

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส  
Factors Affecting the Performance Efficiency of Sub-district Administration  
Organization Officers in Narathiwat Province

อติติ เฟ่งพีโรจ  
Athiti Pengpiroj

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University

2565

ชื่อสารนิพนธ์    ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส  
ผู้เขียน            อทิตติ เฟ่งพิโรจ  
สาขาวิชา        รัฐประศาสนศาสตร์

---

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผายนีย์ ช. บุญพันธ์)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกตะ)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์    ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส  
 ผู้เขียน            อทิตติ เฟ่งพิโรจ  
 สาขาวิชา        รัฐประศาสนศาสตร์  
 ปีการศึกษา       2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยจุดใจด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta = 0.305$ , Sig. = 0.00 และ  $\beta = 0.400$ , Sig. = 0.00) และด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\beta = 0.182$ , Sig.=0.002) ซึ่งปัจจัยจุดใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสได้ร้อยละ 70.2

**Minor Thesis Title** Factors Affecting the Performance Efficiency of Sub-district Administration Organization Officers in Narathiwat Province

**Author** Athiti Pengpiroj

**Major Program** Public Administration

**Academic Year** 2021

### ABSTRACT

The objectives of this research were to determine the performance efficiency of sub-district administration organization officers in Narathiwat Province, to compare performance efficiency levels according to personal factors, and to explore motivation factors affecting the performance efficiency of sub-district administration organization officers in Narathiwat Province. Stratified random sampling was employed to recruit a sample group of 284 sub-district administration organization officers. The research instrument was a questionnaire, and the statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The research found that the performance efficiency of the sub-district administration organization offices in Narathiwat Province was at a high level ( $\bar{x} = 3.98$ ). Comparison of performance efficiency levels according to personal factors revealed that the officers who were different in gender, educational level, and average monthly income had different performance efficiency levels at a statistical significance level of 0.05, and motivation factors of work success and career progression at a statistical significance level of 0.01 ( $\beta = 0.305$ , Sig. = 0.00 and  $\beta = 0.400$ , Sig. = 0.00) and being responsible for work affected performance efficiency of the sub-district administration organization officers in Narathiwat Province with a statistical significance level of 0.05 ( $\beta = 0.182$ , Sig.=0.002). The motivation factors could explain the performance efficiency of subdistrict personnel in Narathiwat Province at 70.2 percent.

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความเมตตา กรุณา ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความรู้ ตลอดจนการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมและแก้ไขข้อบกพร่องของ สารนิพนธ์ และช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย อาจารย์ที่ ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกทุตา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาณีย์ ช. บุญพันธ์ ที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณคณาจารย์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ จนจบหลักสูตร รวมถึงบุคลากรทุกท่านที่ได้กรุณา ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เพื่อนๆ MPA 29 ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือ จนทำให้สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณพี่ ๆ พนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดนราธิวาส ทุกท่าน ที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยเพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีความสมบูรณ์

อติติ เฟ่งพิโรจ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
รายการตาราง	(7)
รายการภาพประกอบ	(9)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	18
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	39
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>41</b>
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	41
3.2 แบบแผนการวิจัย	43
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	44
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้	48

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	49
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	66
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	68
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
<b>บรรณานุกรม</b>	76
<b>ภาคผนวก</b>	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	84
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องเครื่องมือการวิจัย	92
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	112

### รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอำเภอ	43
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม	52
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน	53
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงาน	54
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา	55
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้าน ค่าใช้จ่าย	56
4.7	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ	57
4.8	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ	57
4.9	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามสถานภาพ	58
4.10	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา	59



**รายการตาราง (ต่อ)**

		<b>หน้า</b>
4.12	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
4.13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60
4.14	การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	61
4.15	ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม	62
4.16	ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อระดับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส	62
4.17	การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน	63
4.18	การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงาน	64
4.19	การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา	64
4.20	การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่าย	65

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	42

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ตามเป้าหมายในระยะยาวของประเทศไทย ที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ โดยการส่งเสริมการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ สามารถดำเนินกิจกรรมสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประเทศ ประชาชนและความต้องการของคนทุกกลุ่ม ทุกวัยและทุกเพศสภาวะในท้องถิ่น โดยมีระดับประสิทธิภาพของการบริการภาครัฐเป็นตัวชี้วัด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากของประเทศ โดยมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะซึ่งเป็นภารกิจที่ต้องดำเนินการอย่างใกล้ชิดกับประชาชนและทุกภาคส่วนในชุมชน ส่งผลให้เกิดบริการสาธารณะที่ถูกออกแบบให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทของสังคมในแต่ละพื้นที่ และนับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ประเทศไทยได้มีโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ในระดับตำบลจนถึงในระดับจังหวัด โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะหลายด้าน ที่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริการสังคม การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การจัดการภัยพิบัติและการดูแลความสงบปลอดภัยในชุมชน

จากที่มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ที่ระบุไว้ว่า “กำหนดการจัดสรรภาษีและอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ภายในปี พ.ศ. 2544 และไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ภายในปี 2549”

จากข้อมูลสำนักงบประมาณของรัฐสภา ในปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการจัดสรรงบประมาณ มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 และมีจุดมุ่งหมายที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้สุทธิ

รัฐบาลไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2562 สัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิรัฐบาลโดยเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน ฯ ถึงแม้ว่าในปัจจุบันสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อรายได้สุทธิของรัฐบาลจะยังไม่สูงถึงร้อยละ 35 แต่ก็มีแนวโน้มที่จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มสูงขึ้นเล็กน้อยในทุกปีตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากการได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยราชการส่วนภูมิภาค

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามแนวทางนโยบาย และทิศทางการพัฒนาตามกรอบการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่อให้ระบบการบริหารจัดการภาครัฐเกิดการพัฒนาย่างมีบูรณาการ มีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักระบบคุณธรรม

หนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็คือการจูงใจบุคลากรตามที่ วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ (2560) ได้ระบุไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความต้องการที่จะทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มใจและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ในขณะเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร และ Luthans (1989 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้ให้นิยามการจูงใจ (Motivation) ไว้ว่าการที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่ต้องการมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้

จากเหตุผลข้างต้นประกอบกับสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อันประกอบด้วยจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาสและสตูล รวมทั้งบางอำเภอในจังหวัดสงขลาได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่ผู้ก่อเหตุมุ่งเป้าไปยังกำลังความมั่นคงและสัญลักษณ์ทางอำนาจของรัฐอย่างข้าราชการ โรงเรียนและวัด ส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินทั้งของประชาชน และสร้างความเสียหายแก่สถานที่ราชการ ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ดังกล่าวเกิดความเครียดและความหวาดกลัว เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะบีบคั้น ทั้งด้านการทำงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจ คุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ และผู้วิจัยเองเป็นพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดนราธิวาส จึงมีความคุ้นเคยและเข้าใจลักษณะการปฏิบัติงานภายในองค์กรเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรมีความพร้อมในการบริหารจัดการรายได้และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สามารถบรรลุเป้าหมายของประเทศในระยะยาวได้

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

## 1.3 สมมติฐาน

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยจุดใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

## 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส
3. องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหรือปรับปรุงแผนและนโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของข้าราชการภายในหน่วยงานได้

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการดำเนินงานวิจัยไว้ดังนี้

### 1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 975 คน (กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564)

กลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 284 คน

### 1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

### 1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

### 1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2565

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานส่วนตำบล หมายถึง ข้าราชการซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลนำมาจัดเป็นเงินเดือนของพนักงานส่วนตำบล

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบสำคัญอันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่บุคคลให้มีความต้องการที่จะทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มใจและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ในขณะเดียวกัน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้นและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความสามารถในการแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น หรือการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของผู้ปฏิบัติงาน

การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษาและบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี ให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายหรือมีการแบ่งขอบเขตงานให้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความน่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถของตนและมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไป

ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะเป็นงานที่มีความสำคัญ หรืองานใหม่ ๆ ให้สำเร็จลุล่วง โดยที่ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ตามระดับความรับผิดชอบ ไม่ละทิ้งงานให้เกิดความเสียหายหรือปฏิบัติงานมากจนเกินที่ได้รับมอบหมาย

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง โอกาสในการเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอย่างยุติธรรม หรืออยู่ในรูปแบบของการเพิ่มงานในความรับผิดชอบ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากขึ้น หรือมีโอกาสดำเนินงานตนเอง เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หรือได้รับการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของงานที่แสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามความมุ่งหวังหรือตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเป็นไปอย่างประหยัด มีความคุ้มค่าของทรัพยากรและค่าใช้จ่าย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

ด้านคุณภาพของภาพ ผลสำเร็จของงานที่แสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามข้อกำหนดที่องค์การต้องการ

ด้านปริมาณงาน ผลสำเร็จของงานที่กำหนดลักษณะหรือประเภทของงาน และจำนวนของ  
ผลผลิตสุดท้ายที่มุ่งหวังจากการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านเวลา ผลการปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความรวดเร็ว

ด้านค่าใช้จ่าย การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างประหยัดและมีความคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด  
หรือไม่สิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรของหน่วยงานเกินจากที่กำหนดไว้



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยเรียงลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลจากการทำงาน และคำว่า การปฏิบัติหมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบแบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณี รับผิดชอบ

ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2538 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็วมีคุณภาพคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา

ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพของ Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงใน วงศธร รังสิมันต์, 2562) ที่ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ไว้ว่าประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลต่างของผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐควรนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E (Efficiency) คือ ประสิทธิภาพของงาน

O (Output) คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ

I (Input) คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S (Satisfaction) คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ติน ประชญพฤทธิ (2555) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด โดยการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุประสงค์และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงและความเร็วของการบริหารให้มากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้กล่าวไว้ว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถภาพสูง มีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ลงไป

ซึ่งสอดคล้องกับ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544, อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพ ไว้ว่าหมายถึงการวัดผลการทำงานขององค์การว่ามีปริมาณมากน้อยเพียงใด ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยเพียงใด ส่งผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด โดยรวมความมีประสิทธิภาพจะหมายถึงการทำงานได้ปริมาณมากและคุณภาพมาก ภายในองค์การมีความสามัคคี มีสันติภาพ เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ในขณะที่เดียวกันก็ต้องใช้แรงงานและงบประมาณน้อย

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้ได้ผลผลิตออกมามากที่สุดและดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมให้น้อยที่สุด ซึ่งการทำงานภายในองค์การนั้น สมาชิกภายในองค์การจะต้องมีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับกลยุทธ์หรือระบบการทำงาน และมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน

โคมทอง ถานอาดนา (2548 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้นิยามประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความมุ่งมั่นในการบริหารงานที่จะทำให้การบริหารราชการเกิดประสิทธิผลสูงสุด คู่มีค่ากับภาษีอากรที่ได้จ่ายไปในการบริหารประเทศและส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ

ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ (2545, อ้างถึงใน คชาวุธ พรหมายน, 2545) ได้ศึกษาความหมายของประสิทธิภาพจากทรรศนะของบุคคลต่าง ๆ พบองค์ประกอบร่วมกันประการหนึ่งคือ ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้ประสบความสำเร็จจุล่งไปโดยดีที่สุด ซึ่งในด้านธุรกิจคำว่า โดยดีที่สุด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่ให้ผลกำไรสูงสุด ในขณะที่ด้านการบริหารราชการคำว่า โดยดีที่สุด หมายถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้สูงสุด

Millet (1994 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งมีส่วนคล้ายคลึงกับแนวความคิดของ Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงใน วงศธร รั้งสิมันต์, 2562)

โดยความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ทั้งนี้หลักเกณฑ์การพิจารณาความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ในขณะที่ Milk Woodcoch (1989, อ้างถึงใน นิมนวล ทองแสน, 2557) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะมีพฤติกรรมสำคัญ 11 ประการ หรือที่เรียกว่า Building Blocks ที่บุคลากรจะต้องแสดงออกมา ซึ่งประกอบด้วย

