ได้มา และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

ชุมชนสัมพันธ์ หมายถึง การตระหนักถึงสิ่งแวดล้อม สภาพความเป็นอยู่ของชุมชน พัฒนาให้ความรู้ใน ด้านการประกอบอาชีพ เผยแพร่ข่าวสารเพื่อทำความเข้าใจกับชุมชนเกี่ยวกับการดำเนินงาน รวมถึงผลกระทบ อันเนื่องจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

บุคลากร หมายถึง บุคลากรซึ่งเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำผลงานให้ดีขึ้น เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานของบุคลากรในเชิงบวก และเชิงลบ สามารถกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคง ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าใน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามวิธีการที่หน่วยงานกำหนด สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ภายในกำหนดระยะเวลาของงาน โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์ของงานมีความถูกต้องเชื่อถือได้ บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดในงานขององค์กร 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบและ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg)

ปัจจัยจูงใจ

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ด้านนโยบายและการบริหาร | 2. ด้านการบังคับบัญชา |
| 3. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน | 4. ด้านสภาพการทำงาน |
| 5. ด้านเงินเดือน | 6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| 7. ด้านชีวิตส่วนตัว | 8. ด้านตำแหน่งหน้าที่ |
| 9. ด้านความมั่นคง | 10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน |
| 11. ด้านการยอมรับนับถือ | 12. ด้านลักษณะงาน |
| 13. ด้านความรับผิดชอบ | 14. ด้านความก้าวหน้าในงาน |

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ

ความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของ
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

1. ด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน
2. ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ
3. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ทำการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งตามประเภทของตำแหน่งงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ พนักงานประเภทบังคับบัญชา (ระดับ 8-14), พนักงานประเภทวิชาชีพ (ระดับ 4-7) และพนักงานประเภททั่วไป (ระดับ 1-3) จำนวน 96 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (ที่มา : ข้อมูลพนักงานส่วนกลางหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561)

ขอบเขตด้านสถานที่

หน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม 2561 – พฤษภาคม 2561

ประโยชน์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ผู้บริหารใช้ผลการศึกษานี้ เป็นข้อมูลในการหาแนวทางสำหรับการบริหารจัดการองค์กร กำหนดแนวทางเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้สามารถปฏิบัติงานอยู่ได้ในระยะยาว
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษานี้ ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารเพื่อเพิ่มระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานฯ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ส่งผลให้มีความรู้สึกดีต่อหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถปฏิบัติงานตามนโยบายของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ (The Twelve Principles of Efficiency)

ของ Harrington Emerson

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

1. ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg's Two Factor Theory

คำถามสำหรับการศึกษา

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งหรือไม่

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยจิตใจ

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านการบังคับบัญชา
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
4. ด้านสภาพการทำงาน
5. ด้านเงินเดือน
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านชีวิตส่วนตัว
8. ด้านตำแหน่งหน้าที่
9. ด้านความมั่นคง
10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
11. ด้านการยอมรับนับถือ
12. ด้านลักษณะงาน
13. ด้านความรับผิดชอบ
14. ด้านความก้าวหน้าในงาน



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความมีประสิทธิภาพการทำงาน
ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

1. ด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน
2. ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ
3. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

วิธีการศึกษา

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ทำการศึกษาครั้งนี้ แบ่งตามประเภทของตำแหน่งงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ พนักงานประเภทบังคับบัญชา (ระดับ 8-14), พนักงานประเภทวิชาชีพ (ระดับ 4-7) และพนักงานประเภททั่วไป (ระดับ 1-3) จำนวน 96 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (ที่มา : ข้อมูลพนักงานส่วนกลางหน่วยงาน ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561)

เครื่องมือที่ใช้ทำการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้จัดทำแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากร ของบุคลากรประเภทบังคับบัญชา (ระดับ 8-14) ประเภทวิชาชีพ (ระดับ 4-7) ประเภททั่วไป (ระดับ 1-3) จำนวน 96 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทตำแหน่งงาน (ระดับ) มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านปัจจัยงานในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับลูกน้องด้านตำแหน่งหน้าที่ ด้านความมั่นคง ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรักในงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ทุกด้านประกอบด้วย ข้อคำถามด้านละ 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ และด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทุกด้านประกอบด้วย ข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มากที่สุดหรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	หมายถึง	มากหรือเห็นด้วย
3 คะแนน	หมายถึง	ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
2 คะแนน	หมายถึง	น้อยหรือไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	หมายถึง	น้อยที่สุดหรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ทำการศึกษา

1. ทำการศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน โดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมถึงตัวแปรที่ใช้ทำการศึกษา ซึ่งก็คือ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการทำงาน

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจากเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปสร้างเครื่องมือที่จะใช้ทำการศึกษา คือ แบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาสำนวนที่ใช้ในการ ตั้งคำถาม ความชัดเจนของคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง (Try - Out) จำนวน 30 ชุด โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่จะทำการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการทดลองเก็บข้อมูลกับบุคลากรในหน่วยงานอื่น และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.931 และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ทำการศึกษา

1. ทำการเตรียมเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ทำการศึกษา คือ แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 96 ชุด
2. นำเสนอหนังสือขอความร่วมมือ จัดทำโดย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ถึงผู้อำนวยการหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากรที่เป็นบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน
3. นำส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ที่จะใช้เก็บข้อมูลกับประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน และได้กำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามคืน ประมาณ 3 สัปดาห์ อยู่ในช่วงเดือน เมษายน 2561
4. ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนตามจำนวนที่ทำการนำส่งแบบสอบถามไปแล้วนั้น ได้รับแบบสอบถามคืนครบทั้งหมด 96 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ทำการศึกษา

1. ค่าเฉลี่ยความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง
2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (μ) , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ใช้ในการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง และระดับระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลกิจแห่งหนึ่ง แปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามแนวคิดของ (Best, 1989) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีค่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจ และควมมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ใช้สถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank Correlation Coefficient หรือ Spearman’s rho (ρ)) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือ ข้อมูล 2 ชุด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทำการแปลผลระดับความสัมพันธ์ใช้เกณฑ์ (Hinkle D.E. 1998) ดังนี้

ช่วงความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.70 – 0.90	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.50 – 0.70	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.30 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.00 – 0.30	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของ
รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 1 ความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลด้านประชากรของบุคลากรภายในหน่วยงาน ด้านชุมชน
สัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ข้อมูลด้านประชากร	จำนวน(คน) (N = 96)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	53	55.2
หญิง	43	44.8
อายุ		
20 - 30 ปี	26	27.1
31 - 40 ปี	18	18.8
41 - 50 ปี	20	20.8
51 ปีขึ้นไป	32	33.3
สถานภาพสมรส		
โสด	44	45.8
สมรส	52	54.2
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	15.6
ปริญญาตรี	64	66.7
สูงกว่าปริญญาตรี	17	17.7
ระดับรายได้		
ต่ำกว่า 17,000 บาท	7	7.3
17,001 - 20,500 บาท	16	16.7
20,501 บาทขึ้นไป	73	76.0

ข้อมูลด้านประชากร	จำนวน(คน) (N = 96)	ร้อยละ (100.00)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	4	4.2
1 - 10 ปี	27	28.1
11 - 20 ปี	18	18.8
20 ปีขึ้นไป	47	49.0
ประเภทตำแหน่งงาน (ระดับ)		
ประเภทบังคับบัญชา (ระดับ 8-14)	37	38.5
ประเภทวิชาชีพ (ระดับ 4-7)	50	52.1
ประเภททั่วไป (ระดับ 1-3)	9	9.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์
ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ
บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจ	(μ)	(σ)	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.70	0.700	มาก	7
2. ด้านการบังคับบัญชา	3.41	0.903	ปานกลาง	14
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.58	0.815	มาก	11
4. ด้านสภาพการทำงาน	3.90	0.622	มาก	5
5. ด้านเงินเดือน	3.80	0.720	มาก	6
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.93	0.554	มาก	3
7. ด้านชีวิตส่วนตัว	3.98	0.562	มาก	1
8. ด้านตำแหน่งหน้าที่	3.69	0.551	มาก	8
9. ด้านความมั่นคง	3.68	0.767	มาก	9
10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.92	0.441	มาก	4

ปัจจัยจุดใจ	(μ)	(σ)	ระดับ	ลำดับ
11. ด้านการยอมรับนับถือ	3.53	0.597	มาก	12
12. ด้านลักษณะงาน	3.64	0.540	มาก	10
13. ด้านความรับผิดชอบ	3.95	0.427	มาก	2
14. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.46	0.745	ปานกลาง	13
รวม	3.73	0.399	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมาย ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ในภาพรวม

