วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ปริญญานิพนธ์

ของ

สิริกร สุขสุดไพศาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สิริกร สุขสุดไพศาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

สิริกร สุขสุดไพศาล. (2556). *วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 80,506 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test (Independent Samples) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า การทดสอบสมมติฐานในปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครในด้านวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2) และลักษณะความเป็นเพศชาย(X_3) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ ในขณะที่ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(X_5) ด้านการยอมรับนับถือ(X_7) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความรับผิดชอบ(X_6) จะพบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยมีตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน(.292) ด้านการยอมรับนับถือ(.160) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(.141) ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน(.115) ด้านความรับผิดชอบ(.112) และลักษณะความเป็นเพศชาย(.108) เมื่อนำมาสร้างสมการทำนายเขียนได้ดังนี้

$$\hat{Y} = .571 + .117X_2 + .090X_3 + .108X_5 + .104X_6 + .154X_7 + .257X_9$$

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านระดับการศึกษา จากงานวิจัย พบว่าข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครที่มีการศึกษาสูงจะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครที่การศึกษาในระดับที่ต่ำลงไป ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ควรจะให้ความสำคัญกับการศึกษา โดยอาจจะให้ทุนการศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปจากวุฒิเดิมที่มีอยู่ หรือ อาจจะจัดให้มีการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน ระหว่างกัน ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครมีการพัฒนาตนเอง มีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้การทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัย 4 ด้านจากทั้งหมด 5 ด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากองค์กร หรือหน่วยงานทางภาครัฐต้องการให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครที่สังกัดอยู่มีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรที่จะทำการเพิ่มปัจจัยในด้านต่างๆทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ในสังกัดได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ตนเองที่สนใจและถนัด มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน มีการใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาตลอดจนงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับตัวข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครและให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง และควรให้มีการชมเชยเมื่อข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ มีผลงานเป็นที่น่าภูมิใจ

ORGANIZATIONAL CULTURE AND MOTIVATION INFLUENCING WORKING EFFICIENCY OF CIVIL SERVANT IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

SIRIKORN SUKSUDPAISARN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the

Master of Business Administration Degree in Management

At Srinakharinwirot University

May 2013

Sirikorn Suksudpaisarn. (2013). *Organizational Culture and Motivation Influencing Working Efficiency of Civil Servant in Bangkok metropolitan.* Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Ass.Prof.Dr. Karnrawee Ananakkarakul

The purpose of this study was to investigate the factors influencing civil servant's work efficiency in Bangkok metropolitan. A questionnaire was administered to a group of 400 samples representing the total number of 80,506 civil services in Bangkok metropolitan. The data were analyzed using percentage, mean, standard variation. Hypotheses were tested by the method of Independent t-test, One Way Analysis of Variance, and Multiple Regression Analysis.

The results of demographic study show that civil servants in Bangkok metropolitan with different educational level are different in work efficiency with statistically significant at level of .05, but civil servants in Bangkok metropolitan with different gender, age, working experiences, and earning are indifferent in work efficiency with statistically significant at level of .05. Furthermore, Multiple Regression Analysis shows that the factors influencing civil servant's work efficiency in organizational culture aspect are uncertainty (X_2) and masculinity (X_3) with statistically significant at level of .01 and .05 respectively, while the study of factors in working motivation aspect shows that (X_5) social acceptance (X_7) working achievement (X_9) have statistically significant at level of .01 and responsibility (X_6) have statistically significant at level of .05

In addition, the factors influencing civil servant's work efficiency in Bangkok metropolitan with the highest level of coefficient are working achievement (.292) social acceptance (.160) work itself (.141) uncertainty (.115) responsibility (.112) and masculinity (.108), the predictive equation can be constructed as below

$$\hat{Y} = .571 + .117X_2 + .090X_3 + .108X_5 + .104X_6 + .154X_7 + .257X_9$$

From the study of Factor Influencing Civil Servant's Work Efficiency in Bangkok Metropolitan, the researcher has suggestions as follow

1. Suggestion about educational level, the study shows that civil servants in Bangkok metropolitan with higher educational level have better work efficiency than civil servants in Bangkok metropolitan with lower educational level, therefore each sector should give precedence to education, such as giving scholarships for higher education or arranging training programs encouraging the civil servants to develop themselves which may improve their working efficiency.

2. Suggestion about working motivation, from the study there are 4 factors which influence working efficiency of civil servants in Bangkok metropolitan i.e. work itself, responsibility, social acceptance, and working achievement. Therefore, any organizations or government sectors that require their civil servants in Bangkok metropolitan to have higher working efficiency should develop all of the 4 factors such as giving civil servants the appropriate works which are suitable to their capability and knowledge, the work also should improve their knowledge and experiences to be able for solving the problem by themselves and encourage them to be responsible, and chief should give an admiration when civil servant accomplish their works.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญณ์ระวี อนันตอัครกุล อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ เป็นปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ และอาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบปริญญานิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูงเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้และความเข้าใจรวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA13 สาขาการจัดการที่ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ผู้สนับสนุนและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมาจนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

สิริกร สุขสุดไพศาล

สารบัญ

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ

ภูมิหลัง..... 1
ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3
ขอบเขตในการวิจัย..... 3
นิยามศัพท์เฉพาะ..... 7
กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 10
สมมติฐานในการวิจัย..... 11

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ..... 12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร..... 22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน..... 25
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้าราชการพลเรือน..... 38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 39

3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง..... 47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 49
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 54
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล..... 55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 56

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 60
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 61
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 87

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย..... 88
ความสำคัญของการวิจัย..... 88
ขอบเขตการวิจัย..... 88
สมมติฐานการวิจัย..... 89
วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย..... 89
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล..... 91
สรุปผลการศึกษาวิจัย..... 92
อภิปรายผล..... 97
ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย..... 102
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป..... 103

บรรณานุกรม..... 104

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก..... 112
ภาคผนวก ข..... 120

ประวัติย่อผู้วิจัย..... 123

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้..... 5
2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้..... 49
3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร..... 62
4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร..... 63
5 วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร..... 64
6 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการใช้อำนาจของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร..... 65
7 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 66
8 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นเพศชายของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 67
9 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 68
10 ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร 69
11 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 70
12 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 71
13 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 72
14 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 73
15 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของ ข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร..... 74
16 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร 75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

17 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่างระหว่าง เพศชายและเพศหญิง 76

18 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Levene's Test 77

19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test 77

20 การตรวจสอบค่าประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ Levene's Test 78

21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test 79

22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิภาพ การทำงาน จำแนกตามการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย วิธี Least Significant Difference (LSD) 79

23 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Levene's Test 81

24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test 81

25 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Levene's Test 82

26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของ ข้าราชการพลเรือนจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ F-test 83

27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร 85

28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 87

29 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้ 89

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) เป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ และอุปนิสัยภายในองค์กรที่มีผลต่อโครงสร้างที่เป็นทางการเพื่อกำหนดบรรทัดฐานของการอยู่ร่วมกัน ดังนั้นเมื่อเริ่มทำงาน พนักงานต้องเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานขององค์กรที่เข้ามาทำงานใหม่ รวมทั้งเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรที่แสดงถึงค่านิยม และมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เป็นการกำหนดทิศทางทั้งหมดขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กร จัดสรรทรัพยากร ซึ่งความสำเร็จของบริษัทขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กรและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและการแข่งขันทางธุรกิจองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมแต่ละองค์กรเอง

แรงจูงใจในการทำงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ พนักงานที่มีความทุ่มเทและพยายามทำงานมากเป็นพิเศษกว่าคนอื่น การจูงใจ หมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวสนองความต้องการของปัจเจกบุคคล คนที่มีความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียด และความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นขยันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมายบางอย่างของตน (พิทยา บวรวัฒนา. 2542: 29) แรงจูงใจ ตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของทอส และคาร์โรลล์ (Tois and Carroll. 1982: 387) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหารโดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานให้ทำงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐานได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน

บุคลากรหรือพนักงานในองค์กรก็เป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อองค์กร ที่จะสามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้น พนักงานจึงเป็นผู้กำหนดความสำเร็จของ

องค์กร หากองค์กรขาดแคลน หรือสูญเสียพนักงานที่มีคุณภาพ ก็จะไม่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ได้ การที่องค์กรจะมีพนักงานที่มีคุณภาพนั้น นอกเหนือจากความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นๆแล้ว พนักงานเหล่านี้จึงต้องเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง เพื่อมีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมขององค์กรที่ตนทำงานอยู่อย่างแท้จริง จนสามารถปรับตัวและทำตามวัฒนธรรมขององค์กรที่มีอยู่ได้อย่างดี ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ และให้ความสำคัญแก่พนักงานเหล่านี้ โดยการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรอันดีแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร ตลอดจนองค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรหรือพนักงานเพื่อให้บุคลากรหรือพนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ในที่สุด

ระบบราชการของไทยเป็นระบบการทำงานพื้นฐานในการบริหารจัดการประเทศที่สำคัญระบบหนึ่ง ดังนั้นการพัฒนาระบบราชการจึงมีความสำคัญ เพราะหากระบบพื้นฐานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลดีต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาระบบการทำงานของข้าราชการเพื่อให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารหน่วยงานราชการสามารถนำผลการวิจัยและข้อมูลดังกล่าว ไปพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร และ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในหน่วยงานต่อไป

2. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปนำไปประยุกต์ใช้ หรือนำไปศึกษาเพิ่มเติมให้เกิดความเหมาะสมสำหรับในแต่ละองค์กร ในการวิจัยต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยหลักหรือตัวแปรอิสระ 3 ตัวคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80,506 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80,506 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2555) โดยผู้วิจัยจะคำนวณโดยใช้สูตร YAMANE (สุวิมล ติรกานันท์. 2546: 172) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = N / 1+N(e)^2$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าตัวแปรตามสูตรด้านบนจะได้ค่าเท่ากับ $80,506 / 1+80,506(0.05)^2 = 398.02$ หรือประมาณ 398 คน และผู้วิจัยได้ขอเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 2 คน รวมเป็นทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้วิจัยเลือกมา 3 กลุ่มการปกครอง ได้แก่ กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มบูรพา และ กลุ่มเจ้าพระยา เนื่องจากสถานที่ทำงานและจำนวนของข้าราชการพลเรือนที่ทำงานตามกระทรวงต่างๆจะอยู่อย่างหนาแน่น ในบริเวณกลุ่มดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้วิจัยทำการจับฉลากเลือกขึ้นมา 2 เขตในแต่ละกลุ่มการปกครอง ดังนี้

กลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ เขตราชเทวี เขตพระนคร

กลุ่มบูรพา ได้แก่ เขตหลักสี่ เขตจตุจักร

กลุ่มเจ้าพระยา ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 2

ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด/จำนวนเขตที่เลือก

= 400/6

ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต = 66.67

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้

เขต / จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ข้าราชการพลเรือน (คน)
เขตราชเทวี	67 คน
เขตพระนคร	67 คน
เขตหลักสี่	67 คน
เขตจตุจักร	67 คน
เขตดินแดง	66 คน
เขตห้วยขวาง	66 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน

ขั้นตอนที่4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเขตที่กำหนดไว้จนครบ 400 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 - 26 ปี

1.1.2.2 27 - 35 ปี

1.1.2.3 36 - 44 ปี

1.1.2.4 มากกว่า 44 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.1.4.2 6 ปี - 10 ปี

1.1.4.3 11 ปี – 15 ปี

1.1.4.4 16 ปี – 20 ปี

1.1.4.5 21 ปี – 25 ปี

1.1.4.6 มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

1.1.5 รายได้

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.1.5.2 10,001 บาท - 20,000 บาท

1.1.5.3 20,001 บาท - 30,000 บาท

1.1.5.4 30,001 บาท - 40,000 บาท

1.1.5.5 40,001 บาทขึ้นไป

1.2 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร

1.2.1 ลักษณะการใช้อำนาจ

1.2.2 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

1.2.3 ลักษณะความเป็นเพศชาย

1.2.4 ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล

1.3 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.3.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1.3.2 ด้านความรับผิดชอบ