1. องค์กรจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน
2. มีความพร้อมที่จะร่วมกันเผชิญหน้ากับปัญหา
3. การให้ความสนับสนุนและให้ความเชื่อใจกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน
4. มีการประสานและลดความขัดแย้งในการทำงาน
5. มีลำดับงาน และการตัดสินใจที่แม่นยำ มีวิธีปฏิบัติงานแบบมีประสิทธิภาพ
6. ผู้นำต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ทุกองค์การจะไม่มีผู้นำถาวร จะต้องมีการผลัดเปลี่ยนเพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไป โดยการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาออกมาใช้ มากกว่าที่ผู้บังคับบัญชาจะปฏิบัติเสียเอง
7. มีการทบทวนผลการทำงานและแนวทางปฏิบัติงาน โดยให้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของสมาชิกในทีม ช่วยเหลือกันทบทวนผลการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและแก้ไขปรับปรุงต่อไป
8. การพัฒนาตนเอง การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมเกิดจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะความชำนาญและหมั่นฝึกฝนพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
9. สมาชิกในองค์กรจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจและเชื่อใจกัน เพราะความขัดแย้งจะนำไปสู่ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ภายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรสูญเสียผลกำไร
10. การวางบทบาทของสมาชิกในองค์กรอย่างชัดเจน เพื่อให้ทุกคนรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และใส่ใจต่อหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด
11. มีกระบวนการสื่อสารที่ดี สมาชิกในองค์กร ทุก ๆ ระดับจะต้องติดต่อสื่อสารกันอย่างชัดเจน เข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายตรงกัน

ในขณะที่ทิวาดี เมฆสุวรรณ (2538 อ้างถึงใน ไพบูลย์ ตั้งใจ, 2554) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพดังกล่าว เป็นสิ่งที่สามารถวัดได้หลายมิติ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

1. มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรทางการบริหาร อันได้แก่ คน (Man), เงิน (Money), วัสดุ (Material) และเทคโนโลยี (Technology) อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. มิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. มิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome and Result) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

กล่าวโดยสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงหรือ การทำงานที่มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน ได้ปริมาณมากและคุณภาพสูง บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความคุ้มค่างบทรัพยากรที่เสียไป ซึ่งจะต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรน้อยที่สุด ทั้งค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ คน เงิน วัสดุและเทคโนโลยี

### 2.1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Vroom and Deci (1997 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้ศึกษาและพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

มณีรัตน์ ทองเรืองและแก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2560) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ด้านส่วนบุคคล หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานหรือการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ และคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร

2. ด้านผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกัน

3. ด้านคุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ ผลงานออกมาสำเร็จตรงตามเป้าหมาย

4. ด้านปริมาณ หมายถึง มีผลงานตรงตามเป้าหมาย ข้อตกลงหรือมาตรฐานของงานด้านผลผลิต หมายถึง การวัดโดยรวมของการผลิตสินค้าและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นการวัดวิธีการจัดการทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามเวลาอย่างเหมาะสม

5. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่บุคลากรใช้สำหรับดำเนินงานให้ลุล่วง ซึ่งจะต้องเหมาะสมและสำเร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้

ซึ่งต่างก็สอดคล้องกับแนวความคิดของ E.Plowman and Peterson (1989 อ้างถึงใน กขกร เอ็นดูราษฎร์, 2547) ที่ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานที่คุณภาพสูง ซึ่งทำให้ผู้ผลิตหรือองค์กรและผู้ใช้ประโยชน์จากงานเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกคุ้มค่า

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์จะต้องมีความเหมาะสม

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการที่ใช้ในการดำเนินงาน คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ในขณะเดียวกันก็มีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Harrington Emerson (1931 อ้างถึงใน ภาคิน วัดเขี้ยว, 2556) ด้วยเช่นกัน ที่ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ กล่าวคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

เช่นเดียวกันกับ นวัตกรรม ด้านกลาง (2550) ที่ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน กับทรัพยากรที่สูญเสียไปและเปรียบเทียบว่าผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอย่างไร ซึ่งเป็นการประเมินตนเอง โดยกำหนดรายการประเมินผลงาน ดังนี้

1. ปริมาณผลงาน หมายถึง จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่ควรจะเป็น
2. คุณภาพ หมายถึง ความถูกต้องและความเรียบร้อยของงาน
3. ความทันเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงาน หรือภารกิจนั้น
4. การประหยัดหรือคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร หมายถึง การประหยัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนการระวังรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้

จิรพรรณ พินิจการ (2558) ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่ส่งผลดีให้กับองค์กร ทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

ในขณะที่ กุลจิรา ปลิวจันทิก (2556) ให้ความหมายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความสามารถในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1. ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้
2. ทักษะในการใช้ความคิด แก้ไขปัญหาต่าง ๆ
3. ผลงานมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา

4. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
5. การทำงานเป็นทีม
6. การมีทักษะในการสื่อสาร
7. สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง

คุ้มค่าและเหมาะสม

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ต้องมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) ผลงานมีความถูกต้องตามมาตรฐาน ประณีต และมีความเรียบร้อย จะต้องมีความสูงขึ้นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการตรงตามเป้าหมาย และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะได้ในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร

3. ด้านเวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีความทันสมัยไม่ล่าช้า

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับคุณภาพงานและปริมาณงาน ทั้งทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุและเทคโนโลยีเป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ในขณะเดียวกันก็ต้องได้ผลลัพธ์มากที่สุด

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 2.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน (2550) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรในองค์กร ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ได้แก่ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัวและความสนใจของบุคคล ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคลากรในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปก็จะเป็นไปได้ยากที่บุคลากรจะมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

สมใจ ลักษณะ (2552 อ้างถึงใน อภิชัย จตุพรวาทิ, 2557) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสีย น้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการ เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการ เทคนิคและเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความสุข ความพอใจในการทำงาน

นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์กรแล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจูงใจบุคลากรอีกด้วย เนื่องจากแรงจูงใจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยรูปแบบการจูงใจแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจูงใจด้วยค่าตอบแทน ต้องคำนึงถึงความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคล เพื่อจัดสรรค่าตอบแทนให้ตรงตามความต้องการที่แตกต่างกันไปของแต่ละบุคคล สามารถจูงใจให้บุคคลเหล่านั้นมีความต้องการขั้นสูงขึ้นไป โดยมีการจัดสรรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความยืดหยุ่น

1.1 รางวัลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น สวัสดิการและบริการต่าง ๆ

1.2 รางวัลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ การให้เครื่องอำนวยความสะดวก การให้โอกาสในการศึกษา อบรม สัมมนา ให้ได้รับผิดชอบโครงการที่มีเกียรติและได้สร้างผลงาน

2. การจูงใจด้วยงาน คือการใช้ลักษณะงานและเงื่อนไข วิธีการทำงาน เพื่อจูงใจให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยจูงใจด้วยงานที่ท้าทายความสามารถ ให้โอกาสผู้ปฏิบัติงานได้มีอิสระในการใช้ความคิด สร้างสรรค์ ความสำเร็จและความพึงพอใจจะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดการอุทิศตน

3. การจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์กร

3.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กร สร้างเป้าหมายในอนาคตให้ทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันอย่างชัดเจน



3.2 ให้ทุกคนมีส่วนร่วม คือ การให้ความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ ใช้การตัดสินใจจากระดับล่าง โดยให้ความไว้วางใจและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะผู้อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุด มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ในนโยบาย ทิศทาง แนวทางการดำเนินการ ที่พวกเขาต้องการ ให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำแผนงานติดตามประเมินแผนงานและภูมิใจในความสำเร็จของแผนงาน

3.3 ให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคคลและตอบสนองความต้องการของบุคคล เช่น สนองความต้องการด้วยการจ้างงานตลอดชีวิต และให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส ให้ความเชื่อถือไว้วางใจด้วยการควบคุมเฉพาะผลงานตามเป้าหมายและให้ทุกคนมีโอกาสกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานด้วยตนเอง ส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าของบุคคลด้วยการจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่ การฝึกอบรมขณะทำงาน เป็นต้น

3.4 ติดตามประเมินผลด้วยวิธีการธรรมชาติ เช่น การสนทนาระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินผลการทำงานเป็นหมู่คณะเพื่อความภูมิใจร่วมกันเมื่อผลงานประสบความสำเร็จและช่วยกันปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย

ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างถึงใน วงศธร รังสิมันต์, 2562) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทศณะคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจเพราะคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

- 2.1 การหมุนเวียนงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในงานใหม่
- 2.2 การขยายขอบเขตและเนื้อหาของงาน เพื่อแสดงความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคล ซึ่งการมอบอำนาจหน้าที่ให้เพิ่มขึ้นจะช่วยสร้างความท้าทาย
- 2.3 การได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่มอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ซึ่งมีส่วนคล้ายกับ มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2544 อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ ขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบและการจัดการ

และปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (อ้างถึงใน กุลจิรา ปลิวจันทิก, 2556) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย ดังนั้น ผู้บริหารควรทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน เซอร์วิเชีย การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน ความสนใจในงาน
2. ปัจจัยด้านงาน หมายถึง ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ โครงสร้างของงาน
3. ปัจจัยด้านการจัดการ หมายถึง ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

ในขณะที่ สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้ระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร 7 ประการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจขององค์กร โดยพิจารณาจากจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่แสดงถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้าง สายงานการบังคับบัญชาขององค์กรที่มีความเหมาะสมจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

3. ระบบ (System) ระบบการบริหารจัดการที่ดีภายในองค์กร จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

4. แบบ (Style) รูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared Value)

ซึ่งมีส่วนคล้ายกับ จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตที่เป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจทั้งแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดหรือความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการ บางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคปัญหาในการทำงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

ซึ่งองค์ประกอบในด้านบุคคลนั้นมีความสำคัญสูงที่สุด และองค์ประกอบขององค์การในด้านกระบวนการขององค์การก็มีความสำคัญรองลงมา โดยกระบวนการขององค์การหมายถึง การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพึงพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการองค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล เป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ รวมถึงบุคลิกภาพ ความสนใจ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นต้น
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือแรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล เช่น การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การจูงใจด้วยงาน หรือการจูงใจด้วยวัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น
3. ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นหลังจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2544 อ้างถึงใน อริศรา ชอบจิต, 2560) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมาย

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่มุ่งหมาย และเพื่อนำไปสู่จุดหมายที่ผู้กระทำการชักจูงใจต้องการหรือกำหนดขึ้น

ชาญยุทธ รัตนมงคล (2552 อ้างถึงใน อริศรา ชอบจิต, 2560) ระบุว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพยายามและมีความต้องการในการประสบความสำเร็จตามความมุ่งหมาย แรงจูงใจอาจเกิดจากตัวเองหรือเกิดจากบุคคลอื่นกระตุ้น โดยวิธีการต่าง ๆ ก็ได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ในขณะที่ นุชนภา หวังหุ่นกลาง (2552) ระบุว่าแรงจูงใจ คือ พฤติกรรมในตัวของคุณบุคคลเกิดจากการถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจนั้นประกอบด้วย แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพราะการกระทำนั้น ๆ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของตัวเองโดยไม่ได้คาดหวังรางวัล ในขณะที่บุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอกจะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดจากรยอมรับจากผู้อื่น เพื่อหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สอดคล้องกับ ธร สุนทรายุทธ (2551) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างมีทิศทางและดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการ แรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ แรงขับ เจตคติหรือเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้น ได้แก่ แรงกระตุ้น (Incentive) ความต้องการของกลุ่ม เป็นต้น เพื่อบุคคลสามารถตอบสนองไปสู่จุดหมายได้ ที่จะทำให้ความเข้มแข็งของแรงจูงใจลดลงและเปลี่ยนเป้าหมายการแสดงพฤติกรรมต่อไป

จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งมีทั้งแรงจูงใจภายในตัวบุคคล ที่มีความพึงพอใจต่อการแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวสามารถตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ และแรงจูงใจจากภายนอก เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดการยอมรับจากผู้อื่น หรือเพื่อรางวัลผลตอบแทน

### 2.3.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

วัชรภรณ์ อภิวัชรางกูร (2546) ระบุว่า แรงจูงใจมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความต้องการ (Need) คือ สภาพในขณะที่ขาดบางสิ่งบางอย่างที่เป็นความจำเป็น ได้แก่