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	(μ)	(σ)	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน	3.93	0.343	มาก	2
2. ด้านปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.57	0.462	มาก	3
3. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	4.04	0.396	มาก	1
รวม	3.85	0.329	มาก	

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจุดใจและความมีประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจุดใจในการทำงาน และ ความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 96 คน

ปัจจัยจุดใจ	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	p	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.524*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. ด้านการบังคับบัญชา	0.437*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.339*	0.001	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.312*	0.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. ด้านเงินเดือน	0.499*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ρ	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.189	0.065	-
7. ด้านชีวิตส่วนตัว	0.378*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. ด้านตำแหน่งหน้าที่	0.288*	0.004	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
9. ด้านความมั่นคง	0.470*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
10. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.264*	0.009	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
11. ด้านการยอมรับนับถือ	0.482*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
12. ด้านลักษณะงาน	0.413*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
13. ด้านความรับผิดชอบ	0.498*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
14. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.537*	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	0.643	0.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีปัจจัยจูงใจในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับที่มากทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ทำการวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ มีผลการวิจัยว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมในระดับสูง เนื่องด้วยบุคลากรได้รับความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้รับเงินเดือน สวัสดิการที่เพียงพอเหมาะสมมีความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และตำแหน่งงานของตนมีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน และลักษณะของงาน ที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น บุคลากรให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. ผลศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลวิสาหกิจแห่งหนึ่งบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐบาลวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนชนก จันยัง (2556) ให้ความสำคัญศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ใน

องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีระดับความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรสุตา ดุสิตรัตนกุล (2557) ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลางมีระดับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ทำการ ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ พบว่า พนักงานโรงแรมมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงเกษตร และสหกรณ์ อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมมาน ทองแสน (2559) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง ในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรสกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัย กระบวนทัศน์ ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลินี นกศิริ และธนเดช กังสวส์ดี (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ชิตพล ชัยมะดัน (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ธนิศร ยืนยง (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี พบว่า พนักงานมีระดับประสิทธิภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องด้วยบุคลากรมีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดี มีการลำดับความสำคัญของงาน วางแผนในการทำงานเพื่อให้ทันภายในกำหนดระยะเวลาส่งงาน มีความรู้ความเข้าใจในงาน ทুমเท และเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับงาน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อให้การทำงานรวดเร็วยิ่งขึ้น และไม่รู้สึกกดดันในเวลาทำงาน ส่วนของหน่วยงานได้กำหนดขอบเขตของงานไว้อย่างชัดเจน มีการแจ้งกำหนดส่งงานให้กับบุคลากรทราบล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรสามารถ รายงานความก้าวหน้าของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และความมีประสิทธิภาพการทำงานของ บุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ปัจจัยจูงใจ และความมี ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์ของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ภัทรนันท์ ศิริไทย และชิตพล ชัยมะดัน (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิศร ยืนยง (2557) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงใจในภาพรวม ทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย Herzberg's Two Factor Theory ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับการจูงใจไว้ว่า ปัจจัยทั้งสอง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจ เกิดขึ้นเพื่อทำหน้าที่เดียวกัน คือการสร้างความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างสัมพันธ์อันดี ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากร มีความรู้สึกเกี่ยวกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานเป็นไปในทางลบ รู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านนี้ ดังนั้น หน่วยงานจึงควรจัดกิจกรรม ดังนี้

จัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของบุคลากรให้ชัดเจน โปร่งใส ที่สำคัญผลการประเมินต้องเป็นธรรม สามารถเปิดเผยเพื่ออธิบายข้อเท็จจริงได้ เพื่อช่วยลดแนวโน้มการเกิดความรู้สึกด้านลบของบุคลากร ทบทวนและกำหนดนโยบายการบริหาร ที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนการคัดสรรบุคลากร การเลือกคนให้เหมาะกับงาน

จัดกิจกรรมให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอผลงานตามความสามารถของตนเองต่อผู้บริหารได้โดยตรง อาจเป็นการพูดคุยแบบตัวต่อตัว เพื่อลดความกดดัน สร้างบรรยากาศในการพูดคุยแบบผ่อนคลายมากยิ่งขึ้น มีการชมเชย หรือการให้รางวัลบุคลากรดีเด่นสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้ความรู้ทั้งการเรียนรู้ทักษะการทำงาน การเติบโตในหน้าที่การงาน พิจารณาหลักสูตรที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เช่น การจัดอบรม