1.3.3 ด้านการยอมรับนับถือ

1.3.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.3.5 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ข้าราชการพลเรือน หมายความว่า เป็นบุคคลที่ได้รับบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนพ.ศ. 2551 ให้รับราชการโดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณในกระทรวงกรมฝ่ายพลเรือน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ผู้รับบริการต้องการ รวดเร็ว ประหยัดเวลา ใช้กำลังคน และทรัพยากรอื่นๆที่เกี่ยวข้องน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กลุ่มของค่านิยมร่วมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก และช่วยให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจว่าการปฏิบัติใดที่ได้รับการพิจารณาว่ายอมรับได้เกิดแนวการปฏิบัติที่สืบต่อกันมา

ลักษณะการใช้อำนาจ หมายถึง การที่บุคคลมองความแตกต่างของสถานภาพไม่เท่ากัน บางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกสูงระหว่างผู้ที่มีสถานภาพทางสังคม เช่น พ่อกับลูก เจ้านายกับลูกน้อง ในสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจสูง (High Power Distance) บุคคลจะรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลสูง ผู้บริหารจะรู้สึกว่าตนมีความเหนือกว่าพนักงานมาก และสังคมที่มีความแตกต่างในด้านอำนาจต่ำ (Low Power Distance) ผู้บริหารหรือผู้ที่อยู่ในสถานภาพสูงกว่า จะไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากพนักงานมาก

ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง พนักงานจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของตน เชื่อว่าคนงานทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านจิตใจ ในกรณีที่องค์กรที่มีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะมีการคาดหวังให้บุคคลนั้นสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้ด้วยตนเอง เน้นเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ และความสำเร็จ ความมีอิสระและสถานะทางการเงิน เป็นสิ่งที่มีค่าและความสำคัญ สมาชิกในองค์กรได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจได้ด้วยตนเองไม่จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนจากกลุ่ม

ลักษณะความเป็นเพศชาย หมายถึง การมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง สนใจความก้าวหน้าในงานที่ทำ มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของผู้ร่วมงาน การทำงานมีระบบเคร่งครัด มีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน มุ่งเน้นความสำเร็จที่เป็นในด้านสิ่งของ แสวงหารางวัลที่เป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง การที่สมาชิกของวัฒนธรรมหนึ่งๆ รู้สึกได้รับหรือถูกคุกคามจากสถานการณ์ที่ไม่รู้หรือมีความไม่แน่นอน จึงเกิดพฤติกรรมของการลดหรือหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนดังกล่าว สมาชิกของสังคมที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะทำงานที่มั่นคงปลอดภัย มีเงินเดือน สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์ที่ดี ซึ่งจะเคยชินกับกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับ ต้องการคำแนะนำในการทำงานที่ชัดเจนแน่นอน ไม่มีความคิดเห็นหรือความคิดริเริ่ม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายในที่จะปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย เป็นผู้ที่รักในงาน มีความตั้งใจจริง ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นที่สนใจและถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือตามกฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่และการปฏิบัติการนั้น ๆ มีอิสรเสรีภาพในการตัดสินใจ ตลอดจนมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้บรรลุตามเป้าหมาย

ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ การชมเชยเมื่อปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

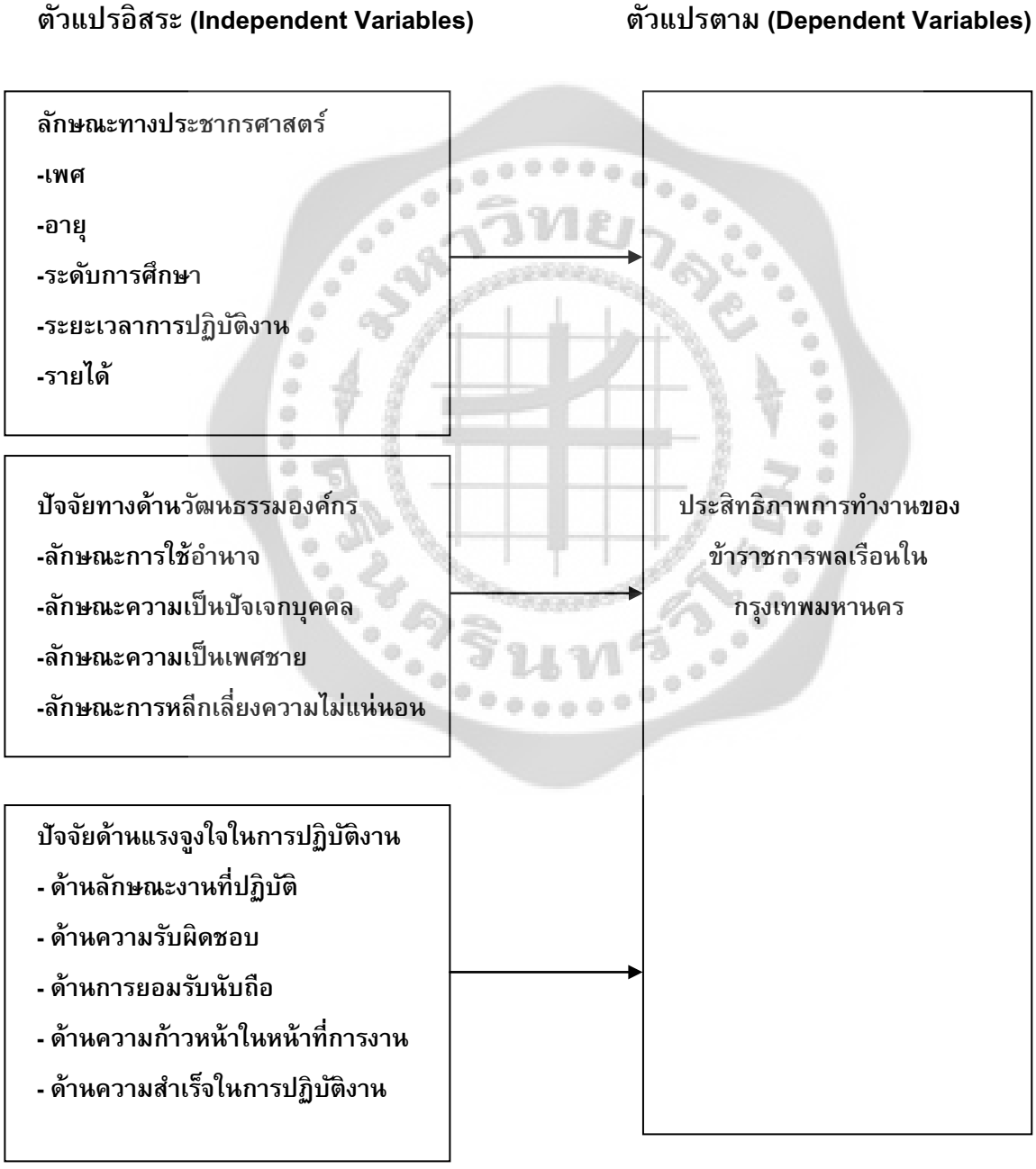
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความ

เหมาะสม นอกจากนั้นรวมไปถึงการเพิ่มอัตราเงินเดือน รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถการอบรมดูงาน และการได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาและดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งของทางราชการและของตนเอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง **“วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร”** มีกรอบแนวคิดในการวิจัยรายละเอียดดังแสดงในภาพประกอบที่ 1



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

1.2 แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

2.2 ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กรของฮอฟสเตด

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

3.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้าราชการพลเรือน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นคำที่ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย จากการประมวลเอกสาร พบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคำทั้งสอง ไว้ในความหมายต่าง ๆ ดังนี้

เซอร์โต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 31; อ้างอิงจาก Certo. 2000 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง

การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)” ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย(Goal) คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)”

เสาวภาคย์ ดีวาจา (สินเลิศ สุขุม. 2543: 19 ; อ้างอิงจาก เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2529) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน นั้นไม่สามารถทำได้โดยตรงเนื่องจากหน่วยในการจัดสิ่งที่ลงทุนลงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ ผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ซึ่งหมายถึงการวัดว่าผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่นำเสนอ สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แม้จะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดียวกันก็ตาม เป็นผลมาจากสภาพทางร่างกาย จิตใจ ระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัด ต่าง ๆ โดยมีปัจจัยที่สนับสนุน คือการอบรม การให้ความรู้ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

1.2 แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการปฏิบัติงานจะ ไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิผลก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่า ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet. 1954: 4) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon. 1960: 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (O - I) + S

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 22) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การ ใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ธานินทร์ สุทธิกุญชร. 2543: 10) ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง

การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักใน การดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงาน อย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างถึงใน คฑาวุธ พรหมายน. 2545: 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

1.3 แนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังนี้

นฤมล กิตตะยานนท์(อ้างถึงใน คฑาวุธ พรหมายน. 2545: 15-16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

- Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

- Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

- Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง. 2544: 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

1.5 สติปัญญา

1.6 ระดับการศึกษา

1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

2.1 ชนิดของงาน

2.2 ทักษะความชำนาญ

2.3 สถานภาพทางอาชีพ

2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์

2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

3.1 ความมั่นคง

3.2 รายได้

3.3 สวัสดิการ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.5 สภาพการทำงาน

3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกัน และการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and

Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และกล้าเผชิญหน้าช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนะคติ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนหนักเป็นเบาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยและอารมณ์

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้ใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งและจะไม่สามารถได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคนอื่นๆ แสดงออกมาอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict)

- ความร่วมมือ คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยได้อย่างตรงไปตรงมา

- การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ (ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

- วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ใน

การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ให้ผู้อื่นได้รับความเจ็บปวด พยายามพูดประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูกอย่างยึดมั่นจุดมุ่งหมายและความคิดของฝ่ายตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นๆ จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและการโต้เถียงกันในการทำงาน บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็วและจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆได้ถูกต้อง การตัดสินใจเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับ โครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่ปฏิบัติตามขอบเขตกฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกัน จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำให้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคน รู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปันหากับพวกเขาเองและทีมงานเพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆคนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานออกมามากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆเท่านั้นแต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการบริหารงาน การที่ไม่มีมอบหมายงานหรือมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจเป็นสาเหตุมาจากการ

ขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับผู้พัฒนาบุคลากร หรือเกิดจากความกลัวที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่เท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นทีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติของแต่ละคนหรือของทีมโดยรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิ ภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆของแต่ละคน ซึ่งการระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีมงาน การพัฒนาบุคลากรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมีสองลักษณะกล่าวคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะไปข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมมีประสิทธิภาพน้อยกว่าไดเลื่อนไปสู่ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

- แน่ใจว่าการทำและการตัดสินใจ ของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ
- สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น
- ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง
- ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ดื้อรั้น
- พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่า ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

- บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการบทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

- บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือผู้ที่มีประสบการณ์ มากกว่า/ผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดความ คือ ต้องหาวิธีหยั่งความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือล้มเหลวในการทำงานการติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมี 2 วิธีคือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง ติดต่อสื่อสารมีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่างๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้นผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

- การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วนรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชามี 3 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม (Classic Theory) มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติหรือให้ทำตามระเบียบ ข่อบังคับ นโยบาย และจดหมาย รวมทั้งวารสารขององค์กร เครื่องกระจายเสียง และข้อเขียนต่างๆเป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตามการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ คือ ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ข้อร้องทุกข์ ข้อหารือ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับใต้บังคับบัญชา

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันเช่น พนักงานกับพนักงานหรือ หัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสาร ประเภทนี้ มักจะไม่เป็นพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวกรวดเร็วและมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิมสนมซึ่งกันและกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

2.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 20) กล่าวถึง วัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Gordon (1998: 342) และ Hofstede (1991: 165) ที่ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมจึงเป็นเสมือน "บุคลิกภาพ" (Personality) หรือ "จิตวิญญาณ" (Spirit) ขององค์กร

Robbins (2001: 192) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น เกิดจากการเชื่อมโยงผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยี สภาวะของกลุ่มความสำเร็จขององค์กร จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. เกิดจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากรในองค์กร บริษัท ห้างร้าน สำนักงาน ฯลฯ เป็นระบบสังคมที่มีระบบที่แน่นอน

2. เป็นมรดกขององค์กร ถูกถ่ายทอดจากบุคคลรุ่นหนึ่งไปยังบุคคลอีกรุ่นหนึ่ง บุคคลอยู่ในสังคมใดก็เรียนรู้วัฒนธรรมของสังคมนั้น เป็นการสร้างความเจริญให้แก่วัฒนธรรมและสังคมมนุษย์ให้อยู่ในระดับสูงขึ้น

3. เป็นที่รวบรวมของความคิด ความเชื่อ เจตคติ ตลอดจนค่านิยมขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร

4. เป็นสิ่งที่คนในองค์กรเห็นว่ามีคุณค่าสูงสำหรับองค์กร เป็นสินทรัพย์ขององค์กรที่มองไม่เห็นแต่สัมผัสได้

5. เป็นสิ่งที่เหมือนกระจกเงาสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพขององค์กร และบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กรในระดับมหภาค

2.2 ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กรของฮอฟสเตด

ฮอฟสเตด (Hofstede. 1984: 27-29) จากการที่ได้เข้าไปศึกษาวิจัยวัฒนธรรมข้ามชาติได้พบว่า ปัจจัยหลักสำคัญที่เป็นสากลสามารถใช้เป็นแนวในการศึกษาวัฒนธรรมต่างๆได้นั้นมี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ลักษณะการใช้อำนาจ (Power distance)
2. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)
3. ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity)
4. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance)

โดยปัจจัยต่างๆสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ลักษณะการใช้อำนาจ (Power distance) หมายถึง การที่บุคคลมองความแตกต่างของสถานภาพไม่เท่ากันบางวัฒนธรรมมีการแบ่งแยกสูงระหว่างผู้ที่มีสถานภาพทางสังคม เช่น พ่อกับลูก เจ้านายกับลูกน้อง ในสังคมที่มีความแตกต่างทางอำนาจสูง (High power distance) บุคคลจะรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลสูง ผู้บริหารจะรู้สึกว่าตนมีความเหนือกว่าพนักงานมาก และสังคมที่มีความแตกต่างในด้านอำนาจต่ำ (Low power distance) ผู้บริหารหรือผู้ที่อยู่ในสถานภาพสูงกว่า จะไม่รู้สึกว่าตนเองแตกต่างจากพนักงานมาก

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) หมายถึง การที่บุคคลในแต่ละสังคมมีแนวความคิดและรูปแบบการดำรงชีวิตที่ขึ้นต่อสังคมไม่เท่ากัน บางสังคมประชาชนไม่ค่อยคำนึงถึงสังคมหรือความรู้สึกของคนรอบข้าง (Individualism) บุคคลยึดถือในสิทธิตามกฎหมาย ในขณะที่ประชาชนในวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคม (Collectivism) มีความคิดและการกระทำต่างๆที่

คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่นหรือของกลุ่มมากกว่าคำนึงถึงกฎหมายเพียงอย่างเดียว ประชาชนในกลุ่มวัฒนธรรมนี้ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากจีน โดยมีแนวคิดจากขงจื้อ (Confucian) คือ การให้ความสำคัญกับครอบครัวและพวกพ้อง ดังนั้น การตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรจะมีคุณค่าน้อยกว่าความผูกพันแบบเครือญาติหรือสมัครพรรคพวก ความแตกต่างในลักษณะเช่นนั้นมักก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับนักธุรกิจในกลุ่มประเทศตะวันตกที่มีลักษณะมีความเป็นส่วนตัวสูง

3. ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) ลักษณะความเป็นเพศชาย อาจจะหมายถึง การแบ่งแยกชายหญิง หมายถึง การที่สังคมให้ความเสมอภาคทางเพศ ในสังคมที่มีความเสมอภาคสูง (Feminine) หมายถึง หญิงและชายมีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่องต่างๆ หญิงสามารถเป็นหัวหน้าผู้ชายได้ ในสังคมที่หญิงและชายแตกต่างกันมาก (Masculine) หญิงอาจทำงานได้แต่ตำแหน่งโดยทั่วไป บางสังคมหญิงมีหน้าที่ทำงานบ้านเท่านั้น ไม่มีโอกาสเข้าทำงานและเป็นหัวหน้าผู้ชายได้เลย การแบ่งแยกหญิงชายที่แตกต่างกันในแต่ละสังคมนี้ ถ้าผู้บริหารที่ไม่ได้พิจารณาในเรื่องของความแตกต่างกันทางเพศแล้ว จะก่อให้เกิดสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ เช่น การแต่งตั้งหญิงเป็นหัวหน้าชาย ในสังคมอิสลามหรือสังคมญี่ปุ่นอาจยอมรับไม่ได้ไม่ว่าด้วยเหตุผลใด แต่ต้องพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมประกอบด้วย เนื่องจากเมื่อกาลเวลาและสถานการณ์เปลี่ยนไป ความรู้สึกของประชาชนต่อมิติต่างๆ ก็อาจเปลี่ยนแปลงไป เช่น ในอดีตวัฒนธรรมไทยเคยยกย่องให้ชายเหนือกว่าหญิงโดยเฉพาะในเรื่องการทำงานนอกบ้านและผู้หญิงต้องเป็นผู้ตามหรือสนับสนุนชาย โดยมีคติว่าชายเป็นช้างเท้าหน้าและหญิงเป็นช้างเท้าหลัง ในปัจจุบันหญิงและชายไทยมีความเสมอภาคในการทำงาน หญิงเป็นหัวหน้าชายได้ในสังคมไทย แต่การเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศมีความเร็วไม่เท่ากัน

4. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) หมายถึง ความรู้สึกของคนทั่วๆ ไปที่มีต่อความไม่แน่นอนในอนาคต และ พยายามหลีกเลี่ยงความเสี่ยงเพื่อให้ตนเกิดความรู้สึกที่มั่นคงปลอดภัย ความแตกต่างของคนในการที่กล้าเผชิญกับความเสี่ยงส่งผลต่อการบริหารได้ในระดับหนึ่ง ประชาชนในประเทศที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงสูง (High uncertainty avoidance) เช่น ญี่ปุ่น โปรตุเกส เบลเยี่ยม และประเทศในกลุ่มอเมริกาใต้ ต้องการในสิ่งต่อไปนี้คือ 1) องค์การที่มีโครงสร้างที่มั่นคง 2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในลักษณะระบบราชการ และ 3) มุ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ประชาชนในประเทศที่มีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่ำ (Low uncertainty avoidance) พนักงานจะมุ่งที่ผลสำเร็จของงาน มากกว่าความสัมพันธ์ สำหรับประเทศไทยมีลักษณะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงกลางๆ ค่อนไปทางสูง พนักงานต้องการหัวหน้างานที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์มากกว่ามุ่งงาน

ซึ่งฮอฟสเตดได้ทำการศึกษาใน 40 ประเทศหรือ 40 วัฒนธรรมทั่วโลก ภายใต้โครงการเฮอร์เมส (HERMES) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นระดับผู้บริหารในองค์กรธุรกิจต่างๆในแต่ละประเทศ ซึ่งประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งในการศึกษาครั้งนั้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าดัชนีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าเท่ากัน คือ 64 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 61 แสดงว่าผู้บริหารในประเทศไทยมีลักษณะเน้นการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนและการใช้อำนาจ ส่วนลักษณะความเป็นชายมีค่าเท่ากับ 34 และ ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเท่ากับ 20 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นๆที่เท่ากับ 51 หมายความว่าผู้บริหารในประเทศไทยส่วนใหญ่ไม่เน้นความเป็นชายและความเป็นปัจเจกบุคคล

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Luthans : 92) สำหรับความหมายของแรงจูงใจได้มีผู้รู้ และนักวิชาการต่าง ๆ กล่าวไว้ดังนี้

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 194) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

เกษสุดา ตันชุน (2545: 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้น ๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545: 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ทิพสุดา ลีลาศิริคุณ (2545: 12) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

บุศรา เตียรบรรจง (2546: 12) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจพร้อมใจและพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขวัญจิรา ทองนำ (2547: 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอยปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทน เป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎี โดยมีการพัฒนาจากวิธีการใหญ่ ๆ 2 วิธีด้วยกัน คือทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหา (Content theories) และทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการ (Process theories) ซึ่งทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหานั้นเน้นความต้องการภายใน ว่าเป็นตัวกระตุ้นและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมนั้นให้คงอยู่ ทฤษฎีกระบวนการนั้นจะว่าด้วยความคิดและกลวิธีต่าง ๆ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้นทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนเต็มที่ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ทฤษฎีที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมีดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (เจียมจิตร ศรีฟ้า. 2545: 12; อ้างอิงจาก Herzberg and others. 1959: 133-155) เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน และได้แนวคิดว่าควรจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

- ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคล

สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

- เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

- โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคล ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior. Subordinate. Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

- สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับถือของสังคม

- นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

- สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

- ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

- วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมา คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่เป็นสุข หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานและจากผลการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์กพบว่า องค์ประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง จากการที่เฮิร์ซเบิร์กได้สอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่า องค์ประกอบเหล่านี้เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ตั้งแต่ร้อยละ 20 ถึง 41 ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานแต่จะเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และบางองค์ประกอบมีความสำคัญน้อยมาก

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (ขวัญจิรา ทองนำ. 2547: 35; อ้างอิงจาก McClelland.1961: 100 - 110) ได้เสนอแนวคิดว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นแรงขับเพื่อจะทำให้งานที่กระทำอยู่ประสบผลสำเร็จดีที่สุด เมื่อเปรียบเทียบมาตรฐาน เป็นแรงขับเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ หรือเป็นแรงจูงใจที่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า และประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความ

ปรารถนาที่จะส่งเสริมและรักษาสัมพันธภาพอันอบอุ่นเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่จะทำให้คนอื่นมีความประพฤติหรือมีพฤติกรรมตามที่ต้องการ หรือต้องการที่จะมีอำนาจในการบังคับบัญชาและอิทธิพลเหนือผู้อื่น

นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ (ขวัญจิรา ทองนำ. 2547: 35; อ้างอิงจาก McClelland. 1961: 402) กล่าวถึงลักษณะของพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีการติดสินใจที่เด็ดเดี่ยวไม่พอใจทำสิ่งที่ง่าย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ หากแต่เลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และทำในสิ่งที่ยากได้สำเร็จทำให้ตนพอใจ

2. ความกระตือรือร้น ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงไม่ได้ขยันไปทุกกรณี แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทาย ยั่วยุความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้สมองคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่าทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้

3. ความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติสูง จะพยายามทำงานให้สำเร็จเพื่อความพึงพอใจของตนเอง มิใช่จะหวังให้คนอื่นยกย่องตน ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการว่าตนเองควรจะทำอย่างนั้นอย่างนี้

4. ต้องการทราบให้แน่ชัดในผลการตัดสิน ในผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะติดตามผลการกระทำของตนว่ามีผลอย่างไร และเมื่อทราบผลการตัดสินใจแล้วยังพยายามทำให้ดีกว่าเดิมอีก

5. คาดการณ์ล่วงหน้า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะเป็นผู้ที่มีการวางแผนระยะยาวเพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ (ขวัญจิรา ทองนำ. 2547: 33; อ้างอิงจาก Maslow. 1970: 35-47) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้และเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย ทฤษฎีดังกล่าวมีสาระดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและเป็นความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ไม่มีวันสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (A Hierarchy of

Need) คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ทฤษฎีทุกทฤษฎีจะว่าด้วยขบวนการของความรู้สึก ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์เลือกแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่างขึ้น ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายกันและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในระดับต่าง ๆ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงขึ้นไปก็จะเกิดขึ้นและมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยไป

3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

ฮิลการ์ด (สมพร พรหมจรรย์. 2540: 13; อ้างอิงจาก Hilgard. 1962) แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ ออกเป็น5 ขั้น ดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศการขับถ่าย

2. ความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ

3. ความต้องการความรัก และความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ คือรู้ถึงความสามารถที่ตนเองมีอยู่ในการปฏิบัติการใด ๆ จึงต้องแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

มอร์แกน (สมพร พรหมจรรย์. 2540: 13; อ้างอิงจาก Morgan. 1966) แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation Needs) เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมซึ่งจำเป็นต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นนอกเหนือจาก พ่อ แม่ พี่น้อง ความผูกพันกันนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจและสบายใจในการที่จะอยู่ร่วมกัน หรือทำงานเกี่ยวข้องกันเพื่อสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ

2. ความต้องการฐานะ (Status Needs) ในกลุ่มชนที่อาศัยอยู่ด้วยกันเป็นจำนวนมากการแบ่งแยกระดับชั้นจะเกิดขึ้นเสมอ คนส่วนมากจึงพยายามที่จะสร้างฐานะของตนให้ทัดเทียมหรือดีกว่าคนอื่น ๆ ในสังคมเดียวกัน ซึ่งมีได้หลายรูปแบบ เช่น อยากได้ตำแหน่ง อยากได้เกียรติยศและอำนาจ