1.1 ความต้องการทางด้านสรีระ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การขาดสิ่งเหล่านี้ทำให้ร่างกายเกิดความต้องการอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเคมีที่เกิดขึ้นในร่างกาย

1.2 ความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง ชมเชย เกียรติยศชื่อเสียง การหลีกเลี่ยงความกระทบกระเทือนใจ เป็นต้น

2. แรงขับ (Drive) เป็นสภาวะของการถูกกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการ แรงขับเป็นกระบวนการภายในซึ่งจะเพิ่มผลลัพธ์ให้แก่พฤติกรรมนั้น ๆ

2.1 แรงขับปฐมภูมิ ได้แก่ แรงขับที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลเกิดขึ้นพร้อมกับ วุฒิภาวะโดยไม่ต้องมีการเรียนรู้ เป็นแรงขับที่อวัยวะของร่างกายจะไปกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งที่ร่างกายต้องการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ควบคุมการปรับตัวของมนุษย์

2.2.1 แรงขับด้านสรีระ (Physiological Drives) เป็นแรงขับที่เกิดจากความต้องการของร่างกายหรือเกิดจากสภาวะภายในร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความรู้สึกทางเพศ

2.2.2 แรงขับทั่วไป (General Drives) เป็นแรงขับพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัว ความรัก ซึ่งเป็นแรงขับที่ไม่ได้เกิดจากความต้องการของร่างกายและไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้

2.2 แรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drive) เป็นแรงขับที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม

3. แรงกระตุ้น (Arousal) เป็นแรงผลักดันที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงขับ ส่งผลให้เกิดกริยาอาการและการควบคุมกริยาอาการให้มีทิศทาง อันนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการบรรลุ

### 2.3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

กันยา สุวรรณแสง (2542 อ้างถึงใน อิศรา ชอบจิต, 2560) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation) เป็นแรงจูงใจอันเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น ความหิวกระหาย การพักผ่อน การขับถ่ายและความต้องการทางเพศ ซึ่งตามธรรมชาติร่างกายของมนุษย์จะพยายามรักษาสภาวะภายในของร่างกายให้อยู่ในสภาพปกติอยู่เสมอ เมื่อร่างกายถูกรบกวน จะเกิดแรงกระตุ้น จูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอันคาดหวังได้ว่าจะขจัดหรือลดการรบกวนเหล่านั้น

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในภายหลัง โดยอาจจะเกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลหรืออาจจะเรียกว่า Acquired Need หรือ Learned Need

3. แรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับการ

พัฒนาขึ้นแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งมีรากฐานมาจากความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมประกอบกัน

ในขณะที่ ชูเกียรติ พวงยิ้ม (2554) อธิบายว่า แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivatives) เป็นแรงจูงใจหรือผลักดันจากภายในตัวบุคคล เป็นความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นไปในทางถาวร
2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivatives) เป็นแรงจูงใจหรือสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เป็นแรงจูงใจที่ไม่คงทนถาวร และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งจูงใจนั้น เช่น ของรางวัลหรือคำชมเชย

กานดา จันทร์แย้ม (2556 อ้างถึงใน กมลทิพย์ รักษ์ภัทร, 2560) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของแรงจูงใจว่ามี 3 ประการ ได้แก่ เป็นพลังที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม, เป็นสิ่งชี้้นำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการคงไว้ซึ่งพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยมีจุดมุ่งหมาย บุคคลจะมีความพยายามที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวให้ได้ ดังนั้น จึงอธิบายได้ว่า เพราะเหตุใดบางคนจึงมีความพยายามมากกว่าบางคน หรือบางคนจึงล้มเลิกความพยายามง่าย ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ระดับของแรงจูงใจที่แตกต่างกันของบุคคล

มนูญ ชุ่มใน (2556 อ้างถึงใน อิศรา ขอบจิต, 2560) ระบุว่าประเภทของการจูงใจสามารถแบ่งได้หลายลักษณะ ดังนี้

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการเรียนรู้หรือแสวงหาด้วยตนเองโดยมีต้องให้บุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง ได้แก่

- 1.1 ความต้องการ (Need) ความต้องการที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงขับ ซึ่งแรงขับดังกล่าวจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อบรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจ

- 1.2 เจตคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เหมาะสม

- 1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่บุคคลมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ ความสนใจดังกล่าวจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นมากกว่าปกติ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอก อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้แก่

- 2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล การที่บุคคลมีเป้าหมายในการกระทำการใด เป้าหมายจะสามารถกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจส่งผลให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสมได้

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคคลที่มีโอกาสทราบข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าจากการกระทำหรือการแสดงผลพฤติกรรมใด จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจให้บุคคลแสดงผลพฤติกรรมนั้น ๆ ได้

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดขึ้นจากบุคลิกภาพจะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลแสดงผลพฤติกรรมนั้นได้

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่จะทำให้บุคคลเกิดแรงกระตุ้นให้แสดงผลพฤติกรรมใด ๆ ออกมา เช่น การให้รางวัล (Reward) หรือการลงโทษ (Punishment) การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่การทดสอบ (Test) ก็เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลต้องการแสดงผลพฤติกรรมหรือไม่แสดงผลพฤติกรรมใดออกมา

### 2.3.4 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อุษา เฟื่องประยูร (2558) ได้อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงผลพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้นสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่เพื่อผลตอบแทน รางวัลหรือคำชมเชยเท่านั้น แต่เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเองด้วย ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจจากภายนอกจะตั้งใจหรือทุ่มเทกับงานเนื่องจากต้องการการยอมรับจากผู้อื่น มีความคาดหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจของตนเอง เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ทำให้เป็นผู้ที่มีความรักงานที่ทำ มีความตั้งใจ ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

และจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของ กฤษฎา ตันเปาว์ และคณะ (2559 อ้างถึงใน กมลทิพย์ รักษวงศ์ภัทร, 2560) ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารที่สามารถนำผลการศึกษาดังกล่าว ไปเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันและสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร



### 2.3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 1. ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

Maslow (1954 อ้างถึงใน พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการโดยธรรมชาติ ซึ่งเป็นความต้องการที่ไม่มีสิ้นสุด ถ้าหากความต้องการในลำดับชั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการดังกล่าวก็จะไม่สามารถจูงใจได้อีกต่อไป และความต้องการอื่นในลำดับชั้นที่สูงกว่าจะเข้ามาแทนที่โดยความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะยังคงเป็นสิ่งที่จูงใจมนุษย์อยู่และจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที เมื่อความต้องการในลำดับชั้นดังกล่าวได้รับการตอบสนองอีกครั้ง ความต้องการในระดับที่สูงกว่าก็จะเข้ามาแทนที่และจูงใจให้มีการตอบสนองความต้องการต่อไป โดยกระบวนการดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่มีวันสิ้นสุด

Maslow (1954 อ้างถึงใน พิมพกา ตีปินชัย, 2553) ได้กำหนดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการทางร่างกายอันเป็นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อากาศ อาหาร เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองทันทีตั้งแต่เกิด และร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและมีความสม่ำเสมอ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ และมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการในลำดับนี้ได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ซึ่งจะถูกระงับหลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ความต้องการความปลอดภัยสามารถแบ่งได้ 2 รูปแบบ คือความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพแข็งแรงดี ความต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม การปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย และอุบัติเหตุ เป็นต้น และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานที่มั่นคง การปฏิบัติงานที่มีหลักประกันเพียงพอจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่

3. ความต้องการการยอมรับหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Social Needs) เป็นความต้องการมีความสัมพันธ์ ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความต้องการการถูกยอมรับจากครอบครัว องค์กรและสังคม ความต้องการถูกยอมรับในผลงาน ซึ่งความต้องการในลำดับชั้นนี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการในลำดับชั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการสรรเสริญจากผู้อื่นหรือมีชื่อเสียง เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confidence) ในด้านความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความมีอิสระและเสรีภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญในองค์กรได้

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเอง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความรู้สึกนึกคิดของตนเองโดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะและศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ โดยธรรมชาติเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ระดับข้างต้นแล้ว เมื่อไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ไม่ต้องกังวลเรื่องความปลอดภัย ไม่ต้องกังวลเรื่องความรักจากคนอื่นหรือจากสังคมและไม่ต้องคำนึงถึงเรื่องเกียรติยศชื่อเสียงหรืออย่างอื่น เช่น ความต้องการปฏิบัติงานเพราะมีความสนใจ รักที่จะทำงานนั้น ๆ เพื่อต้องการได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองให้ถึงจุดสูงสุด เป็นต้น

Maslow (1955 อ้างถึงใน ศศิวิมล สิริวันทเกตุ, 2560) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งได้ 2 หลักการ ดังนี้

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันที่บุคคลได้รับอยู่เสมอ จะส่งผลให้บุคคลยอมรับและพึงพอใจในความขาดตกบกพร่องดังกล่าวเกิดความพึงพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา ดังนั้น ความต้องการที่จะตอบสนองความพึงพอใจ เพื่อเติมเต็มความขาดตกบกพร่องจึงไม่สามารถจูงใจบุคคลเหล่านั้นได้อีกต่อไป

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) จากลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ บุคคลจะมีความต้องการในลำดับขั้นความต้องการระดับต่ำไปหาระดับที่สูงขึ้น โดยความต้องการในระดับที่สูงขึ้นจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว และได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านภายนอกและความต้องการภายใน (External and Internal Needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อหมายถึง การมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน โดยที่ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ การให้งานที่ถนัดและความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

## 2. ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้น (Existence-Relatedness-Growth Theory)

Alderfer (1969 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542) ได้เสนอ ทฤษฎีความต้องการ ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจตามความต้องการของมนุษย์โดยไม่คำนึงถึงลำดับขั้นความต้องการ ว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่น ๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) และ ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs)

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรม หรือเปิดโอกาสให้มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการการยอมรับหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Social Needs)

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานในระดับที่สูงขึ้น อันเป็นโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ในขั้นความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs)

ถึงแม้ว่าทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้น (Existence-Relatedness-Growth Theory) ของ Alderfer จะมีส่วนที่สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ของ Maslow แต่ก็มีแตกต่างกันในบางประการ คือ

1. ทฤษฎีความต้องการเชิงลำดับขั้น (Existence-Relatedness-Growth Theory) Alderfer (1969, อ้างถึงใน รัชชานนท์ สุวรรณวิชัย, 2563) ได้ขยายทฤษฎีลำดับขั้นความ

ต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) โดยพิจารณาจากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก เมื่อบุคคลสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ พัฒนาจากหลักความก้าวหน้ากับ ลำดับชั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามหลักการ ถดถอยและความตริ้งเครียด ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลมีความเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความ ต้องการในลำดับชั้นที่สูงขึ้น บุคคลจะล้มเลิกพฤติกรรมดังกล่าว และเปลี่ยนไปพยายามตอบสนองความ ต้องการในระดับที่ต่ำกว่าแทน ดังนั้น บุคคลจึงไม่จำเป็นต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในชั้น ความต้องการระดับล่างก่อนที่จะก้าวไปสู่ชั้นความต้องการที่สูงกว่า และในช่วงเวลาเดียวกันบุคคลจึง สามารถมีระดับความต้องการได้มากกว่า 1 ระดับ เช่น ความต้องการด้านความสัมพันธ์และความต้องการ ความเจริญก้าวหน้า สามารถเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันกับความต้องการในการอยู่รอด ดังนั้น มนุษย์ สามารถถูกกระตุ้นด้วยความพอใจจากการได้รับเงินเดือน มิตรภาพและที่โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ใน เวลาเดียวกันได้

2. ทฤษฎี Existence-Relatedness-Growth (ERG) ระบุว่า ถึงแม้ว่าความ ต้องการระดับสูงยังไม่ได้รับการตอบสนอง ในขณะที่เดียวกันมนุษย์ก็อาจมีความกังวลต่อความต้องการ ระดับล่างได้เช่นกัน และจะพยายามแสวงหาอยู่เรื่อยไป ซึ่งไม่เป็นไปตามทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ ของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