2. ปัจจัยจูงใจ ด้านการบังคับบัญชา บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย ด้วยเหตุที่ ผู้บังคับบัญชาบางท่านยังยึดถือรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิมอยู่ ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากเท่าที่ควร รวมถึงวิวุฒิที่มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ทำให้มีมุมมองให้การทำงานแตกต่างกัน หน่วยงาน จึงควรจัดกิจกรรม ดังนี้

จัดให้มีกิจกรรมแบ่งปันประสบการณ์การทำงาน เช่น กิจกรรม Open Mind ลงมือใช้วิธีการจับเข่าคุยกัน เพื่อบอกเล่าประสบการณ์ในการทำงานให้ผู้อื่นได้รับรู้ และให้บุคลากรท่านอื่น ๆ ช่วยกันออกความคิดเห็น หากต้องเจอสถานการณ์ ปัญหาเดียวกันนี้ ถ้าเป็นบุคลากรท่านอื่นจะแก้ไขปัญหานี้อย่างไร การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมามากขึ้น และในระหว่างนี้ บุคลากรจะเรียนรู้ที่จะเคารพความแตกต่างซึ่งกันและกัน

การจัดการประชุมแบบไม่เป็นทางการ เช่น กิจกรรม Coffee Morning สถานที่และบรรยากาศในการพูดคุยเป็นเรื่องสำคัญ ต้องจัดให้มีบรรยากาศของการพูดคุยกันมากยิ่งขึ้น สร้างความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เน้นให้เป็นการประชุมแบบวิชาการ ควรจัดอย่างน้อยเดือนละครั้ง

ร่วมใจกันเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคม จัดกิจกรรมร่วมกันเป็นตัวแทนหน่วยงาน เช่น การบริจาคสิ่งของให้ผู้ที่ขาดแคลน หรือ มอบหนังสือให้กับโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล ช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานฯ ในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาโดยให้ความสนใจเรื่อง ปัจจัยจิตใจเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาค้างต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยจิตใจ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ธรรมชาติของผู้บริหาร เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเพียงหน่วยงานด้านชุมชนสัมพันธ์เพียงหน่วยงานเดียวเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาหน่วยงานอื่นที่มีความคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาค้างครั้งนี้ มุ่งศึกษาบุคลากรในกลุ่มที่เป็นพนักงาน ซึ่งได้รับการบรรจุแล้วเท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและความมีประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในหน่วยงานที่ครอบคลุมความคิดเห็นของบุคลากรทุกระดับมากยิ่งขึ้น การศึกษาค้างต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติม ในส่วนของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ (Outsource) เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- จิตติมา อัครจิตพิงค์. (2556). เอกสารประกอบการสอน วิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พระนครศรีอยุธยา: ม.ป.พ.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี. (2557). ภาวะผู้นำร่วมสมัย Contemporary Leadership. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ณกานดา ธัญเจริญ. (2558). การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการของบุคลากรกรมการบินพลเรือน. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- ธนิต ยืนยง. (2557). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองในเขต อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 6(3), 29-40.
- นิติพล ฤทธิโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior. กรุงเทพฯ: วีพริ้นท์ (1991).
- นิมมาน ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสต์เทิร์นเอเชีย, 6(2), 121-132.
- พิชญา วัฒนังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว.
- ภัทรนันท์ ศิริไทย, และ ชิตพล ชัยมะดัน. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, 5(1), 157-197.
- มาลินี นกศิริ, และ ธนเดช กังสวดี. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด. ใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ, โครงการประชุมวิชาการทางธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการระดับชาติและนานาชาติ ประจำปี 2558 (น. 638-645). ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- รัตนชนก จันยัง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2556). พฤติกรรมองค์การ *Organizational Behavior*. นนทบุรี: ธนัชการพิมพ์.
 สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
 สุรัสวดี ราชนกุลชัย. (2542). *การบริหารสำนักงาน OFFICE MANAGEMENT*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี.
 อรสุตา ดุสิตรัตนกุล. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 สำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.
 (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะพัฒนาสังคม
 และสิ่งแวดล้อม.

Best, J.W. (1989). *Research in Education* (6th ed). New Delhi: Plentice-Hall.

Herzberg, T.J. (1959). Herzber's Motivation Hygiene Theory Applies to Elementary
 Teachers in Selected Alabama. *Dissertation Abstracts International*.

Hinkle, D.E., William, W. & Stephen G.J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior
 Sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.