แรงจูงใจยังสามารถแบ่งตามการแสดงของพฤติกรรมเป็น 2 ประเภท (กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2541: 27) คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าที่จะกระทำด้วยความเต็มใจ หรือสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการ และอยากแสดงพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่างด้วยเหตุผลและความชอบของตนเอง เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง นักจิตวิทยาเชื่อว่าแรงจูงใจภายใน มีความสำคัญกว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้มากกว่า เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง เป็นต้น

2. แรงจูงในภายนอก (Extrinsic) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก ทำให้เห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลมักจะได้รับการจูงใจจากภายนอก เช่น รางวัล การแข่งขัน การลงโทษ คะแนนเรียน เป็นต้น

จากเอกสารข้างต้นพอสรุปได้ว่า ประเภทแรงจูงใจถ้าแบ่งตามที่มาก็สามารถแบ่งได้เป็นแรงจูงใจทางร่างกายและแรงจูงใจทางสังคม แรงจูงใจทางร่างกายจะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น กับผู้ใหญ่ตอนปลายส่วนแรงจูงใจด้านสังคม ก็จะเกิดหลังจากการเรียนรู้ในสังคม เป็นความต้องการจากการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมต้องการได้รับยกย่อง เกียรติยศ ชื่อเสียง ตลอดจนด้านความสำเร็จในชีวิตแรงจูงใจสามารถแบ่งตามเหตุผลของการแสดงออกของพฤติกรรม โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายในมีคุณค่ากว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจภายในจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประสบความสำเร็จในงานได้สูงกว่า แต่ก็เป็นการยากที่จะสามารถให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ด้วยความเต็มใจ ดังนั้นจึงควรใช้แรงจูงใจภายนอกก่อน เพื่อเป็นการปลูกฝังให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรัก และศรัทธาในงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่

3.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ มีผลทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 59) ได้กล่าวว่า ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมีความปรารถนา บุคคลต้องการที่จะเป็นนายของตนเองและในการปฏิบัติงานบางอย่างนั้น บุคคลบางกลุ่มอาจมีความปรารถนาและแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงมาก

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ส่วนทิพมาศ แก้วซิม (2542:8) ได้กล่าวถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงานตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานนั้นอย่างตั้งใจ สอดคล้องกับบุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่บุคคลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานในองค์การ และมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการมอบหมายงานด้วย นอกจากนี้ ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ได้กล่าวลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานในหน้าที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเปิดโอกาสในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความท้าทายการให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานจากการศึกษางานวิจัยของสุภาดา คำสุชาติ (2536: 66 -70) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลางสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านลักษณะงานเป็นแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพสอดคล้องกับเบอร์ (Burr. 1981: 3794 -A) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยฟลอริดา การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุนของเฮอร์ซเบิร์ก วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีจูงใจ - ค้ำจุนของเฮอร์ซเบอร์กกับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กกับตำแหน่งผู้บริหาร ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผลการวิจัยปรากฏว่า สนับสนุนทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก คือ ลักษณะของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และคลีเมนต์ (Clements. 1983 : 2537-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายใน (ปัจจัยจูงใจ) และองค์ประกอบภายนอก (ปัจจัยค้ำจุน) กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมนซาจูเซท การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงาน สอดคล้องกับเดอเรียนด้า (Dereienda. 1988: 1267-A) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานกับผลการ

ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538: 99-100) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ปรากฏว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ ฮิลล์ (Hill. 1984: 94-A) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย โดยเฉพาะลักษณะงานเป็นปัจจัยจะเห็นได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึงการที่ข้าราชการครูได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ตนสนใจและถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และเป็นแรงจูงใจให้ข้าราชการครูปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและปฏิบัติงานนั้น ๆ จนสำเร็จ

ด้านการยอมรับนับถือ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 58) ได้กล่าวไว้ว่า การให้การยกย่องบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไรก็ตาม หรือมีองค์ประกอบอื่น ๆ อย่างไร บุคคลย่อมต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ทั้งนี้ การยกย่องชมเชยนั้นจะต้องมาจากความจริงใจ และ ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ได้กล่าวถึงความหมายของการยอมรับนับถือว่า การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ชุมชนยอมรับความรู้ความสามารถและผู้บังคับบัญชายอมมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น สอดคล้องกับบุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่กล่าวว่าการที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในเรื่องผลงานหรือความคิด เรื่องส่วนตัวเป็นต้น จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง นอกจากนี้ ทิพมาศ แก้วซิม (2542: 8) ยังได้กล่าวอีกว่าการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและได้รับการยกย่อง และยอมรับว่าเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยของกล้า ทองขาว (2523: 52-55) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่าการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสอดคล้องกับอุบล

ภัศระ (2535: 70-80) ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยจูงใจ คือ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้ และสุภาดา คำสุชาติ (2536: 66-70)ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า แรงจูงใจที่จะอยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพคือด้านความรับผิดชอบนอกจากนี้ แทนนิ่ง ได้ศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจและสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอในในการปฏิบัติงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบิร์กกลุ่มตัวอย่างในด้านการยอมรับนับถือ เห็นว่า มีความสำคัญ เป็นตัวจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุด (สนธ์ คชสิทธ์. 2524:19; อ้างอิงจาก Manning. 1977) และ เลสเตอร์ (Lester. 1987: 232-233;) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษาและมัธยมศึกษาใน 13 สถาบันการศึกษาเมืองนิวยอร์ก โดยใช้แบบวัด TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaires) พบว่าการได้รับการยอมรับจากสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

จากการศึกษาข้างต้น จะได้เห็นว่า การยอมรับนับถือ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากความหมายดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ข้าราชการครูได้รับการยอมรับนับถือ การยกย่องชมเชยและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับผลงานที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับว่า เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

ด้านความรับผิดชอบ

บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีความต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาจึงควรให้อำนาจและมอบหมายความรับผิดชอบให้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529: 58) สอดคล้องกับ ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8-9) ได้ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ความเหมาะสมของงานและความรู้ความสามารถ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและทันเวลา รวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

จะเห็นว่า ความรับผิดชอบ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรมีความสามารถในการแก้ปัญหา หรือปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 59) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโต หรือมีความเจริญงอกงามในชีวิต มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมายและมีเป้าหมาย ดังนั้น ในการปฏิบัติงานนั้น บุคคลย่อมต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม ซึ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนี้นับเป็นแรงจูงใจสำคัญในการที่จะกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงาน ทิพมาศ แก้วซิม (2542: 8) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคล สอดคล้องกับบุศรา เตียรบรรจง (2546: 4) ที่ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า การได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในองค์การ หรือมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นนอกจากนี้ ธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ยังได้กล่าวอีกว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนระดับเงินเดือน การได้รับคัดเลือกให้ร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามโอกาสอันควร ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากความหมายและการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึงการที่บุคลากรได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรมสัมมนา และดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และเพิ่มพูนทักษะที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทาย ให้เต็มความสามารถ ผู้บังคับบัญชาจะต้องคำนึงและสามารถพิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะ และความเหมาะสมของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มอบหมายงานนั้นให้ปฏิบัติด้วย เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน และงานบางลักษณะอาจเหมาะสมกับบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับผิดชอบงานที่ตรงกับความสามารถของตน ย่อมส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529: 59) และทิพมาศ แก้วซิม (2542: 8) ยังกล่าวอีกว่า การที่บุคคล

สามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมก่อให้เกิดกำลังใจ รวมทั้งส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย สอดคล้องกับธราวรรณ พลหาญ (2543: 8) ที่ได้กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

3.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การจะจูงใจบุคคลนั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ คือเมื่อบุคคลมีความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับขึ้นในร่างกาย และจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจตามที่ต้องการ ดังนั้นจูงใจนับเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ (กรองจิต พรหมรักษ์. 2529: 12)

ฟรายด์ แลนเดอร์ และพิคเกิล (Fried Lander and Pickle. 1968: 195) ได้กำหนดตัวแปรซึ่งสามารถใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์การได้ ดังต่อไปนี้

1. สภาพของงาน ซึ่งรวมถึงสภาพของสถานที่ทำงาน ความพอเพียงของอุปกรณ์ในการทำงานและชั่วโมงในการทำงาน เป็นต้น

2. รางวัลทางการเงิน ความเพียงพอของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพของนโยบายด้านบุคคลที่เกี่ยวกับค่าจ้างโครงการผลประโยชน์และค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น

3. ความไว้วางใจที่มีต่อผู้บริหารความสามารถในด้านการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบาย การให้ประโยชน์แก่พนักงาน ความพอเพียงของการติดต่อสื่อสารสองทาง และความสนใจที่มีต่อพนักงาน

4. ความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยการว่าเป็นผู้ควบคุมจัดงานดีเพียงใด ความรู้เกี่ยวกับงานความสามารถในการให้งานเสร็จตามกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การให้พนักงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การพยายามให้พนักงานทำงานร่วมกัน การปฏิบัติงานต่อคนงานอย่างยุติธรรม การให้กำลังใจและความสนใจในการกินดีอยู่ดีของพนักงาน

5. การพัฒนาตนเอง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การมีส่วนร่วม ความภาคภูมิใจในองค์การความรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่คุณค่าและความก้าวหน้าในงาน

นอกจากนี้ สิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ(Barnard. 1974 : 142-148)

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือ หรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจเป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงานเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจอยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุด กับความท้อแท้ที่สุดผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดึงดูดในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์

สำหรับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการไทยนั้นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้รวบรวมปัจจัยความต้องการของข้าราชการไทย (ขวัญจิรา ทองนำ. 2547: 24; อ้างอิงจาก เกศินี หงสนันท์. 2518: 130-131) พอสรุปได้ดังนี้

1. ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม

2. ความเข้มแข็งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หมายถึง การทำงาน การควบคุมอย่างยุติธรรม และมีประสิทธิภาพ

3. มาตรฐานและการควบคุมของหน่วยงานดี

4. มีสิ่งที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ

5. ระบบการจำหน่ายตำแหน่งตั้งอยู่บนฐานของหน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถ

6. การสอบแข่งขันหรือการสอบคัดเลือก หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรมเชื่อถือได้และประหยัด

7. มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลาง

8. มีการอบรมฝึกฝนผู้ชำนาญการให้มากขึ้น

9. มีการใช้คนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

จะเห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจึงประกอบด้วยสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล

4.ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้าราชการพลเรือน

ระบบลักษณะประเภทตำแหน่ง

ปัจจุบันข้าราชการพลเรือนสามัญ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มีผลตั้งแต่วันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา ได้แก่

1. ประเภทบริหาร แบ่งเป็น ระดับสูง และ ระดับต้น

2. ประเภทอำนวยการ แบ่งเป็น ระดับสูง และ ระดับต้น

3. ประเภทวิชาการ แบ่งเป็น ระดับทรงคุณวุฒิ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ

4. ประเภททั่วไป แบ่งเป็น ระดับทักษะพิเศษ ระดับอาวุโส ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน

อัตราเงินเดือน

ข้าราชการพลเรือนสามัญ ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งจะได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินในอัตราที่กำหนดไว้ ตามคุณวุฒิที่บรรจุแต่งตั้ง เริ่มตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2555 ซึ่งกำหนดอัตราเงินเดือนไว้ 34 คุณวุฒิ ประกอบด้วยคุณวุฒิหลัก เช่น

ปริญญาเอก บรรจุแต่งตั้งในประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ อัตราเงินเดือนระหว่าง 19,000 - 20,900 บาท

ปริญญาโท บรรจุแต่งตั้งในประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ อัตราเงินเดือนระหว่าง 15,300 - 16,830 บาท

ปริญญาตรี บรรจุแต่งตั้งในประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ อัตราเงินเดือนระหว่าง 11,680 - 12,850 บาท (ปริญญาตรี 5 ปี อัตราเงินเดือน 12,480 - 13,730 บาท)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง บรรจุแต่งตั้งในประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนระหว่าง 9,300 - 10,230 บาท

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ บรรจุแต่งตั้งในประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือนระหว่าง 7,620 - 8,390 บาท

คุณสมบัติของบุคคลที่จะบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการ

ผู้ที่จะเข้ารับราชการเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ต้องมีคุณสมบัติทั่วไป ดังนี้

- มีสัญชาติไทย
- มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์
- เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายไพบูลย์ ตั้งใจ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ" พบว่า พนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านจิตตะ (การเอาใจฝักใฝ่ในการปฏิบัติงาน) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่าสุด ด้านวิริยะ (ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อาเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน

กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทนวโลหะไทย จำกัด " พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ช่วงอายุ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. มีประสบการณ์ทำงานในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานในหน่วยงาน สังกัดหน่วยงานแผนกทำแบบหรือแผนกซ่อมประกันคุณภาพ และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่ถึง 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชาด้านผลตอบแทนและรายได้ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตัวเอง ด้านการจัดการความรู้ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตัวเอง ด้านการจัดการความรู้ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตัวเอง ด้านการจัดการความรู้ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การบริหารจัดการองค์การ ด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุม โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การบริหารจัดการองค์การ ด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุม โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. การบริหารจัดการองค์การ ด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การนำ และการควบคุม โดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. กลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์การ ด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบภายใน รูปแบบการบริหารพนักงาน ทักษะ และค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. กลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์การ ด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบภายใน รูปแบบการบริหารพนักงาน ทักษะ และค่านิยมร่วมโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. กลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์การ ด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบภายใน รูปแบบการบริหารพนักงาน ทักษะ และค่านิยมร่วมโดยรวมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก.ซิกเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานทุกด้านในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยเกื้อหนุนในการทำงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความภูมิใจในอาชีพการงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด(มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26-35 ปีระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุสถานภาพสมรส และอายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับ การยอมรับ

นับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รวิวรรณ ลีมาสวัสดิ์กุล (2551)ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล" ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีระดับเงินเดือนเฉลี่ยระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท โดยพยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด เน้นความมั่นคง และเน้นผลงานในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และเน้นบุคลากร ในระดับดี และยังพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับดีพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน เน้นบุคลากร เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมและเน้นนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร และความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และเน้นความมั่นคง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรและบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ย 37 ปี 11 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 33,001 บาทขึ้นไป และมีอายุงานเฉลี่ย 11 ปี 10 เดือน

2. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกและด้านความพฤติกรรมที่แสดงออก มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรับรู้มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสี่ยงของงาน ด้านความอบอุ่น ด้านมาตรฐานงาน ด้านการให้รางวัล ด้านความขัดแย้งและด้านโครงสร้างองค์กร และมีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสนับสนุน

4. พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี

5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพทำงานไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร บรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน บรรยากาศในองค์กรด้านมาตรฐานงาน และบรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง สามารถรวมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ส่วนบรรยากาศในองค์กรด้านความรับผิดชอบ และบรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น สามารถร่วมทำนายประสทธิภาพการทำงานของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 68.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภคนิจ ศรัทธา (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด" ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 1-3 ปี

2. พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ที่มีเพศที่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย และในด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ที่มีอายุและอายุงานที่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย ในด้านเวลา และในด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย และในด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเวลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5.1 วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.3 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5.4 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5.5 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5.6 วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

5.7 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

อัจฉรา บุปผามาลา (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39ปี

3. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย, ปวช มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา ,ปวส

4. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ

5. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

6. พนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

7. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ องค์ประกอบทางการบริหารด้านการวางแผน การนำ และการควบคุม สามารถใช้ทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) ได้ถูกต้องร้อยละ 97.4

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80,506 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.),2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80,506 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.),2555) โดยผู้วิจัยจะคำนวณโดยใช้สูตร YAMANE (สุวิมล ติรกานันท์.2546:172) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = N / 1+N(e)^2$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากรเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าตัวแปรตามสูตรด้านบนจะได้ค่าเท่ากับ $80,506 / 1+80,506(0.05)^2 = 398.02$ หรือประมาณ 398 คน และผู้วิจัยได้ขอเพิ่มขนาดตัวอย่างอีก 2 คน รวมเป็นทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยทำการเลือกกลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (วรชัย ทองไทย. 2544: 7) ซึ่งมีทั้งหมด 6 กลุ่มการปกครอง โดยผู้วิจัยเลือกมา 3 กลุ่มการปกครอง ได้แก่ กลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มบูรพา และ กลุ่มเจ้าพระยา เนื่องจากสถานที่ทำงานและจำนวนของข้าราชการพลเรือนที่ทำงานตามกระทรวงต่างๆจะอยู่อย่างหนาแน่น ในบริเวณกลุ่มดังกล่าว

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากกลุ่มการปกครองตามที่เลือกมาจากขั้นตอนที่ 1 นั้น ประกอบด้วยเขตการปกครองดังนี้

กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ และเขตบางรัก

กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ และเขตวังทองหลาง

กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม และเขตยานนาวา

ผู้วิจัยจึงทำการจับฉลากเลือกขึ้นมา 2 เขตในแต่ละกลุ่มการปกครอง ดังนี้

กลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ เขตราชเทวี เขตพระนคร

กลุ่มบูรพา ได้แก่ เขตหลักสี่ เขตจตุจักร

กลุ่มเจ้าพระยา ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 2

ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต = ขนาดตัวอย่างทั้งหมด/จำนวนเขตที่เลือก

= 400/6

ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต = 66.67

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้

เขต / จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ข้าราชการพลเรือน (คน)
เขตราชเทวี	67 คน
เขตพระนคร	67 คน
เขตหลักสี่	67 คน
เขตจตุจักร	67 คน
เขตดินแดง	66 คน
เขตห้วยขวาง	66 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน

ขั้นตอนที่ 4 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามเขตที่กำหนดไว้จนครบ 400 ตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด และเป็นแบบสอบถามที่มีให้เลือก 2 คำตอบ และแบบคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลต่างๆดังนี้

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Norminal Scale)

2. อายุ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 18 - 26 ปี
- 27- 35 ปี
- 36 - 44 ปี
- มากกว่า 44 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 6 ปี - 10 ปี
- 11 ปี - 15 ปี
- 16 ปี - 20 ปี
- 21 ปี - 25 ปี
- มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

5. รายได้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001 บาท - 20,000 บาท
- 20,001 บาท - 30,000 บาท
- 30,001 บาท - 40,000 บาท
- 40,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Questions) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 ข้อ แบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

ลักษณะการใช้อำนาจ	ข้อ 1-4
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	ข้อ 5-8
ลักษณะความเป็นเพศชาย	ข้อ 9-12
ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล	ข้อ 13-16

โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุดคือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง เฉยๆ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ ความสำคัญ

4.21 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.41 – 4.20 เห็นด้วย

2.61 – 3.40 เฉยๆ

1.81 – 2.60 ไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Questions) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุดคือเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุดคือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4 หมายถึง เห็นด้วย

3 หมายถึง เฉยๆ

2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ ความสำคัญ

4.21 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.41 – 4.20 เห็นด้วย

2.61 – 3.40 เฉยๆ

1.81 – 2.60 ไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.80 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า โดยเป็นลักษณะคำถามแบบมาตรส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Questions) สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ข้อ 1-4
ด้านความรับผิดชอบ	ข้อ 5-9
ด้านการยอมรับนับถือ	ข้อ 10-13
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ข้อ 14-17
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ข้อ 18-20

โดยกำหนดสเกล 5 ระดับ ตั้งแต่ 1-5 โดยที่ 5 จะเป็นตัวเลขแทนความหมายทางบวกที่สุด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายในทางลบที่สุดคือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ ความสำคัญ

4.21 – 5.00 มากที่สุด

3.41 – 4.20 มาก

2.61 – 3.40 ปานกลาง

1.81 – 2.60 น้อย

1.00 – 1.80 น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเป็นคำถามแบบปลายเปิด ในส่วนนี้จะนำมาใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัยในบทที่ 5

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และการสัมภาษณ์เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ เพื่อ

พิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6.นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

7.นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตร ครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) ซึ่งเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับต้องมีค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยผลการทดสอบแบ่งออกเป็นแต่ละข้อดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8395

วัฒนธรรมองค์กร แบ่งออกเป็นรายด้านดังนี้

- ลักษณะการใช้อำนาจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8583
- ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7868
- ลักษณะความเป็นเพศชาย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7177
- ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7856

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9218
- ด้านความรับผิดชอบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7195
- ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7887
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8968
- ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8235

8.นำแบบสอบถามไปใช้จริงในการวัดผลการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร 400 คน ด้วยตนเองโดยเก็บตามความสะดวก จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าว บทความ หนังสือเอกสารทางวิชาการ งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเตอร์เน็ต

4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing)
2. การลงรหัส (Coding)
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing)
4. วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการใช้สถิติที่ทำการวิเคราะห์ 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา และรายได้ต่อเดือน

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t – test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อภินันท์ จันตะนี. 2538 : 75)

สูตรการคำนวณ $$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ p แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2544 : 36)

สูตรการคำนวณ $\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2544 : 55)

สูตรการคำนวณ $S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2}{n(n-1)}}$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\left(\sum x\right)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{\mathrm{K}\,\overline{\mathrm{covariance}}/\overline{\mathrm{variance}}}{1 + (\mathrm{k}-1)\overline{\mathrm{covariance}}/\overline{\mathrm{variance}}}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{\mathrm{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\mathrm{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สถิติ t – test (Independent Samples) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 169-170)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \qquad \text{โดยมี} \qquad df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W} \qquad \text{โดยมี} \qquad df_1 = k - 1 \qquad df_2 = n - k$$

เมื่อ F แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between-groups)

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within-group)

df_1 แทน องศาของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

df_2 แทน องศาของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

5.3.3 สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบ

ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + ... + \beta_k X_k + e$$

เมื่อ X แทน ตัวแปรอิสระ

Y แทน ตัวแปรตาม

β_0 แทน ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1=X_2=...=X_k$

$\beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + ... + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร i ตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_i หน่วย โดยที่ $X_1, X_2, ..., X_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย จากสมการความถดถอยเชิงพหุคูณ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + ... + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ E(e) = 0
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า

V(e) = σ_e^2

4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; i = j นั่นคือ covariance (e_i , e_j)=0 โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา **"วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร"** ผู้วิจัยได้ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปล ความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนพนักงาน
$\overline{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน	ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
p.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Y	แทน	ประสิทธิภาพการทำงาน
X_1	แทน	ลักษณะการใช้อำนาจ
X_2	แทน	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน
X_3	แทน	ลักษณะความเป็นเพศชาย
X_4	แทน	ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล
X_5	แทน	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
X_6	แทน	ด้านความรับผิดชอบ
X_7	แทน	ด้านการยอมรับนับถือ

X_8	แทน	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
X_9	แทน	ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_o	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	39.0
หญิง	244	61.0
รวม	400	100.0
2. อายุ		
18 – 26 ปี	48	12.0
27 - 35 ปี	197	49.3
36 - 44 ปี	78	19.5
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป	77	19.3
รวม	400	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	11.5
ปริญญาตรี	277	69.3
สูงกว่าปริญญาตรี	77	19.3
รวม	400	100.0

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	178	44.5
6 ปี - 10 ปี	89	22.3
11 ปี - 15 ปี	25	6.3
16 ปี - 20 ปี	33	8.3
21 ปี- 25 ปี	31	7.8
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	44	11.0
รวม	400	100.0
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	36	9.0
10,001 บาท - 20,000 บาท	232	58.0
20,001 บาท - 30,000 บาท	70	17.5
30,001 บาท - 40,000 บาท	42	10.5
40,001 บาท ขึ้นไป	20	5.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 3 และตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และเพศชายมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 27 - 35 ปี รองลงมา คือ อายุ ระหว่าง 36 – 44 อายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป และอายุระหว่าง 18 – 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 19.5 19.3 และ 12.0 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีรองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.3 19.3 และ 11.5 ตามลำดับ

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี รองลงมา คือ 6 – 10 ปี มากกว่า 25 ปีขึ้นไป 16 - 20 ปี 21 - 25 ปี และ11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 22.3 11.0 8.3 7.8 และ 6.3 ตามลำดับ

5. ระดับเงินเดือนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท รองลงมาคือ ระดับเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท ระดับเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท ระดับเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และระดับเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.0 17.5 10.5 9.0 และ 5.0 ตามลำดับ

ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 16 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 5 วัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับวัฒนธรรมองค์กร		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ลักษณะการใช้อำนาจ	3.62	0.825	เห็นด้วย
2. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	4.05	0.603	เห็นด้วย
3. ลักษณะความเป็นเพศชาย	3.50	0.733	เห็นด้วย
4. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล	3.43	0.695	เห็นด้วย
รวม	3.65	0.507	เห็นด้วย

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน พบว่ามีลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยหมดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยคือ 4.05 3.62 3.50 และ 3.43 ตามลำดับ

ตาราง 6 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการใช้อำนาจของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการใช้อำนาจ	ระดับวัฒนธรรมองค์กร		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานของตนเองไม่เท่าเทียมกัน	3.92	0.985	เห็นด้วย
2. องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องสูง	3.42	1.023	เห็นด้วย
3. หัวหน้าของท่านมีการสั่งให้ท่านทำงานโดยไม่ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากท่านมากนัก	3.17	1.132	ไม่แน่ใจ
4. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก	3.98	0.988	เห็นด้วย
รวม	3.62	0.825	เห็นด้วย

จากตาราง 6 พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามระดับลักษณะการใช้อำนาจโดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะการใช้อำนาจ พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4. ข้อ1. และ ข้อ 2. โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 3.42 และ 3.98 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ ข้อ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ตาราง 7 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	ระดับวัฒนธรรมองค์กร		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน	4.18	0.719	เห็นด้วย
2. การได้รับสวัสดิการที่แน่นอนและชัดเจนเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร	4.17	0.948	เห็นด้วย
3. ในองค์กรของท่าน มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.89	0.894	เห็นด้วย
4. มีโอกาสน้อยมากที่องค์กรของท่านจะปลดพนักงานออกจากงาน	3.89	0.911	เห็นด้วย
รวม	4.05	0.603	เห็นด้วย

จากตาราง 7 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามระดับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.18 4.17 3.89 และ 3.89 ตามลำดับ

ตาราง 8 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นเพศชายของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะความเป็นเพศชาย	ระดับวัฒนธรรมองค์กร		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของท่านส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง	3.77	1.134	เห็นด้วย
2. พนักงานในองค์กรของท่าน มีการแข่งขันกันสูงโดยมุ่งผลสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายหลัก	3.48	0.904	เห็นด้วย
3. พนักงานในองค์กรของท่าน มักตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน	3.44	0.987	เห็นด้วย
4. ในองค์กรของท่านผู้ชายมีการก้าวหน้าในงานเร็วกว่าผู้หญิง	3.31	1.089	ไม่แน่ใจ
รวม	3.50	0.733	เห็นด้วย

จากตาราง 8 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามระดับลักษณะความเป็นเพศชายโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะความเป็นเพศชายพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็นเห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ1 ข้อ 2 และ ข้อ 3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.48 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ ข้อ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ตาราง 9 วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล	ระดับวัฒนธรรมองค์กร		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. พนักงานในองค์กรของท่านให้ความสนใจกับเป้าหมาย และความสำเร็จในงานของตนเองเป็นหลักมากกว่างานของกลุ่ม	3.58	0.930	เห็นด้วย
2. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีอิสระที่จะกำหนดหรือสร้างสรรค์ วิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.37	0.936	ไม่แน่ใจ
3. สมาชิกในองค์กรของท่านนิยมตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่าง ๆด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำแนะนำจากกลุ่ม	3.20	0.994	ไม่แน่ใจ
4. การกระตุ้นให้มีการทำงานเป็นกลุ่มในองค์กรของท่าน ยังมีไม่มากนัก	3.56	0.959	เห็นด้วย
รวม	3.43	0.695	เห็นด้วย

จากตาราง 9 พบว่า วัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามระดับลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคลพบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ได้แก่ ข้อ 1 และข้อ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ ได้แก่ ข้อ 2 และข้อ 3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.20 ตามลำดับ

ตอนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 10 ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานให้ทำในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม ท่านก็ยังสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมาย โดยใช้ระยะเวลาเท่าเดิม	3.44	0.948	เห็นด้วย
2. ท่านสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องน้อยลง	3.56	0.829	เห็นด้วย
3. ผู้รับบริการของท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.76	0.762	เห็นด้วย
4. ท่านสามารถพัฒนาผลงานของท่านได้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ	3.85	0.801	เห็นด้วย
5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	3.75	0.802	เห็นด้วย
6. การให้บริการหรือประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์กรของท่านดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด	3.63	0.869	เห็นด้วย
รวม	3.66	0.613	เห็นด้วย

จากตาราง 10 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ข้อ 3 ข้อ 5 ข้อ 6 ข้อ 2 และข้อ 1 และมีค่าเฉลี่ย 3.85 3.76 3.75 3.63 3.56 และ 3.44 ตามลำดับ

ตอนที่4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบมาตราวัดของลิเคอร์ท (Likert Scale) จำนวน 19 ข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 11 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.74	0.800	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.58	0.659	มาก
3. ด้านการยอมรับนับถือ	3.56	0.637	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.25	0.900	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.76	0.697	มาก
รวม	3.58	0.580	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยคือ 3.74 3.58 3.56 และ 3.76 ตามลำดับ ส่วนระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยคือ 3.25

ตาราง 12 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ท่านสนใจ และตรงกับความรู้ความชำนาญของท่าน	3.72	0.914	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.73	0.919	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความชำนาญ และ ประสบการณ์ใหม่ๆ	3.84	0.914	มาก
4. ท่านรู้สึกว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.69	0.937	มาก
รวม	3.86	0.668	มาก

จากตาราง 12 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 3 ข้อ 2 ข้อ 1 และข้อ 4 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.84 3.73 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 13 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หัวหน้าของท่านมักมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ท่านรับผิดชอบเสมอ	3.64	0.799	มาก
2. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	3.46	0.827	มาก
3. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น ท่านมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงพัฒนางานได้ด้วยตนเอง	3.50	0.901	มาก
4. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	3.72	0.814	มาก
รวม	3.58	0.659	มาก

จากตาราง 13 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับด้านความรับผิดชอบ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อใน ด้านความรับผิดชอบพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 4 ข้อ 1 ข้อ 3 และข้อ 2 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.72 3.64 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 14 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.67	0.759	มาก
2. เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำจากท่านเสมอๆ	3.58	0.777	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมักกล่าวยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.44	0.770	มาก
4. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานสำคัญของแผนกเสมอ	3.53	0.765	มาก
รวม	3.56	0.637	มาก

จากตาราง 14 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ในด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 4 และข้อ 3 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.67 3.58 3.53 และ 3.44 ตามลำดับ

ตาราง 15 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
1. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.38	0.953	ปานกลาง
2. ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.23	0.974	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ	3.17	1.071	ปานกลาง
4. ในสายงานที่ท่านทำอยู่นั้น ยังมีโอกาสให้ท่านสามารถก้าวขึ้นไปเป็นผู้บังคับบัญชาได้ในอนาคต	3.22	1.085	ปานกลาง
รวม	3.25	0.900	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 4 และข้อ 3 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.38 3.23 3.22 และ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 16 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระดับแรงจูงใจ		แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถฝ่าฟันให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี	3.80	0.757	มาก
2. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความชำนาญแก้ไขปัญหา และดำเนินงานให้สำเร็จตามที่หัวหน้าของท่านมอบหมายได้เสมอ	3.80	0.770	มาก
3. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่ซับซ้อนเกินไป สามารถทำให้สำเร็จได้ง่าย	3.65	0.893	มาก
รวม	3.75	0.697	มาก

จากตาราง 16 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.80 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1: ระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศแตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	Levene's test		t-test for Equality of Means			
		F	p.	$\bar{\chi}$	S.D.	t	p.
ระดับประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย	.114	.736	3.68	0.614	.461	.645
	หญิง			3.65	0.614		

จากตาราง 17 การทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูลด้วย Levene's test พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า p. เท่ากับ .736 แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากัน และจากตารางที่ 16 เพศที่แตกต่างกันกับระดับประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า p. เท่ากับ .645 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ข้าราชการพลเรือนที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ข้าราชการพลเรือนที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความ

แปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	.290	3	396	.833

จากตาราง 18 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .833 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.534	3	.511	1.363	.254
	ภายในกลุ่ม	148.521	369	.375		
	รวม	150.054	399			

จากตาราง 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-testพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .254 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 การศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1: ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคาระห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 การตรวจสอบค่าประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	.324	2	397	.723

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ

.723 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ได้

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p.**
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.442	2	1.721	4.661*	.010
	ภายในกลุ่ม	146.612	397	.369		
	รวม	150.054	399			

จากตาราง 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า ความน่าจะเป็น เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่าระดับการศึกษา คู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบด้วยวิธี ทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลความแตกต่างกันของประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

การศึกษา	$\overline{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.6159	3.6203	3.8550
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.6159	-	-.0044	-.2390*
			(.964)	(.035)
ปริญญาตรี	3.6203		-	-.2346*
				(.003)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.8550			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามการศึกษา พบว่า

1. ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกับข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2390

2. ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกับข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน น้อยกว่า ข้าราชการพลเรือนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2346

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมมติฐาน 1.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ข้าราชการพลเรือนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1: ข้าราชการพลเรือนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคาะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	1.450	5	394	.206

จากตาราง 23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .206 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.082	5	.616	1.653	.145
	ภายในกลุ่ม	146.972	394	.373		
	รวม	150.054	399			

จากตาราง 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .145 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐาน 1.4 รายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ข้าราชการพลเรือนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1: ข้าราชการพลเรือนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's Test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในการทดสอบสมมติฐาน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1: ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 การตรวจสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ Levene's Test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	p.
ประสิทธิภาพการทำงาน	.909	4	395	.458

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวน ของประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .458 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ F-test

	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p.**
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.240	4	.310	.823	.511
	ภายในกลุ่ม	148.814	395	.377		
	รวม	150.054	399			

จากตาราง 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ F-test มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .511 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 2.1

H_0: ลักษณะการใช้อำนาจไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ลักษณะการใช้อำนาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 2.2

H_0: ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 2.3

H_0: ลักษณะความเป็นเพศชาย ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ลักษณะความเป็นเพศชาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 2.4

H_0: ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็น สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 3.1

H_0: ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 3.2

H_0: ด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 3.3

H_0: ด้านการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 3.4

H_0: ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อ 3.5

H_0: ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H_1: ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

	ตัวแปร	Unstandardized B	SE (B)	Standardized β	t	p.
วัฒนธรรมองค์กร	ค่าคงที่ (Constant)	.571	.226	-	2.530	.012
	ลักษณะการใช้อำนาจ (X_1)	-.013	.034	-.018	-.386	.700
	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2)	.117	.044	.115	2.682*	.008
	ลักษณะความเป็นเพศชาย (X_3)	.090	.041	.108	2.195*	.029
	ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล(X_4)	-.005	.042	-.006	-.121	.904
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5)	.108	.041	.141	2.629*	.009
	ด้านความรับผิดชอบ (X_6)	.104	.049	.112	2.110*	.035
	ด้านการยอมรับนับถือ (X_7)	.154	.055	.160	2.825*	.005
	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (X_8)	.025	.034	.036	.719	.473
	ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน(X_9)	.257	.041	.292	6.216*	.000
	r	R^2	Adjusted R^2	SE(est.)	F	p.
	.665	.442	.429	.463	34.368	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 เมื่อพิจารณาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า องค์ประกอบด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2) ลักษณะความเป็นเพศชาย (X_3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านความรับผิดชอบ (X_6) ด้านการยอมรับนับถือ (X_7) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) สามารถร่วมกันอธิบาย/ทำนายประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.90 มีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าและประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เท่ากับ ร้อยละ 46.30 ผลการทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่พบนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2) ลักษณะความเป็นเพศชาย (X_3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านความรับผิดชอบ (X_6) ด้านการยอมรับนับถือ (X_7) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) ด้านการยอมรับนับถือ(X_7) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ(X_5) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2) ด้านความรับผิดชอบ(X_6) และลักษณะความเป็นเพศชาย(X_3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .292 .160 .141 .115 .112 และ .108 ตามลำดับ และ จากค่าสัมประสิทธิการถดถอย พบว่าลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (X_2) ลักษณะความเป็นเพศชาย (X_3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) ด้านความรับผิดชอบ (X_6) ด้านการยอมรับนับถือ (X_7) และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีผลแปรผันตามกันในทิศทางเดียวกัน (ทางบวก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังสมการ

$$\hat{Y} = .571 + .117X_2 + .090X_3 + .108X_5 + .104X_6 + .154X_7 + .257X_9$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า เมื่อลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน(X_2) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .117 หน่วย เมื่อลักษณะความเป็นเพศชาย(X_3) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .090 หน่วย เมื่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ (X_5) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .108 หน่วย เมื่อ ความรับผิดชอบ (X_6) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .104 หน่วย เมื่อการยอมรับนับถือ (X_7)เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .154 หน่วย เมื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (X_9) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น .257 หน่วย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

หมายเหตุ : √ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน
X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
	ประสิทธิภาพในการทำงาน
1. เพศ	X
2. อายุ	X
3. ระดับการศึกษา	√
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	X
5. รายได้	X
6. ลักษณะการใช้อำนาจ	X
7. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	√
8. ลักษณะความเป็นเพศชาย	√
9. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล	X
10. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	√
11. ด้านความรับผิดชอบ	√
12. ด้านการยอมรับนับถือ	√
13. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	X
14. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	√

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา **“วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน”** เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน ของระบบราชการ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารหน่วยงานราชการสามารถนำผลการวิจัยและข้อมูลดังกล่าว ไปพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร และ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อใช้ในการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในหน่วยงานต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 80,506 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.), 2555) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยคำนวณโดยใช้สูตร YAMANE (สุวิมล ติร

กานันท์.2546:172) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 คน จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ของเขตที่สุ่มจับฉลากได้

เขต / จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ข้าราชการพลเรือน (คน)
เขตราชเทวี	67 คน
เขตพระนคร	67 คน
เขตหลักสี่	67 คน
เขตจตุจักร	67 คน
เขตดินแดง	66 คน
เขตห้วยขวาง	66 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และการสัมภาษณ์เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

3. สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

4.นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6.นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษา

7.นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 30 คน โดยใช้สูตร ครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach's alpha) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าอัลฟ่าที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก

แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) ซึ่งเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับต้องมีค่า α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะมีการใช้สถิติที่ทำการวิเคราะห์ 2 วิธี คือ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลา และรายได้ต่อเดือน

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.4 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยมีสถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t – test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง **“วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร”** สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีอายุระหว่าง 27 - 35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.3 มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.5 และมีระดับเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.0

ตอนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน พบว่า ลักษณะการใช้อำนาจ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะการใช้อำนาจ พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก ข้อ1. ในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานของตนเองไม่เท่าเทียมกัน และ ข้อ 2. องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องสูง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 3.42 และ 3.98 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นระดับเฉยๆ ได้แก่ ข้อ 3 หัวหน้าของท่านมีการสั่งให้ท่านทำงานโดยไม่ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากท่านมากนัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ระดับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.18 4.17 3.89 และ 3.89 ตามลำดับ

ลักษณะความเป็นเพศชาย โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ลักษณะความเป็นเพศชาย พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ1 ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของท่านส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ข้อ 2 พนักงานในองค์กรของท่าน มีการแข่งขันกันสูง โดยมุ่งผลสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายหลักและ ข้อ 3 พนักงานในองค์กรของท่าน มักตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.48 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ ข้อ 4 ในองค์กรของท่านผู้ชายมีการก้าวหน้าในงานเร็วกว่าผู้หญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า อยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ได้แก่ ข้อ 1 พนักงานในองค์กรของท่านให้ความสนใจกับเป้าหมาย และความสำเร็จในงานของตนเองเป็นหลักมากกว่างานของกลุ่ม และข้อ 4 การกระตุ้นให้มีการทำงานเป็นกลุ่มในองค์กรของท่าน ยังมีไม่มากนัก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นระดับ ไม่แน่ใจ ได้แก่ ข้อ 2 พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีอิสระที่จะกำหนดหรือสร้างสรรค์ วิธีการทำงานได้ด้วยตนเองและข้อ 3 สมาชิกในองค์กรของท่านนิยมตัดสินใจแก้ปัญหา

การปฏิบัติงานต่างๆด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำแนะนำจากกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.20 ตามลำดับ

ตอนที่3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และอยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วยทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ท่านสามารถพัฒนาผลงานของท่านได้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ ข้อ 3 ผู้รับบริการของท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน ข้อ 5 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ ข้อ 6 การให้บริการหรือประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์กรของท่านดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด ข้อ 2 ท่านสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องน้อยลง และข้อ 1 ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานให้ทำในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม ท่านก็ยังสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมาย โดยใช้ระยะเวลาเท่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 , 3.76, 3.75, 3.63, 3.56 และ 3.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความชำนาญ และ ประสบการณ์ใหม่ๆ ข้อ 2. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ข้อ 1. งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ท่านสนใจ และตรงกับความรู้ความชำนาญของท่าน และข้อ 4.ท่านรู้สึกว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของท่านตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.84 3.73 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด โดย

มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 ท่านภูมิใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ข้อ 1 หัวหน้าของท่านมักมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ท่านรับผิดชอบเสมอ ข้อ 3 งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น ท่านมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงพัฒนางานได้ด้วยตนเองและข้อ 2 ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.72 3.64 3.50 และ 3.46 ตามลำดับ

ด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน ข้อ 2 เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำจากท่านเสมอๆ ข้อ 4 ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานสำคัญของแผนกเสมอและข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมักกล่าวยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่านตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.67 3.58 3.53 และ 3.44 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ข้อ 2 ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ข้อ 4 ในสายงานที่ท่านทำอยู่นั้น ยังมีโอกาสให้ท่านสามารถก้าวขึ้นไปเป็นผู้บังคับบัญชาได้ในอนาคต และข้อ 3 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.38 3.23 3.22 และ 3.17 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และมีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถฝ่าฟันให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ข้อ 2 ท่านสามารถใช้ความรู้ ความชำนาญแก้ไขปัญหา และดำเนินงานให้สำเร็จตามที่หัวหน้าของท่านมอบหมายได้เสมอ และข้อ 3 ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่ซับซ้อนเกินไป สามารถทำให้สำเร็จได้ง่ายตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ย คือ 3.80 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความหมายแตกต่างเป็นรายคู่ ดังนี้

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2-3 จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย **“วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร”** สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร เพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ระบบราชการในปัจจุบันไม่มีการแบ่งแยกประเภทของงานไว้สำหรับเพศหญิงหรือเพศชายและไม่กีดกันในเรื่องการแต่งตั้งให้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้น ประกอบกับการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศใดเป็นไปอย่างเสมอภาค แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือชายได้รับความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันแม้จะมีเพศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่พบว่า เพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า อายุไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการทำงานในระบบราชการมีกระบวนการในการทำงานที่แน่นอน มีแบบแผนในการทำงานตายตัว ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทุกวัยทำงานในลักษณะใกล้เคียงกันลักษณะการทำงานจึงไม่มีความแตกต่างกัน ส่งผลให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในทุกช่วงอายุมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อัจฉรา บุปผามาลา (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด (มหาชน) พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระดับการศึกษามีผลต่อการ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก.ซิกเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้หรืออัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า เนื่องจากระบบราชการในปัจจุบันมีการกำหนดฐานอัตราเงินเดือนไว้อย่างแน่นอน ตายตัว และอัตราเงินเดือนจะขึ้นอยู่กับอายุในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทำงานตามศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงรายได้หรืออัตราเงินเดือนของตนเอง การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทุกกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าระยะเวลาในการทำงานไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยจะพิจารณาที่ความสามารถในการทำงานเป็นหลัก ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะเต็มใจในการทำงานหรือไม่นั้น ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับสวัสดิการและนโยบายของหน่วยงานที่ตนสังกัดมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบไปด้วย ลักษณะการใช้อำนาจ ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ลักษณะความเป็นเพศชาย และลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า

ลักษณะการใช้อำนาจ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครมักจะมีการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และลำดับการมอบหมายงานไว้อย่างชัดเจนและเป็นขั้นตอน รวมถึงองค์กรของรัฐจะมีการกำหนดนโยบายการจัดการและบริหารองค์กรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการลดความเสี่ยงในการเกิดความไม่พอใจในการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg, Ferderick. 1959) ซึ่งกล่าวว่า นโยบายและการบริหารงาน ซึ่งหมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจจะมาจากสาเหตุ เรื่องสวัสดิการของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร และความมั่นคงในการทำงานที่ภาครัฐมีให้กับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครไม่เกิดความรู้สึกกังวลในเรื่องอื่นๆ ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร สามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับทฤษฎีของกิลเมอร์ (Gilmer, 1996) ที่กล่าวว่าความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ที่ให้ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือต่อหน่วยงาน ซึ่งความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ลักษณะความเป็นเพศชายมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจจะมาจากการที่คนที่มีลักษณะความเป็นเพศชายในตัวมากจะส่งผลให้เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง ทำให้เกิดการแข่งขันกันทำผลงานทำให้การงานที่ได้มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าและมั่นคงให้กับการทำงานและชีวิตของตัวเอง และยังมีลักษณะของความกล้าตัดสินใจโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานด้านการใช้เหตุผล อีกทั้งยังสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ง่าย ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมองค์กร ในด้านลักษณะความเป็นเพศชายมากก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นตาม

ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การทำงานในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยมีลักษณะของการทำงานเป็นหมู่คณะที่เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็น และแนวทางแก้ปัญหา เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและลงความผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีวายของ แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960) ซึ่งกล่าวว่า มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่มเป็นคณะทำงานอยู่ แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศหรือบางท้องที่ที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร จะให้ความรักและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับงานที่มีความท้าทาย หลากหลาย และมีความสำคัญ ในทางตรงกันข้ามหากงานที่ได้รับมอบหมายมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก จะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg, Ferderick. 1959) ที่กล่าวว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยจูงใจที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรัญญา ผลดี (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน ระหว่างพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระดับความรับผิดชอบในการทำงานย่อมหมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความเอาใจใส่ในทำงานเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของงานออกมาดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ก (Herzber,Federick. 1959) ที่กล่าวว่าความรับผิดชอบถือเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ พร้อมที่จะอุทิศตนและเสียสละทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจเพื่อปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยอมรับนับถือจากองค์กร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน ถือเป็นแรงกระตุ้นให้คนมีความตั้งใจในการทำงานโดยถือความสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ อันจะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow. 1954) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งรวมถึงความต้องการด้านการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน หรือจากบุคคลอื่นในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในผลสำเร็จของงานด้วย ดังนั้นความต้องการด้านการยอมรับนับถือจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุ คือ ลักษณะตำแหน่งงานของข้าราชการพลเรือน ในหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ในกรุงเทพมหานครนั้น มีระดับความก้าวหน้าที่แน่นอน ตามลำดับขั้น ตามระยะเวลาการทำงาน อีกทั้งตำแหน่งในระดับสูงๆของหน่วยงานภาครัฐมีตำแหน่งจำกัดมาก ทำให้ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานครได้ ส่งผลให้ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานถือเป็นความท้าทายสำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้น ให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์เบิร์ก (Herzberg, Ferderick. 1959) ซึ่งกล่าวว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักงาน ที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน และจากงานวิจัย พบว่าข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่มีการศึกษาสูง จะมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่การศึกษาในระดับที่ต่ำลงไป ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ ควรจะให้ความสำคัญกับการศึกษา โดยอาจจะให้ทุนการศึกษาเพื่อศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปจากวุฒิเดิมที่มีอยู่ หรือ อาจจะจัดให้มีการอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน ระหว่างกัน ทำให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาตนเอง มีความรู้ในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจจะทำให้การทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า มี 2 ด้านจากทั้งหมด 4 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และ ด้านลักษณะความเป็นเพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า การที่ตนเองจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องมี 2 ด้าน ดังกล่าวเป็นปัจจัยสนับสนุนในการทำงาน ดังนั้นถ้าองค์กร หรือหน่วยงานทางภาครัฐ ต้องการให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่สังกัดอยู่มีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรจะทำการเพิ่มปัจจัยใน 2 ด้านดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในหน่วยงานเกิดความรู้สึก มั่นคง ปลอดภัย ในการทำงานของตนเอง มีเงินเดือน สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์ที่แน่นอน ให้กับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร มีแนวทางในการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในงานที่ทำ ให้กับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ในสังกัด และอาจจะจัดให้มีการแข่งขันประกวดผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละหน่วยงานโดยอาจจะมีผลตอบแทนเป็นรางวัลให้กับข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่ทำงานมีประสิทธิภาพกับองค์กร เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่า มี 4 ด้านจากทั้งหมด 5 ด้าน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าองค์กร หรือหน่วยงานทางภาครัฐ ต้องการให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ที่สังกัดอยู่มีผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรที่จะทำการเพิ่มปัจจัยในด้านต่างๆทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ การให้ข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ในสังกัดได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ตนเองที่สนใจและถนัด มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน มีการใช้ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหา ตลอดจนงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ให้กับตัวข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

และให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง และควรให้มีการชมเชยเมื่อข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ มีผลงานเป็นที่น่าภูมิใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ทำการศึกษา เนื่องจากพบว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยให้ได้ข้อมูลมากขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งต่อไป

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ใน กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในต่างจังหวัดเพิ่มเติม เพื่อจะได้นำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่าง

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นระบบราชการเท่านั้น หากเป็นไปได้ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นรัฐวิสาหกิจหรือบริษัทเอกชนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถมองเห็นถึงความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ*: สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาฯ.

----------(2539). *หลักสถิติ.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------(2544). *การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------(2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----------(2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.* กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทนวโลหะไทยจำกัด*. บริหารธุรกิจ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เกศินี หงสนันทน์. (2518). *การบริหารบุคคลในวงราชการไทย.* กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกษสุดา ตันชุน. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2547). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กนกกร ชลายนาวิน.(2539). *ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มปริทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนริทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

กรองจิต พรหมรักษ์. (2538). *แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

กล้า ทองขาว. (2523). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารยโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครนทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒบางแสน. ถ่ายเอกสาร.

ขวัญจิรา ทองนำ. (2547). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูวิทยาลัยนาฏศิลป กรมศิลปากร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

คฑาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคน*

เข้าเมือง:ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โควิน คลังแสง. (2536). *การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จิราภรณ์ ไทยกิ่ง. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู กระทรวงศึกษาธิการ.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เจียมจิตร ศรีฟ้า. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหารโรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ทิพมาศ แก้วซิม. (2542). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก การอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2538. *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.

ทิพสุดา ลีลาศิริคุณ. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ สังกัดกองประชาสงเคราะห์*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธันย์ชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่* .ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์-มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ธงชัย สันติวงษ์. (2538). *องค์การทฤษฎีและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ: Management Center Bangkok.

ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

ธราวรรณ พลหาญ. (2543). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.* วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). *ทฤษฎีองค์การ แนวการศึกาเชิงบูรณาการ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุศรา เตียรบรรจง. (2546). *แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลสิงห์บุรี.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พิสมัย เชื้อมีแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

ไพบูลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท ๔ กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ.* พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮ้าส์.

พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจกับการทำงาน.* กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.

ภคนิจ ศรัทธา. (2549). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัทยูนิลีเวอร์ไทยเทรดดิ้งจำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). *การจัดการยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(2539).*การบริหารงานบุคคลภาครัฐ.* กรุงเทพมหานคร: ชวนพิมพ์.

รวิวรรณ ลีมาสวัสดิ์กุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล.* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (วิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

วรัญญา ผลดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.* การศึกษาค้นคว้าโดยอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงราย: มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่2 กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร.

----------(2542). *องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิลม์ และไซเท็กซ์.

ศรีรัตน์ บุญอริยะ. (2538). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญานิพนธ์กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะ กรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สนธ์ คชสิทธ์. (2524). *สภาพพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2517). *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร พรหมจรรย์. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สิริรัตน์ สวยสม. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เสนาะ ติเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมเกษตรของบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ พัฒนาบริหารศาสตร์บัณฑิต(พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธภาพยุคใหม่ : เน้นพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.

สุภาดา คำสุชาติ. (2536). *แรงจูงใจการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมแพทย์กระทรวง*

สาธารณสุข.วิทยานิพนธ์วท.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

สุวิมล ติรกานันท์. 2546.*การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

หลุย จำปาเทศ. (2533). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: สามัครคีสาส์น.

อัครินทร์ พาพเสวต. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา บุปผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อนุรักษ์ สันติโชค. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา หจก.ซิกเท็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส*. บริหารธุรกิจ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อนุสรา สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อุบล ภัศระ. (2535). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา*. ปริญญานิพนธ์(วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

Barnard, Chester. (1974). *The Functions of the Execution*. 30th Anniversary ed. Cambridge: Harerd University.

Becker and D. Neuhauser. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific Publishing Co.

Burr, Russell Kenneth. (1981). *Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida's Community Collages and Universities: An Application of Herberg's Motivator-Hygiene Theory*. Dissertation Abstracts International. Mar;41(9):3794-A

Clements, Evelyn. (1983, February). *A Study of the Relationship between Intrinsic And Extrinsic Variables and Job Satisfaction among Student Personal Workers in Community Colleges*. Dissertation Abstracts Internation. 43(8): 2567-A.

Dereinda, Ridwan. (1988). *The Relationships between Job Satisfaction and Job Performance Among County Agents in the Wisconsin Cooperative. Extension Service*. Dissertation Abstracts International. Nov;45:1267-A.

Dessler,Gary. (1998). *Management*. New Jersey: Prentice-Hall.

DuBrin, A.J. & Ireland, R.D. (1993). *Management and organization* (2nd ed.). Cinninnati, OH: South-West.

Fried Lander, F. and H. Pickle. (1968). *Components of Effectiveness in Small Organizations*. Administrative Science Quarterly. 13:280-304.

Gilmer,B.Von Haller. 1996. *Applied Psychology: Problems in Living and Work*. New York: McGraw-Hill.

Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch.1959.*The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

Hill, Eral Augests. (1984). *The Impact of Selt-Role Congruence Length of Service, Job Satisfaction and Organization Commitment on Propensity to Live: A Study of Community College Instructors of Developmental/Remedial Courses*. Dissertation Abstracts International. Jul;45(1): 94-A.

Hofstede, Greet H. (1984). *Cultur's Consquences : International Different in Work-Related Values*. Bevery Hill: Sage Publications.

Luthan, Fred. (1989). *Organization Behavior*. Singapore: McGraw-Hill Book Co.

Maslow, Abraham Havold. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harper And Row Inc.

McGregor, M. (1960). *The human side of enterprise.* New York: McGraw-Hill .

Millet, John D.1954. *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Robbins, Stephen P & Coulter, Mary. (2002). *Management*. USA: Prentice Hall.

Schermerhorn, R., Hunt, J. G. & Osborn, R. N. (2003). *Organizational behavior* (8th ed.). New York: John Wiley & Sons.

Simon, Herbert A. (1996). *Administrative Behavior*. New York: Baltimore Pengin.

Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual* (2nd ed.). England: Gower Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยจะถือว่าคำตอบ หรือข้อมูลจากผู้สอบถามทั้งหมดเป็นความลับ และจะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด

3. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

นางสาว สิริกร สุขสุดไพศาล
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม
วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

<u>ส่วนที่ 1</u> : ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย **/** ลงในช่อง ( ) ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 18 - 26 ปี ( ) 27 - 35 ปี ( ) 36 - 44 ปี ( ) มากกว่า 44 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ( ) 6 ปี - 10 ปี

( ) 11 ปี - 15 ปี ( ) 16 ปี - 20 ปี

( ) 21 ปี- 25 ปี ( ) มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001 บาท - 20,000 บาท

( ) 20,001 บาท - 30,000 บาท ( ) 30,001 บาท - 40,000 บาท

( ) 40,001 บาท ขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 2</u> : ความคิดเห็นของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ซึ่งแต่ละหมายเลขจะแสดงถึงระดับความเห็นด้วยของท่านเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานของท่านดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะการใช้อำนาจ					
1. ในหน่วยงานของท่านพนักงานแต่ละคนมีอำนาจหน้าที่ในการทำงานของตนเองไม่เท่าเทียมกัน					
2. องค์กรของท่านมีช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องสูง					
3. หัวหน้าของท่านมีการสั่งให้ท่านทำงานโดยไม่ให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากท่านมากนัก					
4. ส่วนใหญ่การตัดสินใจภายในองค์กรของท่านส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเป็นหลัก					
ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน					
5. พนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรของท่านให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน					
6. การได้รับสวัสดิการที่แน่นอนและชัดเจนเป็นสิ่งที่ท่านต้องการจากองค์กร					
7. ในองค์กรของท่าน มีการกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
8. มีโอกาสน้อยมากที่องค์กรของท่านจะปลดพนักงานออกจากงาน					

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ระดับของความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ลักษณะความเป็นเพศชาย					
9. ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรของท่านส่วนใหญ่มักเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง					
10. พนักงานในองค์กรของท่าน มีการแข่งขันกันสูง โดยมุ่งผลสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายหลัก					
11. พนักงานในองค์กรของท่าน มักตัดสินใจแก้ปัญหาโดยคำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					
12. ในองค์กรของท่านผู้ชายมีการก้าวหน้าในงานเร็วกว่าผู้หญิง					
ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล					
13. พนักงานในองค์กรของท่านให้ความสนใจกับเป้าหมาย และความสำเร็จในงานของตนเองเป็นหลักมากกว่างานของกลุ่ม					
14. พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีอิสระที่จะกำหนดหรือสร้างสรรค์ วิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
15.สมาชิกในองค์กรของท่านนิยมตัดสินใจแก้ปัญหาการปฏิบัติงานต่างๆด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำแนะนำจากกลุ่ม					
16. การกระตุ้นให้มีการทำงานเป็นกลุ่มในองค์กรของท่าน ยังมีไม่มากนัก					

<u>ส่วนที่ 3</u> : ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ซึ่งแต่ละหมายเลขจะแสดงถึงระดับของความเห็นด้วยของท่านเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของท่านดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับของความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ถึงแม้ว่าท่านจะได้รับมอบหมายงานให้ทำในปริมาณที่มากขึ้นกว่าเดิม ท่านก็ยังสามารถทำสำเร็จได้ตามเป้าหมาย โดยใช้ระยะเวลาเท่าเดิม 2. ท่านสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องน้อยลง 3. ผู้รับบริการของท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน 4. ท่านสามารถพัฒนาผลงานของท่านได้ดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ 5. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ 6. การให้บริการหรือประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์กรของท่านดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไม่ติดขัด					

<u>ส่วนที่ 4</u> : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ

ซึ่งแต่ละหมายเลขจะแสดงถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่านต่อหน่วยงานของท่านดังนี้ **5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด**

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 1.งานที่ท่านปฏิบัติ เป็นงานที่ท่านสนใจ และตรงกับความรู้ความชำนาญของท่าน 2. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ 3. งานที่ท่านปฏิบัติ ทำให้ท่านได้มีโอกาสเพิ่มพูนความชำนาญ และ ประสบการณ์ใหม่ๆ 4. ท่านรู้สึกว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทายความสามารถของท่าน					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับของแรงจูงใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ 5. หัวหน้าของท่านมักมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ท่านรับผิดชอบเสมอ 6. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ 7. งานที่ท่านรับผิดชอบนั้น ท่านมีอำนาจอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงพัฒนางานได้ด้วยตนเอง 8. ท่านภูมิใจในงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ					
ด้านการยอมรับนับถือ 9. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน 10. เมื่อมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานของท่านมักขอคำแนะนำจากท่านเสมอ ๆ 11. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมักกล่าวยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน 12. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานสำคัญของแผนกเสมอ					
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 13. ท่านมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ 14. ท่านได้รับการสนับสนุนในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ 15. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถ 16. ในสายงานที่ท่านทำอยู่นั้น ยังมีโอกาสให้ท่านสามารถก้าวขึ้นไปเป็นผู้บังคับบัญชาได้ในอนาคต					
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 17. เมื่อมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถฝ่าฟันให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี 18. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความชำนาญแก้ไขปัญหา และดำเนินงานให้สำเร็จตามที่หัวหน้าของท่านมอบหมายได้เสมอ 19.ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ไม่ซับซ้อนเกินไป สามารถทำให้สำเร็จได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม :

……

……

……

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ

1. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำวิจัย

ประวัติย่อผู้ทำวิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สิริกร สุขสุดไพศาล
วันเดือนปีเกิด	19 มีนาคม 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	203/129 หมู่ที่ 1 ซอย 3/11หมู่บ้านชัยพฤกษ์
	ถนน บางกรวย-ไทรน้อย ตำบล พิมลราช
	อำเภอ บางบัวทอง นนทบุรี 11110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทย์-คณิต)
	จาก โรงเรียนสตรีวัดอัปสรสวรรค์
พ.ศ. 2549	วิศวกรรมศาสตร์ สาขา วิศวกรรมอุตสาหการ
	จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
	จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)