### 3. ทฤษฎี 2 ปัจจัย

Frederick Herzberg (1979 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้สรุปถึงความ ต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจในการทำงานว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน และความสำเร็จของงานโดยตรง ซึ่งสามารถจูงใจหรือสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน ของบุคคลได้เป็นอย่างมาก แต่ถึงแม้จะขาดปัจจัยจูงใจดังกล่าว ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะไม่มี ความพึงพอใจในงานนั้น โดยที่ปัจจัยจูงใจสามารถแบ่งได้ 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคล สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จัก ป้องกันสิ่งที่จะเกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ทำหาย หรืองานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกวิธีการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยมีการเพิ่มงานในความรับผิดชอบมากขึ้น

6. การพัฒนาตนเอง (Growth) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญใหม่ ๆ ให้กับตนเอง

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เปรียบเสมือนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำหากไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ แต่ในขณะเดียวกันปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ใช่อะไรที่จะทำให้บุคคลทำงาน โดยที่ปัจจัยค้ำจุนสามารถแบ่งได้เป็น 7 ปัจจัย ดังนี้

1. เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) ได้แก่ การติดต่อพบปะกัน ไม่ว่าจะผ่านทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

3. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะที่เป็นองค์ประกอบ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ มีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

4. นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมถึงการติดต่อภายในองค์กร นั่นคือ นโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

5. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพ อันได้แก่แสง การถ่ายเทของอากาศ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงาน ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน

6. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้บังคับบัญชา หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน อาจหมายรวมถึง ความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

มนต์สิงห์ ไกรสมสุข (2552) ได้สรุปปัจจัยจุดใจของเฮอร์ชเบอร์กไว้ 2 ประการ คือ

1. การเพิ่มปัจจัยจุดใจ ไม่สามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้ แต่สามารถเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานได้
2. การเพิ่มปัจจัยค่าจุน สามารถป้องกันหรือกำจัดความไม่พึงพอใจในงานได้ แต่จะไม่สามารถเพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานได้

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530, อ้างถึงใน อนุสรณ์ จันดาแสง, 2553) ระบุว่าตามทฤษฎี 2 ปัจจัย ของเฮอร์ชเบอร์ก ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุน ทั้งสองส่วนไม่สามารถทดแทนกันได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทั้ง 2 ปัจจัยพร้อม ๆ กัน ถ้าหากปัจจัยดังกล่าวได้รับการตอบสนองต่ำกว่าระดับปกติที่บุคลากรสามารถยอมรับได้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าบุคลากรได้รับการตอบสนองปัจจัยจุดใจในระดับสูง ก็จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจต่อไปให้ตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยค่าจุนเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีปัจจัยค่าจุนเพียงพอ แต่จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีในระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น จึงจำเป็นต้องมีปัจจัยจุดใจเป็นผู้นำ และปัจจัยค่าจุนเป็นสิ่งเสริม

ซึ่งสอดคล้องกับ อารีย์ ไชยมงคล (2533, อ้างถึงใน อนุสรณ์ จันดาแสง, 2553) ที่ระบุว่า ปัจจัยค่าจุนแม้จะไม่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น แต่เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงหรือขาดเสียมิได้ เพราะทั้งปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนมีส่วนที่เกี่ยวพันกันอยู่ คือ ถ้าปัจจัยค่าจุนได้รับการตอบสนองอย่างดีในระดับหนึ่งแล้ว การจูงใจบุคลากรด้วยปัจจัยจุดใจจะเป็นไปได้ง่ายขึ้น

เช่นเดียวกันกับมนต์สิงห์ ไกรสมสุข (2552) ที่ได้สรุปทฤษฎี 2 ปัจจัย เอาไว้ว่า ปัจจัยจุดใจและปัจจัยค่าจุนล้วนเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการทั้งสิ้น เพราะจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจุดใจเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยดังกล่าวแล้ว จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ปัจจัยค่าจุนทำหน้าที่เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานได้ และได้

อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากมีค่าเป็นลบจะส่งผลให้บุคคลไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงใจถึงแม้จะมีค่าเป็นลบบุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด แต่ถึงอย่างไรปัจจัยทั้งสองก็ควรจะต้องมีในทางบวกจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory) ของ Maslow จะมุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากร มุ่งเน้นการบำบัดความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก ที่มุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน แต่ทั้ง 2 ทฤษฎีต่างมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ของบุคลากรเหมือนกัน

#### 4. McClelland 's Need Theory

McClelland (1955 อ้างถึงใน พิมพ์ผกา ดีปินชัย, 2553) สรุปทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จไว้ว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน ประกอบด้วย 3 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motivation) ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมากกว่า การคำนึงถึงหน้าที่การทำงานโดยตรง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และถ้ามีโอกาสได้เลือกเพื่อนร่วมงานก็จะเลือกเพื่อนร่วมงานจากพวกพ้องมากกว่าผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motivation) ความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น สามารถใช้อำนาจควบคุมบุคคลอื่นได้ ถ้าผู้บังคับบัญชามีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงก็จะไม่ฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ความต้องการที่บุคคลต้องการกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มีมาตรฐานที่ดีที่สุด (Standard of Excellence) เพื่อความภาคภูมิใจในตนเอง พยายามปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทาย ถ้าบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีโอกาสได้เลือกเพื่อนร่วมงานก็จะเลือกเพื่อนร่วมงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีความสามารถ หรือบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเหมือนกัน มากกว่าพวกพ้อง

ทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของบุคคลนั้นมีความคล้ายคลึงกัน แต่การแบ่งประเภทความต้องการในแต่ละแนวคิดทฤษฎีนั้นมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีข้างต้นมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยคัดเลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

### 2.3.6 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Barnard (1968 อ้างถึงใน อริศรา ขอบจิต, 2560) ได้ระบุสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือสิ่งของที่จัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงที่เป็นโอกาสของบุคคล ซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุเพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากบุคคลอื่น เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิ การมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเอง ทั้งการได้แสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์แบบฉันทมิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกันกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่ง วิธีการให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังในการปฏิบัติงาน
8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม จะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ในทำนองเดียวกัน Gilmer (1976 อ้างถึงใน ไอรดา จันทร์อารักษ์, 2560) ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา



2. โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น จากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ สถานที่ตั้ง ลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไปและลักษณะของการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาระงานนั้น ๆ ตลอดจนเรื่องชื่อเสียงและเกียรติภูมิของสถานที่ทำงานนั้นด้วย

4. ค่าจ้าง (Wagers) ได้แก่ อัตราค่าจ้างที่คนงานหรือลูกจ้างได้รับจากการทำงานในสถานที่ทำงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ ลักษณะเฉพาะของงานแต่ละประเภทซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น งานสอน งานบริหาร เป็นต้น ลักษณะของงานนับว่ามีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานมาก หากบุคคลใดได้ทำงานตรงกับความต้องการและความถนัดของตนเองก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การติดตาม ดูแลให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้ปฏิบัติงาน การนิเทศอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานนั้นได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การใช้ชีวิตร่วมกันของคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน การใช้ชีวิตในสถานที่ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารความคิดเห็นและความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร สร้างความเข้าใจตรงกันกับผู้ร่วมงาน

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทอากาศ ตลอดจนการจัดชั่วโมงการทำงานด้วย

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ ผลประโยชน์ ต่าง ๆ ที่คนทำงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับนอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2549 อ้างถึงใน กชพร พุทธจักร, 2553) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 8 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานที่ทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานมากที่สุด เพราะในวันทำงานพนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานที่ทำงานมากกว่าที่บ้านของตนเอง ดังนั้นพนักงานจะมี

ความคาดหวังถึงสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์การทำงานครบครัน เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านนโยบายองค์การและการบริหาร ในการทำงานของพนักงานจะบรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การกำหนด องค์การจะต้องมีนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนและสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้โดยไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งนโยบายที่ดีจะส่งเสริมให้พนักงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

3. ปัจจัยด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคน เนื่องจากพนักงานที่ได้รับเงินเดือน และผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงานที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานย่อมทำให้พนักงานเหล่านั้นทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ในการบริหารงานองค์การต่างๆ จะมีการจัดรูปแบบการบริหารที่มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับความรับผิดชอบของงาน ดังนั้นการบริหารงานโดยผู้บังคับบัญชาที่มีเหตุผล มีความชัดเจนในการสั่งงานจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานจากพนักงานในหน่วยงานนั้นๆ

5. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันย่อมต้องเป็นหน่วยงานที่มีพนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยพนักงานแต่ละคนจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกันทั้งในระดับแนวตั้ง คือผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และแนวนอนนั่นก็คือ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกันแล้วเป้าหมายองค์การก็จะถึงจุดที่ตั้งไว้ได้

6. ปัจจัยด้านลักษณะงาน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน รวมถึงความสนใจในลักษณะงานตามที่ตนถนัด ดังนั้นการที่พนักงานได้ทำงานตรงกับลักษณะงานที่ตนเองชอบหรือถนัดย่อมมีผลทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความภาคภูมิใจเมื่องานที่ตนรับผิดชอบบรรลุเป้าหมาย

7. ปัจจัยด้านการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น องค์การที่มีการบริหารงานที่ให้โอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพ การกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีรวมถึงการมีโอกาสดำเนินการมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ย่อมเป็นที่สนใจและจูงใจให้พนักงานเข้ามาร่วมทำงานและอยู่กับองค์การเป็นเวลานาน

8. ปัจจัยด้านก้าวหน้าในงาน องค์การที่สนับสนุนให้พนักงานได้ก้าวสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การให้พนักงานมีโอกาสเข้าร่วมในการบริหาร ตลอดจนการส่งเสริมให้พนักงานได้มี

ความรู้ความสามารถมากขึ้น จะให้พนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรได้ดูแลพนักงานอย่างดี ซึ่งพนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, อ้างถึงใน ถวัน อุ่นคาเมือง, 2553) ได้สรุป องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของ กิเซอิ และ บราว ว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะแก่สภาพการปฏิบัติงาน
3. อายุของผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25-34 ปี และระหว่าง 45-58 ปี มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุมากกว่าจะพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อย
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำ และรายได้พิเศษ จะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ผลตอบแทนด้านวัตถุ ได้แก่ ค่าจ้าง และสิ่งของรางวัล
2. ผลตอบแทนด้านจิตใจ ได้แก่ ชื่อเสียง เกียรติยศ ตำแหน่ง และการยอมรับทางสังคม
3. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน
4. สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน วัฒนธรรมองค์การ และกฎระเบียบในการทำงาน
5. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ การไม่ถูกเลิกจ้างหรือการได้รับค่าตอบแทนเมื่อถูกเลิกจ้าง
6. ลักษณะของงานตรงกับความสามารถของบุคคล
7. ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน
8. ระบบการทำงานขององค์กร

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซุชรินทร์ ทองหม่อมรามและบุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 145 คน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานีมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริการงาน รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่ต่อ ปัจจัยด้านลักษณะของงานและปัจจัยด้านเงินเดือนตามลำดับ

จรี วรรณาเจริญกุล (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดได้คือความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล ด้านตำแหน่งงานที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

เกตุแก้ว พันซังและราเชนทร์ นพณัฐวงศกร (2563) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 217 คน จากการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ปัจจัยจูงใจ) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพอายุงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน(ปัจจัยจูงใจ) แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ปัจจัยค้ำจุน) ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ปัจจัยค้ำจุน) ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยค้ำจุนในด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ปัจจัยค้ำจุน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าระดับแรงจูงใจของพนักงานสูงสุดคือด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ และระดับแรงจูงใจปัจจัยค้ำจุนสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ รองลงมาคือด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ตามลำดับ

จิรนนท์ แสงวงการ (2563) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานสนับสนุนของกรมทางหลวง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสายงานสนับสนุนของกรมทางหลวงสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

สมพร ภูวดลไพศาล (2563) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีมากที่สุดคือ ด้านสถานภาพและตำแหน่ง รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ด้านงานและชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ และด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานตามลำดับ

ณรงค์เดช โกรตนะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี จำนวน 201 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุดคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และด้านการยอมรับนับถือ นั้น ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของทั้งสองเจนเนอเรชันโดยรวมมีความคล้ายกันหลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยผลตอบแทนเพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างความสำเร็จให้ชีวิต ปัจจัยกระทำเพื่อแสดงความรับผิดชอบและได้ทำเพื่อผู้อื่น และปัจจัยการกระทำเพื่อการได้รับการยอมรับและไว้วางใจ แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ เจเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ใช้ความคิดและได้สมดุลชีวิต และปัจจัยจูงใจที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเองมากกว่า เจเนอเรชัน Y อย่างมีนัยสำคัญ

ณัฐมน บัวพรหมมี ดำรงค์พล วิโรจน์ธรรมและปริญญา ศุภรีเขต (2564) ได้ศึกษาผลกระทบเชิงสาเหตุของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและกลุ่มตัวอย่างจำนวน 440 คน พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในงาน รองลงมา คือ การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุดคือด้านนโยบายและการบริการขององค์กร รองลงมาคือด้านความมั่นคง ด้านตำแหน่งในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านผลตอบแทนตามลำดับ

ชลิตา ลิ่นจี กนกมณี หอมแก้วและกัญญิมา อิ่มใจ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน พบว่าพนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความคิดเห็นการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจกับระดับการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง โดยที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในอนาคต รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนกับระดับการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูง โดยปัจจัยที่

ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นส่วนตัวและด้านเทคนิคการนิเทศงาน ตามลำดับ

ฉวีสา สุรดาอนันตโกสิน (2564) ได้ศึกษาปัจจัยจูงและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานตามฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ และในสาขาต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน พบว่าปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความต้องการความก้าวหน้า ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานองค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน การนิเทศงานและด้านสวัสดิการ ตามลำดับ

อิมฤทัย ไชยมาตย์ (2564) ได้ศึกษาแรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญจำนวน 12 คน พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการสร้างความเข้าใจและกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ด้านหน่วยงานทุกระดับมีแผนงานสนับสนุน ด้านการพัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาลและภาพลักษณ์ของสถานบริการและแรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ระดับสูงที่สุดคือด้านความก้าวหน้าในงาน รองลงมาคือด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบตามลำดับ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ระดับสูงที่สุดคือด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร รองลงมาคือด้านความมั่นคง ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านผลตอบแทนตามลำดับ

พีรพัฒน์ สมศรี (2564) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 356 คน พบว่ามีแรง

สูงในการทำงานอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบตามลำดับ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านคุณภาพงาน โดยพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อปีที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับสูงตามลำดับ

ผกาทิพย์ บัวพงษ์และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย จำนวน 213 คน พบว่านักวิจัยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและโอกาสก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่ท้าทาย และด้านความต้องการที่จะบรรลุผลสำเร็จเพื่อเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม

ธีทัต ตรีศิริโชติ (2464) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน พบว่าแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากและปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและด้านความรับผิดชอบไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

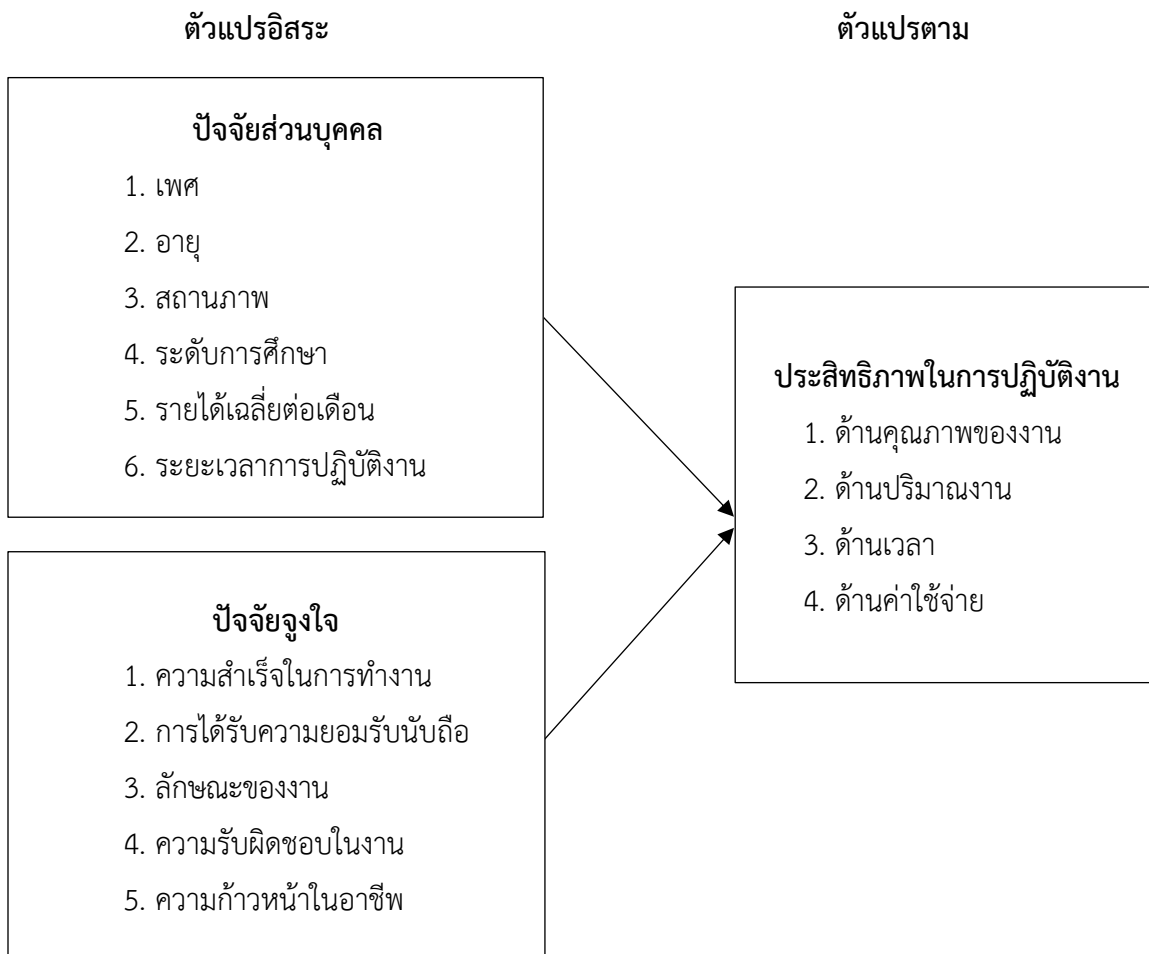
ณัฐสนันท์ บัวโหม, สิทธิพร เขาอุ้นและทศพล ธีชะพร (2564) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี จากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 220 คน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางสูงที่สุดคือด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง



เพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงานและด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิผลของวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี สูงที่สุดคือ ด้านการยอมรับนับถือ รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงานและด้านความสำเร็จของงานตามลำดับ

## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีตัวแปรอิสระ 2 ตัว ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าใน จากทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Frederick Herzberg (1979 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558) และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ตามทฤษฎีของ Harrington Emerson (1931 อ้างถึงใน ภาคิน วัตเชื้อว, 2556)



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 72 องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 975 คน (กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 975 คน ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างนั้นกำหนดโดยตามสูตรของ Taro Yamane (1973, อ้างถึงใน วงศธร รังสิมันต์, 2562) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งสัดส่วนตามจำนวนพนักงานส่วนตำบลในแต่ละอำเภอในจังหวัดนราธิวาส เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

- 1) หาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane และที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05) ดังสมการ

$$n = \frac{n}{1+Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการกลุ่มตัวอย่าง ระดับความเชื่อมั่น

ร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{975}{1+975(.05)^2}$$

$$n = 283.64$$

ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 284 คน

2) กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Method) โดยแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามอำเภอในจังหวัดนราธิวาส จากนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง จะได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 3.1

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอำเภอ

อำเภอ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอเมืองนราธิวาส	97	28
อำเภอบาเจาะ	94	27
อำเภอระแงะ	110	32
อำเภอศรีสาคร	64	19
อำเภอสู่ไหงปาตี	85	24
อำเภอเจาะไอร้อง	41	11
อำเภอดากใบ	113	33
อำเภอยี่งอ	94	27
อำเภอเรือเสาะ	85	24
อำเภอแว้ง	74	21
อำเภอสู่ไหงโก-ลก	35	10
อำเภอจะแนะ	42	12
อำเภอสือคีริน	56	16
<b>รวม</b>	<b>975</b>	<b>284</b>

ที่มา : กลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดนราธิวาส ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2564

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 284 คน

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ อาทิ เอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและพัฒนามาจากงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง (พิมพ์กา ตีปินชัย, 2553) และ การศึกษาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชน ในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19 (รัชชานนท์ สุวรรณวิชัย, 2563) โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยการคำนวณและการหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 5 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและพัฒนามาจากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอหาดูพนม จังหวัดนครพนม (ปริศรา พิมพา, 2559) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร (สัมฤทธิ์ ศรีกงหนอง, 2559) และปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 (ณัฐวัตร เบ็งวันปลูก, 2560) โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ระดับมาก

คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยการคำนวณและการหาค่าเฉลี่ยคะแนนรวมทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยมีแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยจากเอกสาร บทความ วารสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีโครงสร้างและเนื้อหาสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในการพัฒนาแบบสอบถาม

2) สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3) เมื่อดำเนินการร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำแบบร่างดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชา จากนั้นปรับแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4) การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มาตรวจสอบและพิจารณาความตรงของเนื้อหาตามนิยามในแต่ละข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ คำนียามศัพท์เฉพาะ (Item Objective Congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง ข้อความสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

คะแนน 0 หมายถึง ไม่มั่นใจว่าข้อความสามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

คะแนน -1 หมายถึง มั่นใจว่าข้อความไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนจากการตอบของผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนียาม โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนียาม

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ



เกณฑ์การแปลความหมายของการคำนวณตามสูตร IOC (ยูทธ ไกยวรรณ, 2550 อ้างถึงใน อารียา การดี, 2562) ได้กล่าวถึง ผลจากการคำนวณถ้าค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 คือ

ผลรวมของค่า IOC  $\geq .50$  หมายความว่า คำถามนั้นตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและคัดเลือกไว้ใช้ได้

ผลรวมค่า IOC  $< .50$  หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัยควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนั้นแบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้จึงมีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับค่านิยามศัพท์เฉพาะ (IOC)  $\geq .50$  จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

5) การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาได้โดยเก็บแบบสอบถามเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7 โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$a = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ a = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

K = จำนวนข้อคำถามทั้งหมด

$S_i^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวมและจากการเก็บแบบสอบถาม

เกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Revelle and Zinbarg, 2009 อ้างถึงใน อารียา การดี, 2562) กล่าวถึง เกณฑ์การวัดที่ยอมรับได้ คือ แบบสอบถามนั้นต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.7 หากข้อคำถามใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาต่ำกว่า 0.7 ควรทำการปรับปรุงข้อคำถามและหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาใหม่ เพื่อให้แบบสอบถามในงานวิจัยมีความเที่ยงตรงและยอมรับได้

และจากการเก็บแบบสอบถาม 30 ชุด ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ .984 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือมีค่ามากกว่า 0.7 ดังนั้นแบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยติดต่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนราธิวาส เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
2. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form แยกตามองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด
3. ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและสรุปผลการวิเคราะห์ตามขั้นตอนการวิจัย

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำการวิเคราะห์โดยการแยกข้อมูลตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยวิธีการหาโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและโดยภาพรวมทั้ง 2 ด้าน
3. เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหาค่าที่ t-test จำแนกตามเพศ
4. เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยหาค่าเอฟ F-test : ANOVA (Analysis of Variance) จำแนกตามอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
5. การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติการทดสอบที (t-test)

F แทน ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (f-distribution)

Sum of Squares แทน ค่าผลบวกกำลังสอง

Degrees of freedom แทน องศาแห่งความเป็นอิสระ

Mean Squares แทน ค่ากำลังสองเฉลี่ย

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น

Beta แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปแบบมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านต่อตัวแปรตาม

Std. error แทน ค่าที่แสดงระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม

R แทน ค่าที่แสดงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นทั้งหมดกับตัวแปรตาม ซึ่งเรียกว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ

$R^2$  แทน ค่าที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นหรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ

- \* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05  
 \*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 284 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ ค่าความถี่และค่าร้อยละ แสดงดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	135	47.5
	หญิง	149	52.5
	อายุ		
	21-30 ปี	36	12.7
	31-40 ปี	147	51.8
	41-50 ปี	83	29.2
	51-60 ปี	18	6.3
สถานภาพ	โสด	82	28.9
	สมรส	194	68.3
	อื่นๆ	8	2.8
	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	21.1
	ปริญญาตรี	190	66.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	34	12.0

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	5	1.8
10,001 – 20,000 บาท	42	14.8
20,001 – 30,000 บาท	142	50.0
30,001 – 40,000 บาท	91	32.0
มากกว่า 40,000 บาท	4	1.4
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	67	23.6
6-10 ปี	102	35.9
11-15 ปี	86	30.3
มากกว่า 15 ปี	29	10.2
<b>รวม</b>	<b>284</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา คือ โสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 รองลงมาคือ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา

คือ 11-15 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมา คือ 1-5 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

จากการศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 284 คน แบ่งการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังตาราง 4.2 - 4.6

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.00	.618	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.98	.618	มาก
ด้านระยะเวลา	3.98	.638	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.98	.643	มาก
รวม	3.98	.599	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .599) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .618) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .618) และ ด้านระยะเวลา ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .638) และ ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .643)

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ผลงานและการปฏิบัติงานถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ	3.98	.680	มาก
2. ผลงานและการปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	4.06	.777	มาก
3. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ	4.03	.715	มาก
4. การวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามข้อกำหนดขององค์กร	3.97	.744	มาก
5. ความพยายามศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้ผลงาน และให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น	3.98	.725	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.618</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .618) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลงานและการปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = .777) รองลงมา คือ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานทำให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = .715) รองลงมา คือ ผลงานและการปฏิบัติงานถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .680) และ ความพยายามศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้ผลงาน และให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .725) และน้อยที่สุด คือ การวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามข้อกำหนดขององค์กร ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .744)

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.97	.682	มาก
2. การวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.01	.759	มาก
3. ปริมาณงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.97	.725	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.618</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .618) เมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .759) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .682) และปริมาณงานในหน่วยงานมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .725)



ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา

ด้านระยะเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด	3.99	.698	มาก
2. การให้บริการประชาชนในหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.98	.768	มาก
3. ความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	4.01	.766	มาก
4. การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานไม่มีความซับซ้อน ล้าสมัย และสิ้นเปลืองเวลา	3.94	.793	มาก
5. การพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	3.97	.768	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.638</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .638) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = .766) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .698) รองลงมา คือ การให้บริการประชาชนในหน่วยงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .768) รองลงมา คือ การพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .768) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานไม่มีความซับซ้อน ล้าสมัย และสิ้นเปลืองเวลา ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = .793)

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าระดับคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	3.97	.725	มาก
2. การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร	3.99	.773	มาก
3. การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงินงบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	4.00	.733	มาก
4. การนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.95	.736	มาก
5. ความตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	3.99	.768	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>.643</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4.6 ระดับคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .643) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงินงบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .733) รองลงมา คือ การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .773) และความตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .768) รองลงมา คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .725) และน้อยที่สุด คือ การนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = .736)

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน  
ตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ T - test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัยเพศกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยใช้สถิติ F - test เปรียบเทียบจำแนกตามปัจจัย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

ตาราง 4.7 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ

จำแนกตามเพศ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ชาย	135	4.07	.548	2.49	.013*
หญิง	149	3.90	.632		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.7 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ

	อายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	21-30 ปี	3.82	.625	1.385	.247
	31-40 ปี	4.02	.593		
	41-50 ปี	4.01	.595		
	51-60 ปี	3.85	.595		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.8 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามสถานภาพ

	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	โสด	3.99	.605	2.270	.105
	สมรส	4.00	.595		
	อื่น ๆ	3.54	.551		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	3.78	.606	5.748	.004*
	ปริญญาตรี	4.01	.585		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.20	.591		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามวิธี LSD รายละเอียดดัง ตาราง 4.11

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	-	-.011*	-.001*
ปริญญาตรี	4.01		-	-.090
สูงกว่าปริญญาตรี	4.19			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 10,000 บาท	3.28	.771	3.501	.008*
	10,001 – 20,000 บาท	3.90	.640		
	20,001 – 30,000 บาท	4.04	.557		
	30,001 – 40,000 บาท	4.00	.607		
	มากกว่า 40,000 บาท	3.33	.450		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามวิธี LSD รายละเอียดดังตาราง 4.13

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.28	-	-.027*	-.005*	-.009*	-.898
10,001 - 20,000 บาท	3.90		-	-.194	-.396	.065
20,001 - 30,000 บาท	4.04			-	.602	.019*
30,001 - 40,000 บาท	4.00				-	.028*
มากกว่า 40,000 บาท	3.33					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และ 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	1-5 ปี	3.79	.553	2.252	.072
	6-10 ปี	4.00	.561		
	11-15 ปี	3.82	.573		
	มากกว่า 15 ปี	3.87	.614		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส

ในการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยตัวแปรต้นที่ใช้ในการทดสอบคือปัจจัยจูงใจและตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการทดสอบสมมติฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายดังตาราง 4.15 – 4.20

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.579	.134		4.335	.000
ปัจจัยจูงใจ	.878	.034	.838	25.780	.000**

R = .838, R<sup>2</sup> = .702, Adjusted R Square = .701, F = 664.602 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.15 พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ได้ร้อยละ 70.2 (R<sup>2</sup> = .702)

ตาราง 4.16 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยจูงใจรายด้าน

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S. E.	$\beta$		
ค่าคงที่	.481	.122		3.95	.000
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.279	.044	.305	6.417	.000**
2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	.055	.049	.063	1.119	.264
3. ด้านลักษณะของงาน	.067	.060	.074	1.128	.260
4. ด้านความรับผิดชอบในงาน	.166	.052	.182	3.162	.002*
5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	.322	.036	.400	9.004	.000**

R = 0.873, R<sup>2</sup> = 0.762, R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = 0.757, F = 177.799 Sig = 0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตาราง 4.16 พบว่า ตัวแปรปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ได้ร้อยละ 76.2 ( $R^2 = 0.762$ ) และเมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ รองลงมา คือ ความสำเร็จในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงาน

ตาราง 4.17 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.599	.147		4.086	.000
ปัจจัยจูงใจ	.877	.037	.813	23.456	.000**

R = .813,  $R^2 = .661$ , Adjusted R Square = .660, F = 550.199 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.17 พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 66.1 ( $R^2 = .661$ )

ตาราง 4.18 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงาน

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.631	.151		4.176	.000
ปัจจัยจูงใจ	.864	.038	.801	22.446	.000**

R = .801, R<sup>2</sup> = .641, Adjusted R Square = .640, F = 503.803 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.18 พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านปริมาณงานได้ร้อยละ 64.1 (R<sup>2</sup> = .641)

ตาราง 4.19 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.473	.153		3.096	.002
ปัจจัยจูงใจ	.903	.039	.810	23.199	.000**

R = .810, R<sup>2</sup> = .656, Adjusted R Square = .655, F = 538.198 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.19 พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านเวลา ได้ร้อยละ 65.6 (R<sup>2</sup> = .656)

ตาราง 4.20 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่าย

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.614	.167		3.685	.000
ปัจจัยจูงใจ	.868	.042	.773	20.438	.000**

R = .773, R<sup>2</sup> = .597, Adjusted R Square = .596, F = 417.718 Sig.=.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4.20 พบว่า ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ด้านค่าใช้จ่าย ได้ร้อยละ 59.7 (R<sup>2</sup> = .597)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและการศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมา คือ อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 และน้อยที่สุด คือ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.3 และ สถานภาพส่วนใหญ่ คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมา คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 28.9 และน้อยที่สุด คือ อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุด คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.0 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 และน้อยที่สุด คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.4 ส่วนใหญ่ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.2

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .599) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X}$  = 4.00,

S.D. = .618) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .618) และ ด้านระยะเวลา ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .638) และ ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .643) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1 ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.00, S.D. = .618) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ( $\bar{X}$  = 4.06, S.D. = .777) รองลงมา คือ ท่านมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานทำให้การปฏิบัติงานของท่านประสบผลสำเร็จ ( $\bar{X}$  = และ น้อยที่สุด คือ ท่านมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามข้อกำหนดขององค์กร ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D. = .744)

2.2 ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .618) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 4.01, S.D. = .759) และน้อยที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D. = .682) และ ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.97, S.D. = .725)

2.3 ด้านระยะเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .638) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเข้าใจระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}$  = 4.01, S.D. = .766) รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}$  = 3.99, S.D. = .698) และน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านไม่มีความซับซ้อน ล้าสมัย และสิ้นเปลืองเวลา ( $\bar{X}$  = 3.94, S.D. = .793)

2.4 ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.98, S.D. = .643) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงินงบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 4.00, S.D. = .733) รองลงมา คือ ท่านปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร ( $\bar{X}$  = 3.99, S.D. = .773) และน้อยที่สุด คือ ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  = 3.95, S.D. = .736)

**3. การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุ สถานภาพและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร้อยละ 70.2 ( $R^2 = .702$ ) โดยที่ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และน้อยที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงาน โดยตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 76.2 ( $R^2 = 0.762$ )

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส สามารถอภิปรายผลการศึกษาวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส อยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องด้วยการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลจำเป็นต้องตอบสนองตัวชี้วัดของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี (Local Performance Assessment : LPA) ที่จะประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ด้านการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเพิ่มหรือคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมินในทุกตัวชี้วัด เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามมาตรฐานในการบริการสาธารณะ ในขณะเดียวกันก็ต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และวิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย โดยมีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลผ่านกลไกสภาและผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามห้วงระยะเวลาที่กำหนดไว้

ประกอบกับองค์การบริหารส่วนตำบลมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประเมินผลวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินการปฏิบัติราชการดังกล่าว เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานราชการและผลคะแนนการประเมินประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็มีผู้รับฟังความคิดเห็นในพื้นที่รับผิดชอบ มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นหรือการประชาคมท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่มาสรุปผลให้ผู้บริหารท้องถิ่นทราบ เพื่อกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของประชาชน และแสดงผลการดำเนินการดังกล่าวให้ประชาชนรับทราบทางเว็บไซต์หลักขององค์การบริหารส่วนตำบลและจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ณ จุดบริการ (Citizen Feedback) เพื่อนำข้อมูลผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน และกำหนดแผนพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance-Improvement Plan :PIP) ต่อไปอีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ตามผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการของบุคลากร เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์และได้คุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลมีการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่ามีภารกิจใดที่จะต้องดำเนินการซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อจัดทำแผนอัตรากำลังสามปี กำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารงาน กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ประเมินการภาระงานเพื่อกำหนดกรอบตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสมเพียงพอและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จึงทำให้ปริมาณงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก อีกทั้งกฎหมายได้กำหนดกรอบระยะเวลาสำหรับการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การรายงานสถิติการคลังท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ต้องรายงานภายในปีงบประมาณนั้น ๆ และมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนไว้ในคู่มือประชาชน เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เป็นต้น ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในขณะที่เดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลมีการพิจารณาทบทวน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงยกเลิกภารกิจหรือข้อบัญญัติเพื่อให้เกิดความทันสมัย เป็นธรรม คุ่มค่า และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติภารกิจ และในการปฏิบัติงานก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและงบประมาณของแต่ละองค์กร จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก อาจเป็นไปได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดทำและบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่นได้ เช่น การตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อการลงทุนมีอัตราส่วนเหมาะสมกับงบประมาณรายจ่ายประจำ การเบิกจ่ายงบประมาณในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี (Local Performance Assessment : LPA) ปี 2564 ที่องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสทุกแห่งมีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ในทุกด้าน สอดคล้องกับ

ผกาทิพย์ บัวพงษ์และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2564) ที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา และสอดคล้องกับ พีรพัฒน์ สมศรี (2564) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา

2. จากการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาสจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แต่ละปัจจัยสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 พนักงานส่วนตำบลที่มีเพศต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด อาจเป็นไปได้ว่าในพื้นที่จังหวัดนราธิวาสมีบริบทของสังคมและวัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ มีทัศนคติที่ผู้ชายมักเป็นผู้นำและเป็นใหญ่ในครอบครัว ส่งผลต่อทัศนคติของสังคมในที่ทำงาน ทำให้เพศชายมีบทบาทหรือมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ จึงมีโอกาสได้แสดงศักยภาพและมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมากกว่าเพศหญิง ส่งผลให้เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญ์รัฐ สุন্নตา (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับพฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่เพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง แต่ไม่สอดคล้องกับ กชกร บุณนาค (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์ในสังกัดไปรษณีย์ เขต 1 พบว่าเจ้าหน้าที่นำจ่ายไปรษณีย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพงานนำจ่ายไปรษณีย์ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ พนักงานส่วน



ตำบลที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุด คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากการได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นทำให้พนักงานส่วนตำบลได้รับองค์ความรู้ใหม่ สามารถนำมาต่อยอดจากองค์ความรู้เดิม ส่งผลให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติ สามารถปรับเปลี่ยน หรือปรับปรุง แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Priesemuth และ Taylor (2016) ที่พบว่าพนักงานผู้มีระดับการศึกษาสูงจะมีผลการปฏิบัติงานและความอดทนอดกลั้นที่สูงกว่า รวมทั้งมีความกล้าที่จะพูดหรือกระทำในสิ่งที่ตนเองคิดได้มากกว่า แต่อย่างไรก็ตามพนักงานกลุ่มนี้จะคาดหวังว่าตนเองจะได้รับการปฏิบัติเป็นพิเศษจากองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มองว่าตนเองเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ ดังนั้น หากองค์กรปฏิบัติกับพนักงานกลุ่มนี้อย่างไม่เป็นธรรมจะส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้ต้องการลาออกเป็นกลุ่มแรก และสอดคล้องกับ พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สาวิตรี สองศรี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ พนักงานส่วนตำบลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อาจเป็นไปได้ว่าพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ ภาระงานมากพอสมควร สามารถเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับสาวิตรี สองศรี (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ บุญเลิศ จันทรโท (2555) ที่ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส โดยปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 76.2 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดนราธิวาส สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ สามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ไม่ละทิ้งงานให้เกิดความเสียหาย โดยมีขอบเขตของงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือหรือชื่นชม ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนตำบลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้มีความตั้งใจ ทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับภาคิน วัตเขียว (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่ทำส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ และสอดคล้องกับ อิมฤทัย ไชยมาตย์ (2564) ที่ได้ศึกษาแรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่าความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงานมีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์ และสอดคล้องกับ พิรพัฒน์ สมศรี (2564) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและด้านการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับ ชีทัต ตรีศิริโชติ (2464) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2 พบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประการ ดังนี้

- 1) จากการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดทำและนำแผนอัตรากำลัง

สามปีไปใช้ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ควรกำหนดโครงสร้างส่วนราชการที่มีความจำเป็นในการบริหารงาน กำหนดภารกิจความรับผิดชอบอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน ประเมินการภาระงานเพื่อกำหนดกรอบตำแหน่งของบุคลากรให้มีความเหมาะสม เพียงพอและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้ปริมาณงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็ควรแนะนำ ส่งเสริมแนวทางการวางแผน การบริหารจัดการปริมาณงาน และการจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้พนักงานส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามปริมาณงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ จึงจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานเพิ่มสูงขึ้น

คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรนำกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชนมาใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล หรือกำหนดเกณฑ์ระยะเวลาต่างๆ เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการให้การสนับสนุน ส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานส่วนตำบลสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาเพิ่มสูงขึ้น

และลำดับสุดท้าย คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรส่งเสริมหรือรณรงค์ให้พนักงานส่วนตำบลตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างประหยัด คุ่มค่าและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด พร้อมกับการสร้างความตระหนักปลูกจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณ การเบิกจ่ายพัสดุและการบริหารจัดการทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายให้มากขึ้น

2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ด้านคุณภาพของงานซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลถือเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการจึงควรกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนปฏิบัติราชการ และแนวทางการดำเนินภารกิจและการจัดบริการสาธารณะให้มีความชัดเจน โดยคำนึงถึงสาธารณะประโยชน์ ผลลัพธ์และผลกระทบที่ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับ เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความเข้าใจ และมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจน สามารถวางแผนการปฏิบัติงานของตนเองให้ถูกต้องครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ในอีกมิติหนึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานส่วนตำบล และกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เต็มความสามารถ อันจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานได้ ส่งผลให้การบริการมีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) จากการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ดังนั้น คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการควรพิจารณาความรู้ ความสามารถของพนักงานส่วนตำบลเพื่อมอบหมายภาระงานให้เหมาะสม ไม่ยากเกินไปจนไม่สามารถทำได้หรือไม่ง่ายเกินไปจนไม่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานตามขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ในขณะเดียวกันก็ควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีโอกาสสร้างผลงานหรือแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ควบคู่กับการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับค่าตอบแทนอย่างชัดเจนโดยยึดหลักคุณธรรม และมีการบริหารผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาสามารถควบคุม อภิปราย และให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลคงพฤติกรรมหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ทำให้พนักงานทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองและพยายามรักษาระดับผลการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในการทำงานให้พนักงานส่วนตำบล อันจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับบริหาร ระดับวิชาการและระดับทั่วไปเพื่อนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกันต่อไป

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมดึงศักยภาพของพนักงานส่วนตำบลให้ออกมาใช้ได้อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานสูงสุด

2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อหาแนวในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล

2.4 ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความสมบูรณ์ในการตอบคำถามการวิจัยและสร้างความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

## บรรณานุกรม

- กชกร บุณนาค. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนำจ่ายไปรษณีย์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กชพร พุทธจักร. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนของนักเรียนพิการ และนักเรียนด้อยโอกาส จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดศรีสะเกษ สังกัดสำนักการบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- กมลทิพย์ รักษวงศ์ภัทร. (2560). *แรงจูงใจในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของนักกายภาพบำบัด ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญญ์ณัฐ์ สุนันตา. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลจิรา ปลิวจันทิก. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกตุดแก้ว พันซังและราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)*, *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*, 20(1), 119-128.
- คหาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง 2 : เฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจ ฝ่าย 1 และฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชมพิดา สุทธอนันต์โกคิน. (2564). *ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(1), 23-38.

- จิตติมา อัครฉติพงษ์. (2556). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development)*. พระนครศรีอยุธยา: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จิรนนท์ แสงวงการ. (2563). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน สายงานสนับสนุนของกรมทางหลวง, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 4(2), 57-67.
- จิรพรรณ พินิจการ (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จรี วรรณาเจริญกุล. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน, *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(2), 125-138.
- ชลิตา ลีนจี กนกมณี หอมแก้วและกัญธิมา อิมใจ. (2564). การบริหารจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร, *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(40), 124-134.
- ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี, *วารสารการเมืองการปกครอง*, 11(1), 118-139.
- ชูเกียรติ พวงยิ้ม. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ณัฐมน บัวพรมมี ดำรงค์พล วิโรจน์ธรรมและปริญญา สุกรเขตร. (2564). ผลกระทบเชิงสาเหตุของปัจจัยจูงใจปัจจัยค่าจูง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 56-66.
- ณรงค์เดช โกร์ตนะ. (2563). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองจังหวัดชลบุรี, *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(2), 78-88.
- ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

- ณัฐสนันท์ บัวโถม, สิทธิพร เขาอุ่นและทศพล อีชะพร. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี, *วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 8(1), 679-702.
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2555). *การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา*, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.
- ถวัลย์ อุ่นคำเมือง. (2553). *ปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองฝาง อำเภอเมืองฝาง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ธงชัย สันติวงษ์, *การวางแผน*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526).
- จร สุนทรายุทธ. (2551). *การบริหารจัดการเชิงปฏิบัติการ: ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ธีทัต ตรีศิริโชติ. (2464). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 2, *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 3(1).
- นภารัตน์ ด่านกลาง. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นฤมล แก้วสุก. (2564). *รายงานวิเคราะห์รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สืบค้นจาก* [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parbudget/ewt\\_dl\\_link.php?nid=992](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parbudget/ewt_dl_link.php?nid=992)
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิมิต ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นุชนภา หวังหุ่นกลาง. (2552). *ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูในโรงเรียนเมืองพัทยา 5 จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.



- ปริศนา พิมพา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดุพนม จังหวัดนครพนม*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ผกาทิพย์ บัวพงษ์และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 26(1), 179-194.
- พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน: กรณีศึกษาเปรียบเทียบคนเจนเนอเรชัน Y และเจนเนอเรชัน Z, *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(165), 1-18.
- พัฒนาศา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และบริษัทในเครือ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมผกา ดีปินชัย (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีรพัฒน์ สมศรี. (2564). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*, *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 172-183.
- ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 : กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- ภาคิน วัดเขี้ยว. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ*. สารวารโครงการทวีปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- มณีรัตน์ ทองเรือง และ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนต์สิงห์ ไกรสมสุข (2552). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชชานนท์ สุวรรณวิชัย (2563). *การศึกษาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชน ในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID-19*. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. (2554). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏจันทรเกษม, ครุศาสตร์.
- ฤทัยทิพย์ โปธิ์อ่อน. (2550). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด. วิริยะซัพพลาย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วงศธร รังสิมันต์ (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจติดตามผลภายหลังการอนุญาตของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม*. ปริญญามหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรภรณ์ อภิวัชรางกูร. (2546). *รูปแบบการสร้างแรงจูงใจชุมชนในการร่วมพัฒนาโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ :กรณีศึกษา โรงเรียนวัดห้วยหิน อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิษณุพงษ์ โปธิ์พิรุฬห์. (2560). *เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร*. สงขลา:คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศศิวิมล สิรินันท์เกตุ (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทุนมนุษย์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขต*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, *พฤติกรรมองค์กร*, (กรุงเทพมหานคร : ซีรฟิล์ม และไซเท็กซ์ ,2542), หน้า 109-114.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สมพร ภูวดลไพศาล. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ในเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี, *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*,  
3(2), 89-100.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมฤทธิ์ ศรีกงหนอง. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่าง ขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏนครสวรรค์.
- สาวิตรี สองศรี. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเศรษฐกิจ  
การคลัง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อนุสรณ์ จันดาแสง (2553). ภาวะผู้นำตามระบบบริหาร 4 แบบ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ  
หัวหน้าสถานีอนามัยสาธารณสุขเขต 9, ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์  
มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ  
จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- อริศรา ขอบจิต. (2560). แรงจูงใจในการทำงานของครูบนพื้นที่สูง (ภาคเหนือตอนบน) เขตชายแดนไทย-  
พม่า: กรณีศึกษา ครูสังกัดสถานศึกษาเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3.  
วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีญา การดี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัด  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.  
ค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb>.
- อิมฤทัย ไชยมาตย์. (2564). แรงจูงใจและปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาวของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดกาฬสินธุ์, *วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา)*, 21(3),  
172-185.
- อุษา เพ็ญประยูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครองส่วน  
ท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต:  
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ไอรดา จันทร์อารักษ์ (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านโครงสร้างและการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านจิตใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการการกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Manuela Priesemuth and Regina M. Taylor. (2016). The more I want, the less I have left to give: The moderating role of psychological entitlement on the relationship between psychological contract violation, depressive mood states, and citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 37(7), 967-982.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชุดที่.....

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส**

---

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ
  - ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. กรุณาตอบคำถามด้วยความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ
3. แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับซึ่งจะนำผลข้อมูลมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอติติ เฟ่งพิโรจ

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

อื่นๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า ปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท

6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1-5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปี



## ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>					
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ					
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานพิเศษตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ					
1.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่สร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงานได้					
1.5 ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเสมอ					
<b>2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</b>					
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
2.2 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติ งานจากท่านเสมอ					
2.3 งานของท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชย แสดงความยินดี เมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ					
<b>3. ลักษณะของงาน</b>					
3.1 งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทายน่าสนใจ					
3.4 หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน					
3.5 ท่านพอใจกับลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติอยู่ขณะนี้					
<b>4. ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>					
4.1 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ภายในเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนดและไม่เคยละทิ้งงาน					
4.2 ท่านมีความมุ่งมั่นพยายามหาวิธีป้องกันและแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ					
4.3 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้เต็มที่					
4.4 ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ท่านปฏิบัติ					

5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ					
5.1 หน่วยงานของท่านกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับค่าตอบแทนอย่างชัดเจน					
5.2 การปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสสร้างผลงาน หรือแสดงความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้น					
5.3 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม					
5.4 ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ไปได้ศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา เป็นต้น					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1.1 ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและได้คุณภาพ					
1.2 ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย					
1.3 ท่านมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานของท่านประสบผลสำเร็จ					
1.4 ท่านมีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามข้อกำหนดขององค์กร					
1.5 ท่านพยายามศึกษาเรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้ผลงาน และให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น					
<b>2. ด้านปริมาณงาน</b>					
2.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้					
2.2 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 ปริมาณงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสมกับจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
<b>3. ด้านระยะเวลา</b>					
3.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด					
3.2 การให้บริการประชาชนในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
3.3 ท่านเข้าใจระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านไม่มีความซับซ้อน ล้าสมัย และสิ้นเปลืองเวลา					
3.5 ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					
<b>4. ด้านค่าใช้จ่าย</b>					
4.1 ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					
4.2 ท่านปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร					
4.3 ท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงินงบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม					
4.4 ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
4.5 ท่านมีความตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ภาคผนวก ข  
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ  
และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย  
(Item Objective Congruence: IOC)

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1

ชื่อ-นามสกุล	ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
ตำแหน่ง	ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 2

ชื่อ-นามสกุล	ดร.ฤชฎา เทพยากุล
ตำแหน่ง	อาจารย์
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 3

ชื่อ-นามสกุล	ดร.สิริวิทย์ อีสโร
ตำแหน่ง	รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ  
แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล  
จังหวัดนราธิวาส

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>						
1. เพศ	1	1	1	3	1	
2. อายุ	1	1	1	3	1	
3. สถานภาพ	1	1	1	3	1	
4. ระดับการศึกษา	1	1	1	3	1	
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	3	1	
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
<b>ส่วนที่ 2 ปัจจัยเชิงใจ</b>						
<b>1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>						
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย	1	1	1	3	1	
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานพิเศษตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	
1.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้แก่หน่วยงาน	1	1	1	3	1	แก้ไขสำนวน
1.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละครั้งมีคุณภาพเสมอ	1	1	1	3	1	แก้ไขสำนวน



ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ</b>						
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	3	1	
2.2 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติ งานจากท่านเสมอ	1	1	1	3	1	
2.3 งานของท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากบุคคล ภายนอก	1	1	1	3	1	
2.4 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชย แสดงความยินดี เมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	1	1	1	3	1	
<b>3. ลักษณะของงาน</b>						
3.1 งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	1	1	1	3	1	
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบมีความท้าทายน่าสนใจ	1	1	1	3	1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
3.4 หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	
3.5 ท่านพอใจกับลักษณะงานที่ท่านต้องปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	1	1	1	3	1	
<b>4. ด้านความรับผิดชอบในงาน</b>						
4.1 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	1	1	-1	1	0.33	ควรเป็นคำถามในด้านความสำเร็จในการทำงาน
4.2 ท่านมีความมุ่งมั่นพยายามหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	
4.3 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้ได้อย่างเต็มที่	1	1	1	3	1	แก้ไขสำนวน
4.4 ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	1	1	1	3	1	
<b>5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ</b>						
5.1 หน่วยงานของท่านกำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับค่าตอบแทนอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	
5.2 การปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่านมีโอกาสสร้างผลงาน หรือ	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
แสดงความสามารถเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้สูงขึ้น						
5.3 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม	1	1	1	3	1	
5.4 ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ได้ไปศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา เป็นต้น	1	1	1	3	1	

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 1. ด้านคุณภาพของงาน

1.1 ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ	1	1	1	3	1	
1.2 ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	1	1	1	3	1	
1.3 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานของท่าน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ	1	1	-1	1	0.33	ไม่ปรากฏในนิยามศัพท์เฉพาะ
1.4 ท่านมีการวางแผน และจัดระบบงานไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การ	1	1	-1	1	0.33	ไม่ปรากฏในนิยามศัพท์เฉพาะ

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
ปฏิบัติงานสำเร็จเป็นไปตาม ข้อกำหนดขององค์กร						
1.5 ท่านมีการศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มี คุณภาพมากขึ้น	1	1	-1	1	0.33	ไม่ปรากฏในนิยาม ศัพท์เฉพาะ
<b>2. ด้านปริมาณงาน</b>						
2.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จได้ตาม ปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่กำหนดไว้	1	1	1	3	1	
2.2 ท่านมีการวางแผน บริหาร จัดการปริมาณงาน และจัดลำดับ ความสำคัญของงาน เพื่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
2.3 ปริมาณงานในหน่วยงานของ ท่านมีความเหมาะสมกับจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
<b>3. ด้านระยะเวลา</b>						
3.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตาม เป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลา ที่กำหนด	1	1	1	3	1	
3.2 การให้บริการประชาชนใน หน่วยงานของท่านเป็นไปอย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	1	1	1	3	1	

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
3.3 ท่านเข้าใจระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	
3.4 การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านไม่มีความซับซ้อน ลำบาก และสิ้นเปลืองเวลา	1	1	1	3	1	
3.5 ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	1	1	1	3	1	
<b>4. ด้านค่าใช้จ่าย</b>						
4.1 ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด	1	1	1	3	1	
4.2 ท่านปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอเพื่อลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร	1	1	1	3	1	
4.3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในหน่วยงาน เช่น เงินงบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	1	1	0	2	0.66	ตัวแปรวัดในระดับองค์กร
4.4 หน่วยงานของท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	1	1	0	2	0.66	ตัวแปรวัดในระดับองค์กร

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	ท่าน ที่ 1	ท่าน ที่ 2	ท่าน ที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
4.5 หน่วยงานของท่านสร้างความตระหนักและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	1	1	0	2	0.66	ตัวแปรวัดในระดับองค์กร

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส ดังนี้

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.989	40



## Item-Total Statistics

## 1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ได้สำเร็จตาม เป้าหมาย	150.37	657.275	.784	.984
1.2 ท่านสามารถแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่ เสมอ	150.47	655.292	.795	.984
1.3 ท่านสามารถปฏิบัติงาน พิเศษตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ประสบความสำเร็จ	150.57	653.771	.731	.984
1.4 ท่านสามารถปฏิบัติงาน ที่สร้างชื่อเสียงให้แก่ หน่วยงานได้	150.83	654.695	.800	.984
1.5 ท่านมีผลการปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพเสมอ	150.53	662.947	.739	.984

## 2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.1 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	150.67	651.333	.815	.984
2.2 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษา คำแนะนำในการปฏิบัติ งานจากท่านเสมอ	151.00	647.103	.804	.984
2.3 งานของท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากบุคคล ภายนอก	150.90	660.162	.689	.984
2.4 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชย แสดงความยินดี เมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	151.03	659.344	.699	.984

### 3. ลักษณะของงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.1 งานที่ท่านรับผิดชอบ ตรงกับความรู้ความสามารถ และเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ของท่าน	150.70	654.148	.774	.984
3.2 งานที่ท่านปฏิบัติต้อง อาศัยทักษะความชำนาญใน การปฏิบัติงาน	150.90	654.093	.693	.984
3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบมี ความท้าทายน่าสนใจ	151.07	660.754	.627	.984
3.4 หน่วยงานของท่าน กำหนดหน้าที่ ความ รับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน	151.03	662.378	.587	.985
3.5 ท่านพอใจกับลักษณะ งานที่ท่านต้องปฏิบัติอยู่ใน ขณะนี้	150.63	659.275	.677	.984

## 4. ด้านความรับผิดชอบในงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ภายในเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนดและไม่เคยละทิ้งงาน	150.63	648.309	.860	.984
4.2 ท่านมีความมุ่งมั่นพยายามหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ	150.63	654.930	.785	.984
4.3 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่รับผิดชอบได้เต็มที่	150.60	647.903	.886	.984
4.4 ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	150.77	658.185	.732	.984

## 5. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5.1 หน่วยงานของท่าน กำหนดหลักเกณฑ์ในการ เลื่อนตำแหน่งหรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อปรับค่าตอบแทนอย่าง ชัดเจน	150.77	654.737	.776	.984
5.2 การปฏิบัติงานใน หน้าที่ของท่านมีโอกาส สร้างผลงาน หรือแสดง ความสามารถเพื่อเลื่อน ตำแหน่งได้สูงขึ้น	150.90	658.645	.729	.984
5.3 ท่านได้รับการพิจารณา ความดีความชอบ โดยยึด หลักคุณธรรม	150.97	652.171	.761	.984
5.4 ท่านได้รับการ สนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา ในการ พัฒนาความรู้และ ประสบการณ์ในงานอยู่เสมอ เช่น ได้ไปศึกษาดูงาน อบรม สัมมนา เป็นต้น	150.67	651.333	.778	.984

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1.1 ผลงานและการ ปฏิบัติงานของท่าน ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และได้คุณภาพ	150.33	652.506	.894	.984
1.2 ผลงานและการ ปฏิบัติงานของท่านสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย	150.47	654.809	.807	.984
1.3 ท่านมีการสร้าง สัมพันธภาพที่ดีภายใน หน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานของ ท่านประสบผลสำเร็จ	150.57	662.944	.617	.984
1.4 ท่านมีการวางแผนไว้ ล่วงหน้า เพื่อให้การ ปฏิบัติงานสำเร็จตาม ข้อกำหนดขององค์การ	150.57	653.978	.803	.984
1.5 ท่านพยายามศึกษา เรียนรู้อยู่เสมอ เพื่อเพิ่ม คุณค่าให้ผลงาน และ ให้ผลการปฏิบัติงานมี คุณภาพมากขึ้น	150.50	650.948	.795	.984

## 2. ด้านปริมาณงาน

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จ ได้ตามปริมาณงาน เมื่อ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่กำหนดไว้	150.47	645.430	.902	.984
2.2 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน และจัดลำดับความสำคัญ ของงานเพื่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	150.63	648.999	.844	.984
2.3 ปริมาณงานใน หน่วยงานของท่านมีความ เหมาะสมกับจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	150.70	649.734	.801	.984

### 3. ด้านระยะเวลา

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3.1 ท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายได้ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด	150.57	646.806	.889	.984
3.2 การให้บริการประชาชนในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	150.53	658.5333	.754	.984
3.3 ท่านเข้าใจระบบงานขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว	150.60	649.145	.819	.984
3.4 การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านไม่มีความซับซ้อน ล้าสมัย และสิ้นเปลืองเวลา	150.60	654.317	.776	.984
3.5 ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ หรือนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	150.63	655.413	.733	.984



## 4. ด้านค่าใช้จ่าย

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.1 ท่านใช้ทรัพยากรที่มี อยู่ในหน่วยงานได้อย่าง คุ้มค่า ประหยัดและเกิด ประโยชน์สูงสุด	150.50	653.224	.780	.984
4.2 ท่านปรับปรุงระบบ การปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อลดการสิ้นเปลือง ทรัพยากร	150.73	651.237	.830	.984
4.3 ท่านมีการจัดสรร ทรัพยากรที่มีอยู่ใน หน่วยงาน เช่น เงิน งบประมาณ วัสดุต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	150.57	649.220	.875	.984
4.4 ท่านมีการนำ ทรัพยากรที่ใช้แล้วมา พัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อ การปฏิบัติงาน	150.63	652.240	.852	.984
4.5 ท่านมีความตระหนัก และกระตุ้นให้เพื่อน ร่วมงานใช้ทรัพยากรที่มี อยู่อย่างคุ้มค่า	150.57	657.426	.812	.984

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวอติติ เฟ่งพิโรจ

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6310521546

วุฒิการศึกษา

วุฒิ

วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต

ชื่อสถาบัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีที่สำเร็จการศึกษา

2558

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบองอ อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส