

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวง  
ชนบทที่ 12 (สงขลา)

นายสมชาย รัตนสมบูรณ์

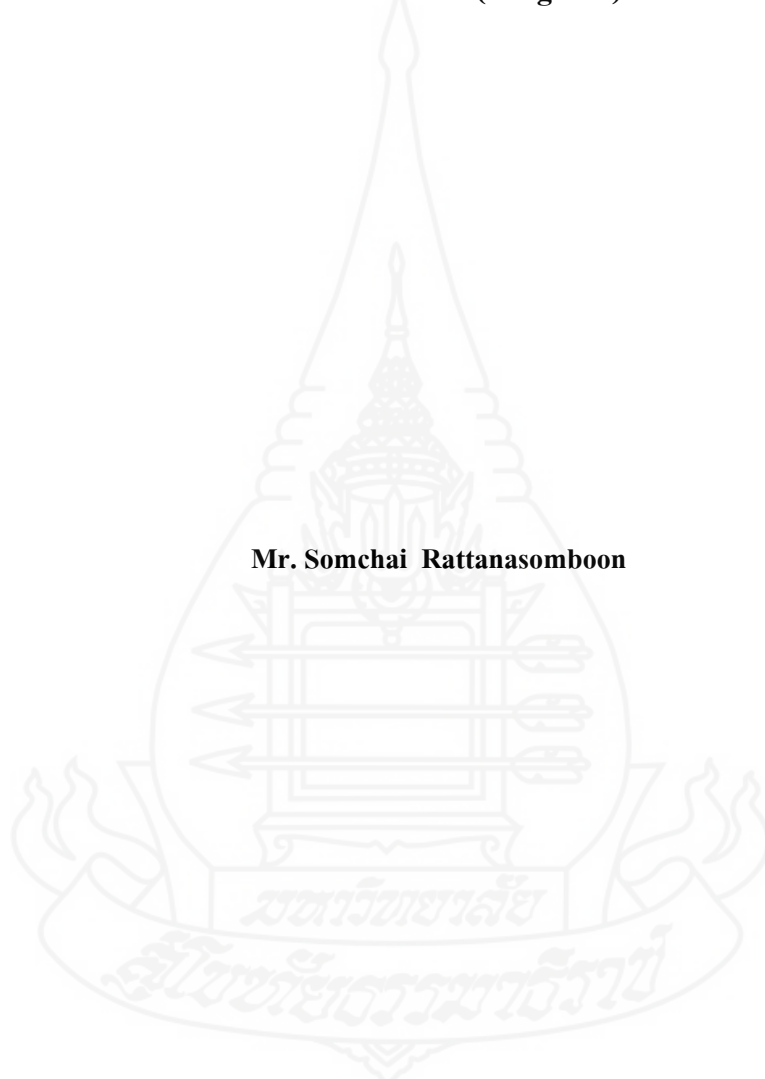


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Opinions Toward Efficiency in Operation of Bureau of  
Rural Roads 12 (Songkhla)**

**Mr. Somchai Rattanasomboon**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)
ชื่อและนามสกุล	นายสมชาย รัตนสมบูรณ์
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

.....  
(รองศาสตราจารย์ อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้ออิสระ** ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ผู้ศึกษา นายสมชาย รัตนสมบูรณ์ รหัสนักศึกษ 2523003891

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี  
ปีการศึกษา 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) และ (2) ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

กลุ่มตัวอย่าง คือ เป็นข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จำนวน 83 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงตั้งแต่ .67 - 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ .75 - .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีสามปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยสภาพการทำงาน และปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยด้านที่ได้รับ การประเมินในระดับสูงสุดสองลำดับแรก ได้แก่ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)



## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ที่มิพระคุณหลายท่านมี รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตั้งแต่ต้นจนจบ ทำให้การวิจัย ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม ที่ได้โปรดสละเวลามาเป็น กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย อาจารย์พิเศษโครงการบริหารธุรกิจ มหาวชิวัตบัณฑิตสำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่ (Y-MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ดร.ชัยพรวิ รัตนวารกิตติ ประธาน โครงการดุสิตบัณฑิตสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และดร.สรศักดิ์ กิตติ ยานันท์ รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำกรวิจัย ด้วยดีเสมอมาจนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ที่ช่วยตอบแบบสอบถาม และข้าราชการในสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดพัทลุง และจังหวัดตรัง ที่ช่วยในการทดสอบ เครื่องมือ รวมถึงอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ขอมอบเป็นความ กตัญญูแก่แต่คุณพ่อ คุณแม่ และครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยากรต่าง ๆ ทำให้ข้าพเจ้าสามารถดำรงตน ให้บรรลุผลสำเร็จตราบนับถือนี้

สมชาย รัตนสมบูรณ์

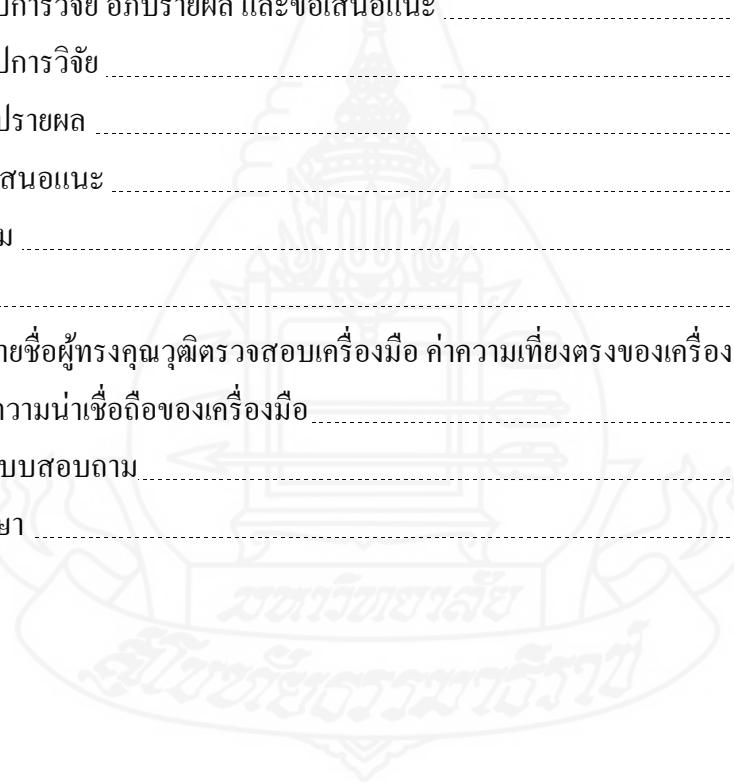
พฤษภาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	16
แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	20
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ .....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน .....	38
ลักษณะการบริหารงานของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) .....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	55
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) .....	57
ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) .....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน .....	72
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	80
สรุปการวิจัย .....	80
อภิปรายผล .....	83
ข้อเสนอแนะ .....	85
บรรณานุกรม .....	87
ภาคผนวก .....	91
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ และค่า ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ .....	92
ข แบบสอบถาม .....	107
ประวัติผู้ศึกษา .....	119



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	52
ตารางที่ 4.1 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	55
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านลักษณะงาน .....	57
ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน .....	58
ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านความรับผิดชอบ .....	58
ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านการยอมรับนับถือ .....	59
ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน .....	60
ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านสถานะอาชีพ .....	61
ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน .....	61
ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา .....	62
ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน .....	63
ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านสภาพการทำงาน .....	64
ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน .....	65
ตารางที่ 4.13 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) .....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.14	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	67
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน.....	68
ตารางที่ 4.16	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร.....	69
ตารางที่ 4.17	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านผลการปฏิบัติงาน.....	69
ตารางที่ 4.18	ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	70
ตารางที่ 4.19	สรุปความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่12 (สงขลา).....	71
ตารางที่ 4.20	ปัจจัยด้านเพศของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	72
ตารางที่ 4.21	ปัจจัยด้านอายุของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	72
ตารางที่ 4.22	การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของอายุของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	73
ตารางที่ 4.23	ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	73
ตารางที่ 4.24	ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	74
ตารางที่ 4.25	ปัจจัยด้านการดำรงตำแหน่งของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	74
ตารางที่ 4.26	ปัจจัยด้านรายได้ของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	74
ตารางที่ 4.27	ปัจจัยด้านระยะเวลาทำงานของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	75
ตารางที่ 4.28	ปัจจัยด้านสถานภาพงานของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 สรุปผลจากสมมติฐานที่ 1 .....	75
ตารางที่ 4.30 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน .....	77
ตารางที่ 4.31 ปัจจัยความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ .....	78
ตารางที่ 4.32 สรุปผลจากสมมติฐานที่ 2 .....	79



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ภาพที่ 2.1 ความต้องการทั้ง 5 ลำดับชั้นตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ .....	26
ภาพที่ 2.2 แผนผังกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ/แรงขับ/สิ่งล่อใจ .....	27
ภาพที่ 2.3 ความไม่พอใจและความพอใจในการทำงาน .....	28
ภาพที่ 2.4 ปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ .....	29
ภาพที่ 2.5 ลักษณะชุดโค้งงอของทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวาย .....	32
ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง .....	35
ภาพที่ 2.7 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ .....	37
ภาพที่ 2.8 โครงสร้างองค์การกรมทางหลวงชนบท .....	43
ภาพที่ 2.9 โครงสร้างสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) .....	45



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 ภายใต้การนำของรัฐบาล พ.ต.ท. ดร.ทักษิณ ชินวัตร มีเจตนารมณ์ที่จะแก้ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการที่เรื้อรังมานาน จนประชาชนลดความศรัทธา นั่นคือ ปัญหาประสิทธิภาพ โครงสร้างองค์กรที่ตึงตัวไม่ยืดหยุ่น การรวมศูนย์อำนาจและการตัดสินใจ ไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไป กฎระเบียบ และเทคโนโลยีไม่ทันสมัย เงินเดือนและค่าตอบแทนข้าราชการไม่จูงใจ ค่านิยมราชการแบบดั้งเดิม ข้าราชการด้อยคุณภาพ รวมไปถึงปัญหาการทุจริต จุดเน้นที่สำคัญของการปฏิรูปครั้งนี้ก็คือ การปรับราชการให้มีขนาดเล็กลงแต่ มีประสิทธิภาพสูง (อาวูธ วรรณวงศ์ 2551, 36) โดยได้มีการจัดโครงสร้างส่วนราชการใหม่ตาม พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 จากเดิมระบบราชการไทยมีจำนวนหน่วยงานทั้งหมด 14 กระทรวง 1 ทบวง ภายหลังการปฏิรูป มีจำนวนหน่วยงานทั้งหมด 20 กระทรวง

กรมทางหลวงชนบทเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เกิดขึ้น ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยการโอนกิจการ อำนาจ หน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้างและอัตรากำลังบางส่วน ที่มีประสบการณ์ความเชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างทางและสะพาน จากกรมโยธาธิการ และจากกรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท สังกัดกระทรวงมหาดไทย มารวมกันก่อตั้งเป็น "กรมทางหลวงชนบท" เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พุทธศักราช 2545 และในบทเฉพาะกาลมาตรา 54 แห่ง พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 นั้น ได้บัญญัติให้กรมทางหลวงชนบทต้องยุบเลิกไปภายใน 5 ปี และต่อมารัฐบาล สมัยพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้แก้ไขกฎหมายให้กรมทางหลวงชนบทยุบเลิกภายใน 10 ปี นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ เหตุการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจของข้าราชการ และลูกจ้าง กรมทางหลวงชนบทเป็นอย่างมาก แต่ในที่สุดรัฐบาลก็ได้เล็งเห็นว่า กรมทางหลวงชนบทเป็นหน่วยงานที่มีความสามารถเชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างทางและสะพานอย่างแท้จริงมีความสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น จึงได้มีการยกเลิก มาตรา 54 แห่งพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวงทบวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยให้ยังคงกรมทางหลวงชนบท สังกัดกระทรวงคมนาคมไว้ยังยืนสืบไป



ปัจจุบันกรมทางหลวงชนบท มีข้าราชการ จำนวน 1,898 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 1,973 คน รวม 3,869 คน โครงสร้างของกรมทางหลวงชนบทมีสำนักในส่วนกลาง จำนวน 16 หน่วย ละสำนัก/สำนักงานในภูมิภาค จำนวน 93 หน่วย ครอบคลุมทุกจังหวัด และทุกพื้นที่ โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ ดังนี้ 1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางหลวงชนบท รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การก่อสร้างถนน, สะพานเส้นทางลัด-ทางเลี่ยง เป็นต้น 2) วิจัยและพัฒนางานก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษาทางหลวง-ชนบท 3) ดำเนินการจัดทำมาตรฐานและข้อกำหนดทางหลวงชนบท ตลอดจนกำกับและตรวจสอบเพื่อให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนด 4) ร่วมมือและประสานงานด้านงานทางกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งในและนอกประเทศ 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย จากขอบเขตอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว กรมทางหลวงชนบทได้กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ในการดำเนินงาน โดยสอดคล้องกับนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินตามที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ “พัฒนา เพิ่มคุณค่า เต็มต่อ โครงข่ายทางให้สมบูรณ์ อย่างพอเพียงและยั่งยืน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน”

พันธกิจ คือ 1) พัฒนาและยกระดับมาตรฐานทางหลวงชนบท เพื่อสนับสนุนการคมนาคมขนส่ง การท่องเที่ยวการพัฒนาเมืองอย่างบูรณาการและยั่งยืน แก้ไขปัญหาจราจร โดยสร้างทางเชื่อม (Missing Link) ทางเลี่ยง (Bypass) และทางลัด (Shortcut) 2) เป็นพี่เลี้ยง การพัฒนาทางหลวงท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) พัฒนาองค์กรตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

ดังนั้นการพัฒนาทางหลวงชนบท จึงเป็นภารกิจหลักของกรมทางหลวงชนบท ที่ต้องดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตั้งไว้ เกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวง ให้มีโครงข่ายทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง

ในส่วนของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในส่วนกลางของกรมทางหลวงชนบทมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตภาคใต้ตอนล่าง ควบคุมดูแลสำนักงานทางหลวง-ชนบทจังหวัด 5 จังหวัด คือ สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ 1) วางแผน สำรวจ ออกแบบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ทางวิศวกรรมในงานปรับปรุงและบำรุงรักษาทางหลวงชนบทในความรับผิดชอบ 2) ดำเนินการและควบคุมการบูรณะและบำรุงรักษาทางหลวงชนบทและสะพาน

ในความรับผิดชอบ และ3) ดำเนินการและให้บริการในงานวิเคราะห์วิจัย ทดสอบและตรวจสอบวัสดุ และคุณภาพการก่อสร้างทางและสะพานในความรับผิดชอบ เป็นต้น

จากการที่สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) เป็นหน่วยงานราชการที่ได้จัดตั้งขึ้นใหม่ ตามกฎหมายที่กล่าวมาข้างต้น มีบุคลากรที่มาจากหลากหลายหน่วยงาน โดยมีภูมิหลังในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทำให้การบริหารของผู้บริหารสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จะต้องสร้างทีมงาน สร้างความเข้าใจโดยปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ให้ตรงกัน จัดปัญหาจากการปฏิบัติงานที่หลากหลาย การปรับแก้ไขพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน บริหารจัดการหน่วยงานให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจและละลายพฤติกรรมเดิม ให้การบริหารงานของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีความคล่องตัว รวดเร็ว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะดำเนินงานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุภารกิจของหน่วยงานนั้น สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงคือ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน บุคลากรจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงานหรือปัจจัยด้านการจัดการของหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญคนหนึ่ง ที่สังกัดสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยมุ่งเน้นไปที่การแสวงหาปัจจัยจุดต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการในการปฏิบัติงาน ทำให้ข้าราชการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีความผูกพันต่องาน และอุทิศแรงกายแรงใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ผลจากการศึกษาจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้เกิดประโยชน์ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจุดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

2.2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)* ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ที่ได้ศึกษามาก่อน จึงนำมาเป็นกรอบความคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.1 เพศของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.2 อายุของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.3 ระดับการศึกษาของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.4 สถานภาพการสมรสของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.5 การดำรงตำแหน่งของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.6 รายได้ต่อเดือนของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.7 ระยะเวลาการทำงานของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 4.1.8 สถานภาพงานของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 4.2 ความพึงพอใจของข้าราชการ (ลักษณะงาน, ความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, สถานะอาชีพ, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน, การปกครองบังคับบัญชา, ความมั่นคงในการทำงาน, สภาพการทำงาน, ผลประโยชน์ตอบแทน) ส่งผลต่อกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ จะดำเนินการภายใต้ขอบเขตในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) 2 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคล 2) ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

5.2 ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) และสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดในเขตรับผิดชอบรวม 5 จังหวัด คือ สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยมีข้าราชการทั้งหมด จำนวน 83 คน เป็นประชากร

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยได้วางแผนทำการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2553 ถึงเดือนเมษายน 2554 รวมระยะเวลา 5 เดือน

## 6. นวัตกรรมเฉพาะ

6.1 สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) หมายถึง สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) และสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดในเขตรับผิดชอบ รวม 5 จังหวัด คือ สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

6.2 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

6.3 อายุ หมายถึง อายุจริงของข้าราชการ

6.4 วุฒิการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของข้าราชการนับถึงปัจจุบัน

6.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งของทางราชการในปัจจุบันที่ได้รับ

6.6 รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ข้าราชการได้รับในแต่ละเดือน

6.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถ ความพยายามของข้าราชการในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานสำเร็จตามเป้าหมายทันตามกำหนดเวลา และผลการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

6.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของข้าราชการ ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตามการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

6.8.1 ลักษณะงาน

6.8.2 ความสำเร็จในการทำงาน

6.8.3 ความรับผิดชอบ

6.8.4 การยอมรับนับถือ

6.8.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

6.8.6 สถานะของอาชีพ

6.8.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6.8.8 การปกครองบังคับบัญชา

6.8.9 ความมั่นคงในการทำงาน

6.8.10 สภาพการทำงาน

6.8.11 ผลประโยชน์ตอบแทน

**6.9 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง พลังที่เกิดขึ้นในตัวของผู้บริหารที่จะกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้บุคคลมีกำลังใจทำงานให้แก่สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อย่างเต็มใจและเต็มความรู้ ความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

**6.10 ลักษณะงาน** หมายถึง งานที่มีความสำคัญ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง และจะต้องมีลักษณะดังนี้

6.10.1 ผู้ปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย

6.10.2 ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง

6.10.3 งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ

6.10.4 งานนั้นจะต้องทำได้สำเร็จ

**6.11 ความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

**6.12 ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน การมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ การมีความอิสระในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็น โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

**6.13 การยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการ ยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

**6.14 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน** หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมมีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งรับเงินเดือนสูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง

**6.15 สถานะของอาชีพ** หมายถึง สถานะตำแหน่ง ฐานะขององค์กรและรวมถึงผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความภาคภูมิใจจากการทำงาน

**6.16 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานให้หน่วยงาน

**6.17 การปกครองบังคับบัญชา** หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาใช้ในการควบคุมงานเพื่อให้การดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การมอบหมายงาน การสอนงาน



ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้ได้บังคับบัญชาหรือความยุติธรรมในการบริหาร

**6.18 ความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานโดยไม่ถูกออกจางานโดยง่าย ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงของหน่วยงาน และมีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพจากการปฏิบัติงาน รวมถึงความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจากการถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนจากการทำผิดระเบียบวินัย

**6.19 สภาพการทำงาน** หมายถึง ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

**6.20 ผลประโยชน์ตอบแทน** หมายถึง เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับเพียงพอสำหรับมาตรฐานการดำรงชีพ และสอดคล้องกับปริมาณงานหรือบทบาทในตำแหน่งหน้าที่รวมทั้งโอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมตามที่คาดหวังไว้

**6.21 ความสามารถในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่ข้าราชการมีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ความมีทักษะในการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ รวมถึงการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

**6.22 ความพยายามในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่ข้าราชการมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน มีความสนใจและตั้งใจปฏิบัติงาน ต้องการงานให้ประสบความสำเร็จและมีความมานะอดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรค

**6.23 ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร** หมายถึง ความร่วมมือตามมาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน การที่ข้าราชการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี

**6.24 ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานของข้าราชการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การได้รับเกียรติ รางวัล และกำลังใจจากหน่วยงาน จากบุคลากรที่ร่วมงาน และการเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

**6.25 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** หมายถึง การให้บริการของข้าราชการต่อประชาชนอย่างมีความเท่าเทียม รวดเร็วทันเวลา มีความเพียงพอ และต่อเนื่องด้วยวิธีการที่ทันสมัย

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

7.2 ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

7.3 ผลการวิจัยนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) หรือส่วนราชการที่มีวัฒนธรรมองค์กรและลักษณะองค์กรที่ใกล้เคียงกัน นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกับหน่วยงานตนเอง





## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)* ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. ลักษณะการบริหารงานของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### ความหมายของประสิทธิภาพ

ในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ หลายท่าน ซึ่งถ้ากล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มักจะหมายถึงผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มีมนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าเป็นทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยนำออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่คน องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของเขาเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นก็คือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเอง และของผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ก็ได้ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีก็ถือว่าประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (สุชาติ กาญจนนิมาน 2541,11) สำหรับความหมายในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

จอร์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet 1954 อ้างถึงในอรรถกถา ตัญชนาวิทย์ 2544, 9) ให้นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เฮอริเบิร์ต เอ. ไซมอน (Herbert A. Simon 1960 อ้างถึงในกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546,8) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย เขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ที.เอ. ไรอัน และพี.ซี. สมิทซ์ (T.A. Ryan and P.C. Smith 1954 อ้างถึงในปัญญา บูรณะนันทสิริ 2550, 9) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ทิวาดี เมฆสวรรค์ (2538, 2) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

หุบ กาญจนประกร (2502 อ้างถึงในปัญญา บุรณะนันทสิริ 2550, 10) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากร ในการบริหารงานประเทศ และผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525, 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human Satisfaction and benefit produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2552, 130) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่ม ความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531 อ้างถึงในอรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ 2544, 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ การบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 อ้างถึงในวิศรุต มีแก้ว 2542, 10) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่าหมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็พิจารณาได้จากผลงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2546, 667) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถอันทำให้เกิดผลในงาน

ฉันทูพันธ์ เขจรนันท์ (2543, 198) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลที่ต้องการ

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถ ความพยายาม ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด งานสำเร็จตามเป้าหมายทันตามกำหนดเวลา และผลการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

### องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น มีองค์ประกอบหลายด้านประกอบเข้าด้วยกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามความมุ่งหมายซึ่งผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านั้นจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีความคิด ความหวัง ความภาคภูมิใจ มีอารมณ์ และความทะเยอทะยานอันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง

Locke (1976 อ้างถึงในปัญญา บุรณะนนทสิริ 2550, 14-15) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ

1. ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน
3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี
6. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง อาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำให้โทษ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ
8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกัน

9. หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 อ้างถึงใน กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546, 10) ได้กล่าวถึงแนวคิด Herring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก โดยมีหลัก 12 ประการ ดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้

เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527 อ้างถึงใน วรจิตร หนองแก 2540, 19-20) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ

เผ่าพันธุ์

1.2 Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษา อบรมและสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

Ghiselli and Brown (1965 อ้างถึงในปัญญา บุรณะนนทสิริ 2550, 14) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่สำคัญ มี 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนี้อยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวก สบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และระหว่าง 45 – 58 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของงาน

ภิญโญ สาธร (2523, 360-361) กล่าวว่า บุคลากรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยการจูงใจหลายด้านที่สำคัญ ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน และสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจเป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสถานภาพของการทำงาน ซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลัก เช่น ให้นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว เครื่องพิมพ์ดีด มีรถประจำตำแหน่ง ฯลฯ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงาน ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพสังคมของครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่ ครูรักใคร่ชอบพอกันไม่แบ่งกลุ่มแบ่งพวก ครูทุกคนอยู่ในฐานะทัดเทียมกันทั้งในด้านทางสังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา ครูไม่มีความแตกต่างกันมากนักในทุกด้าน ๆ



5. การบำรุงขวัญหรือเร้าใจและสร้างความรู้สึกลึกให้เกิดขึ้นกับครูทั้งหลายว่าตนมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน หรือมีส่วนในการแก้ไขสถานการณ์สำคัญต่าง ๆ ของโรงเรียน

ปรีศณี พิณอำพรไพศาล (2542 อ้างถึงในมัทธนา วุ่นหนู 2551, 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดในทางบวกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่มีต่องาน และปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ทำงานจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 อ้างถึงในมัทธนา วุ่นหนู 2551, 19) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรปฏิบัติต่องานที่ทำ

จากองค์ประกอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดนั้น สรุปได้ว่า การจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน หรือได้รับการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ เช่น สภาพการปฏิบัติงาน การได้รับการยกย่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เป็นต้น ความรู้สึกพอใจจากการได้รับการตอบสนองนั้น จะทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีความมุ่งมั่น เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจที่ดี ขอมทุ่มเท เสียสละทั้งกายและใจ และสติปัญญาให้การปฏิบัติงานส่งผลถึงความสามารถปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีประสิทธิภาพของงานและองค์กร

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อร่วมงาน ก็จะส่งผลทำให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พะยอม วงศ์

สารศรี 2538, 5) ขณะเดียวกันก็ได้มีวิชาการหลาย ๆ คน ได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของความพึงพอใจในงานไว้แตกต่างออกไป ดังที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้ คือ

กู๊ด (Good 1973 อ้างถึงในอมรพันธ์ สุนทรวิภาต 2548, 16) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจในงานและทัศนคติของผู้ที่มีต่อการทำงานในทางบวก

แอปเปิลไวท์ (Applewhite 1965 อ้างถึงในสถิต คำลาเลี้ยง 2544, 32) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความสุขที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จากการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานตลอดจนการมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจจากรายได้ ที่ได้รับการตอบแทนจากการปฏิบัติ

โยเดอร์ (Yoder 1958 อ้างถึงในสถิต คำลาเลี้ยง 2544, 33) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความพอใจและเต็มใจในการที่จะปฏิบัติจะมีความพึงพอใจก็ต่อเมื่อ เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ผลประโยชน์ที่กล่าวถึงนี้เป็นผลประโยชน์ทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

วรูม (Vroom 1964 อ้างถึงในสุชาดา กาญจนนิมาน 2541, 30-31) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนเองทำ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความหมายที่ interchangeable ได้กับทัศนคติในการทำงาน โดยที่ทัศนคติด้านบวกแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจในการทำงาน

George Strauss & Leonard R. Sayles (1960 อ้างถึงในกนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ 2546, 11) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ โดยเฉพาะงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติควรจะได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สิ่งเกื้อกูลต่างๆ ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้า เกิดความมั่นคงปลอดภัย ได้รับความพอใจสูงสุดทั้งในทางวัตถุและจิตใจ ทำให้บุคคลเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างดีที่สุด

ดิน ปรัชญพฤษ์ (2552, 351) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความโน้มเอียงทางด้านทัศนคติในเชิงบวก ที่บุคลากรมีต่อการได้เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542, 133) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน



นอกจากนี้ยังกล่าวถึงเอ็ดวิน เอ. ล็อก (Edwin A. Locke) ว่าได้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่าเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง

กิติมา ปริดีคิดล (2529, 322) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่ต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 อ้างถึงในพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ 2552, 14) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน รวมถึงขวัญและกำลังใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 อ้างถึงในพิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ 2552, 14) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องของการพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจของนักวิชาการหลาย ๆ คนที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงอาจสรุปโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ทศนคติที่ดี ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์กรที่เขาปฏิบัติงานอยู่ในด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ค่าตอบแทน การได้รับการสนับสนุน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติงาน ฯลฯ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจ (motivation) มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ว่า “ชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว กระตือรือร้น และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจนับว่ามีความสำคัญทางการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจาก การที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดผลงานที่ดีก็ขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจของผู้บริหารในองค์กรนั้น ซึ่งความหมายของการจูงใจนี้มีนักวิชาการหลายท่านให้ไว้ดังนี้

ฟลิปโป (Flippo 1971 อ้างถึงในสุชาติ กาญจนนิมาน 2541, 21) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือการเร่งเร้า เพื่อทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคน อันจะเป็นผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในที่เป็นพลัง ที่จะดำเนินการใด ๆ หรือแสดงพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมาย

ที่ต้องการ ทั้งนี้การกระตุ้นหรือการเร่งเร้าที่จะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ หรือความปรารถนาต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจนั้น จะมีทั้งที่ด้วยวิธีการเชิงบวก (ปฏิฐาน) และเชิงลบ (นิเสธ)

Stephen P. Robbins (1980 อ้างถึงในวันชัย มีชาติ 2551, 70) ได้นิยามแรงจูงใจว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจ จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจ แรงจูงใจจะเป็นความเต็มใจในการกระทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำบางสิ่งบางอย่างซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความพอใจของบุคคล

Judith R. Gordon และคณะ (1990 อ้างถึงในวันชัย มีชาติ 2551, 69) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการจูงใจจะทำให้ผลงานขององค์การสูงขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2521อ้างถึงในขวัญใจ มีทิพย์ 2543, 16) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า หมายถึง ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ ซึ่งสิ่งจูงใจอาจมีทั้งจากภายใน และภายนอกบุคคลนั้น ๆ และมูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล ก็คือความต้องการ (needs) ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นเอง

เต็มศักดิ์ ทวณิช (2546, 149) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า หมายถึง กระบวนการของการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการเพื่อสร้างแรงขับและแรงจูงใจไปกระตุ้นร่างกายให้เกิดพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้ โดยปัจจัยดังกล่าวนั้นอาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายในหรือทั้งสองประการก็ได้

พิทยา บวรวัฒนา (2552, 29) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า หมายถึง การสร้างความปรารถนาในตัวคนที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง เพื่อให้การกระทำนั้นเป็นตัวสนองความต้องการของปัจเจกบุคคล คนที่ความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นคนที่มีความเครียดและความเครียดนี้จะเป็นตัวผลักดันทำให้ปัจเจกบุคคลนั้นขยันทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือเป้าหมายบางอย่างของตน

พยอม วงศ์สารศรี (2533 อ้างถึงในขวัญใจ มีทิพย์ 2543, 16) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัวการคาดหวัง การใช้เครื่องล่อ และการลงโทษมาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือสิ่งอื่นใดที่ต้องการ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, 106) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ราณี อธิชัยกุล (2540, 183) ได้กล่าวถึงการจงใจว่า หมายถึง การชักนำให้คนแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2553, 8-40) ได้กล่าวถึงการจงใจว่า หมายถึง กระบวนการในการสร้างแรงจูงใจที่บุคคลหรือองค์การกำหนดขึ้นเพื่อทำให้บุคคลเกิดพลังใจขึ้นมา

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 อ้างถึงในอมรพันธ์ สุนทรวิภาต 2548, 19) ได้ให้ความหมายการจงใจ หมายถึง กลุ่มของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติต่อกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายในที่มีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ดิน ปรัชญพุทธิ (2552, 258) ได้ให้ความหมาย การจงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเอง ภายหลังจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงานและสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

วัลย์ลักษณ์ ผดุงเจริญ (2540 อ้างถึงในอมรพันธ์ สุนทรวิภาต 2548, 19) ได้ให้ความหมาย การจงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคลหรือหมู่คณะได้มีโอกาสมีกำลังใจทำงานให้แก่องค์การหรือหน่วยงานอย่างเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นเรื่อง เกี่ยวกับการทำให้คนขององค์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยสามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ได้ด้วย ซึ่งการสร้างแรงจูงใจนี้จะเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหารและผู้ที่ถูกจูงใจนั้นจะต้อง มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สิ่งจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่บุคคลในองค์การเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่ผู้บริหารงานในองค์การจะนำมาใช้ ถ้าผู้บริหารในองค์การสามารถนำสิ่งจูงใจมาใช้กับบุคลากรแล้วตรงกับความต้องการของเขา บุคลากรนั้นย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมาก การปฏิบัติงานย่อมเกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้น สิ่งจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานจึงเป็น

สิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ซึ่งสิ่งจูงใจที่ให้เกิดความพอใจในงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้หลายท่าน คือ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2526, 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจว่า ได้แก่

1. ค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติ
3. การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี
4. การมีหัวหน้างานที่ยุติธรรมและเป็นกันเอง
5. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง
6. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
7. มีความเป็นประชาธิปไตยในการปฏิบัติงาน
8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุที่เหมาะสม
9. การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ

กิติมา ปรีดีดิลก (2529, 331) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ กิลเมอร์ (Gilmer) ไว้ว่า กิลเมอร์ ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ
3. พพอใจในการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ความพึงพอใจในงาน ที่ทำ และความพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าจ้าง (Wages) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้าง และรู้สึกสมเหตุสมผลในสิ่งตอบแทนนั้น ๆ
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงความต้องการและความถนัด
6. การบังคับบัญชา (Supervision) มีส่วนทำให้เกิดการพึงพอใจในการทำงานได้
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) หากผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ๆ
8. การคมนาคม และการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกันได้

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง ฝุ่นน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้นน้อยต่างกันได้

10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงานการรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย ก็มีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

Chester B. Barnard (1986 อ้างถึงในสุชาติ กาญจนนิมมาณ 2541,33) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงินหรือสิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งโอกาสดังกล่าวจะมีความหมายต่อบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนเกี่ยวกับโอกาสพิเศษดังกล่าว เพื่อที่จะให้บุคลากรในองค์กรรู้อย่างทั่วถึงทุกคน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานด้วยความขยันและความตั้งใจ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่พอใจของทุกคน

4. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ซึ่งเป็นผลประโยชน์ที่มีอำนาจมาก คือ การที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติหรืออุดมการณ์ของตนเอง เช่น ความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดีเป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุขมีความพอใจ

5. สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง สภาพการคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรในองค์กร ถ้าหน่วยงานใดมีการแบ่งพรรคแบ่งพรรค คอยจับผิดซึ่งกันและกัน ไม่นับถือซึ่งกันและกัน ไม่มีน้ำใจซึ่งกันและกัน ไม่คบหากันฉันท์มิตร องค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่น่าเบื่อ ดังนั้นผู้บริหารต้องเข้าไปกำกับ ดูแล แก้ไข มิให้เกิดสภาพดังกล่าว

6. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงสภาพการทำงาน และวิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรรวมถึงตรงกับทัศนคติของบุคลากรด้วย ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



7. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกอย่างที่จัดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเป็นบุคคลสำคัญในองค์กร

8. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างดี มีความเป็นมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานองค์กรนั้นก็จะได้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ทำให้เกิดผลสำเร็จขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

William R. Van Dersal (1968, อ้างถึงในอมรพันธ์ สุนทรวิภาต 2548,41) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับทางสังคม
8. ลักษณะงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสความก้าวหน้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2523, 320-321) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น เมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non – Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

ณัฐพล ชันชไชย (2526, 11-22) ได้กำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยในการทำงาน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ของความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษาเพิ่มเติมจากแนวคิดของ David G. Moore และ Robert K. Burns ว่าต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ

1. สภาพการปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของรายได้
3. ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ
6. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
7. ความมั่นคงปลอดภัย
8. การระบุตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
9. โอกาสความก้าวหน้า
10. ความสามารถของผู้ร่วมงาน
11. ความสำเร็จของการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
12. ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
13. ความเป็นมิตรและการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
14. การอุทิศตนเพื่องานของบุคคลในหน่วยงาน
15. สภาพความพึงพอใจในหน่วยงาน
16. สภาพความพอใจในงาน
17. ความสอดคล้องระหว่างงานกับความถนัด
18. ความเหมาะสมของปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
19. ความยุติธรรมในหน่วยงาน
20. สวัสดิการในหน่วยงาน

## 5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของ การจูงใจ และกลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ มีรายละเอียดดังนี้

## 5.1 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการงูใจ

### 5.1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory)

เดิมศักดิ์ คทวณิช (2546, 156-158) กล่าวว่า อับราฮัม เฮช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow 1908-1970) ผู้นำจิตวิทยามนุษย์นิยม (Humanism) ได้อธิบายกระบวนการของการงูใจไว้ว่า การงูใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งมีทั้งสิ้น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ความต้องการอากาศ ต้องการพักผ่อน นอนหลับ เป็นต้น ความต้องการขั้นนี้ทำให้เกิดการตอบสนองด้วยการรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ การหายใจ การนอน รวมทั้งการตอบสนองความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะแสวงหาหลักประกันและความอุ่นใจให้กับตนเอง เนื่องจากการที่บุคคลรู้สึกถึงความไม่แน่นอน ไม่มั่นคง และไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นได้กับตนเอง ทรัพย์สิน ครอบครัว ฐานะ การงาน ตำแหน่ง ด้วยเหตุดังกล่าวบุคคลที่เกิดความต้องการขั้นนี้จึงแสดงพฤติกรรมด้วยการตั้งใจทำงาน เก็บเงิน ประหยัด ประกันชีวิต พยายามหาอาชีพที่คิดว่ามั่นคงที่สุดให้กับตนเอง เป็นต้น

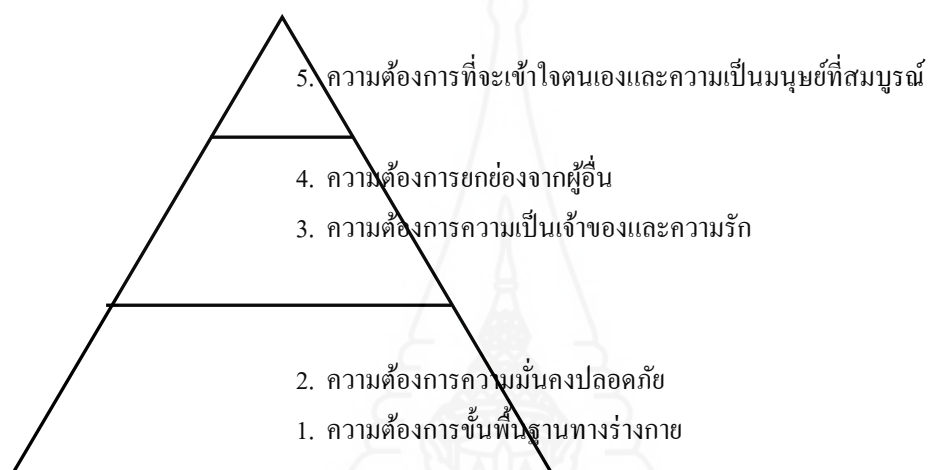
3) ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (Belongingness and Love Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของบุคคลอื่น รวมทั้งมีความต้องการที่จะให้สังคม ในระดับต่าง ๆ เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน สถานที่ทำงาน ฯลฯ ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ยอมรับในฐานะที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านั้นด้วย ความต้องการขั้นนี้เกิดจากธรรมชาติของความเป็นสัตว์สังคมของมนุษย์ที่ไม่ต้องการจะโดดเดี่ยวตามลำพัง จึงเกิดการแสวงหาเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางจิตใจ โดยพยายามจะสร้างปฏิสัมพันธ์ กับบุคคลทั้งหลาย เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ ตอบแทน การแสดงความห่วงใย เป็นต้น

4) ความต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self-esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดความภาคภูมิใจที่ได้รับการเคารพยกย่องจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคมว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประโยชน์ มีความสำคัญ และเป็นที่พึ่งของบุคคลทั่วไป บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จะพยายามแสวงหาตำแหน่ง ยศถาบรรดาศักดิ์ เกียรติยศ ชื่อเสียง ฐานะการเงิน และอำนาจให้กับตนเอง เพราะเรียนรู้ว่าสิ่งเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการในขั้นนี้แก่ตนได้

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองและความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ (Self-actualization Needs) ความต้องการในขั้นนี้มาสโลว์ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่ทุกคน



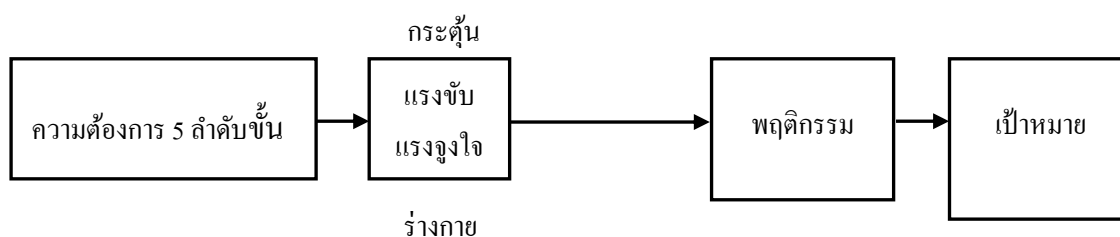
ปรารถนาและมีความต้องการจะไปให้ถึงในขั้นอุดมคติของบุคคลที่ทุกคนใฝ่ฝัน แต่มีบุคคลจำนวนไม่มากนักที่จะสามารถพัฒนาตนเองไปสู่ขั้นสูงสุดได้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่อยู่ในขั้นนี้จะต้องเข้าใจและตระหนักเกี่ยวกับตนเองได้ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถอย่างไรและมีแค่ไหน นอกจากนี้ ยังต้องมีความมุ่งมั่นที่จะนำความสามารถที่ตนเองมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ของตนเอง แต่จะคำนึงถึงประโยชน์ที่สังคมจะได้รับตามอุดมคติที่ตนตั้งไว้ เพราะฉะนั้นบุคคลที่จะสามารถพัฒนาตนเองมาถึงขั้นนี้ได้จึงได้ชื่อว่าเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์แล้ว



ภาพที่ 2.1 แสดงความต้องการทั้ง 5 ลำดับขั้นตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ที่มา : เดิมศักดิ์ คทวณิช (2546, 157)

ความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามที่กล่าวมาข้างต้นนี้ มาสโลว์เชื่อว่าจะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นเสมอไม่มีการข้ามขั้น กล่าวคือ มนุษย์ทุกคนจะเกิดความต้องการขั้นที่ 1 ก่อน ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย จนกระทั่งเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายเพียงพอแล้ว ความต้องการขั้นที่ 2 ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัยจึงจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นที่ 2 พอสมควรแล้ว ความต้องการขั้นที่ 3, 4 และ 5 จะตามมาเป็นลำดับ มาสโลว์ เชื่อว่า ถ้าขั้นหนึ่งขั้นใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นจะไม่เกิดความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอย่าง มาสโลว์ กล่าวไว้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นตามลำดับของมนุษย์เหล่านี้จะสร้างแรงขับและแรงจูงใจจนกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นของตน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นกำลังเกิดความต้องการในขั้นใด ดังจะแสดงกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ/แรงขับ/สิ่งล่อใจ จากแผนผังในภาพที่ 2.2 ดังต่อไปนี้



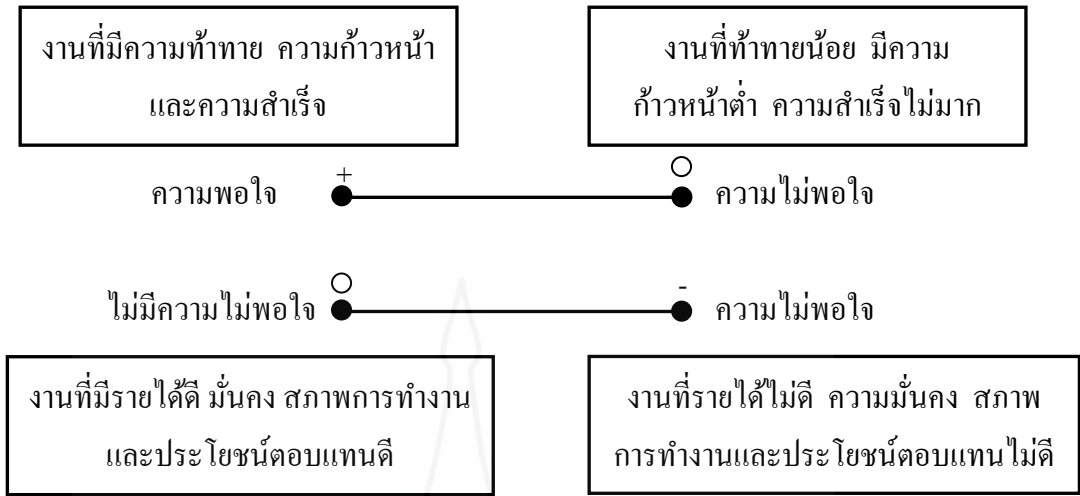
ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ/แรงขับ/สิ่งล่อใจ

ที่มา : เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546, 158)

จากแผนผังอธิบายได้ว่า ถ้าต้องการสร้างแรงขับและแรงจูงใจขึ้นในบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่เราวางไว้นั้น ให้ใช้สิ่งทีบุคคลนั้นต้องการเป็นสิ่งเร้า (stimulus) แต่ที่สำคัญเนื่องจากแต่ละคนจะมีความต้องการในแต่ละระดับขั้นที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลนั้นให้ชัดเจนเสียก่อนจึงจะสามารถสร้างพฤติกรรมที่ต้องการได้ เช่น ในฐานะของหัวหน้างานที่ต้องการให้พนักงานที่อยู่ในความดูแลขยันและตั้งใจทำงานเพิ่มขึ้น และจากการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานต้องการได้รับการยกย่องจากผู้อื่นซึ่งอยู่ในขั้นที่ 4 จึงอาจใช้วิธีการประกวดพนักงานดีเด่นประจำเดือนเป็นเครื่องล่อใจในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เป็นต้น

### 5.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg Two-Factor Theory)

วันชัย มีชาติ (2551, 81-83) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยสร้างขึ้นโดย Frederick Herzberg โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยเป็นพื้นฐานในการสร้างแนวความคิด Herzberg รวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีและวิศวกร (จำนวน 200 คน) โดยใช้เทคนิคที่เรียกว่า Critical-incident เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจและไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาของ Hertzberg พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจเป็นปัจจัยคนละประเภทกัน กล่าวคือ ปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจเป็นเรื่องที่สามารถแยกออกจากกันได้ดังแผนภาพ



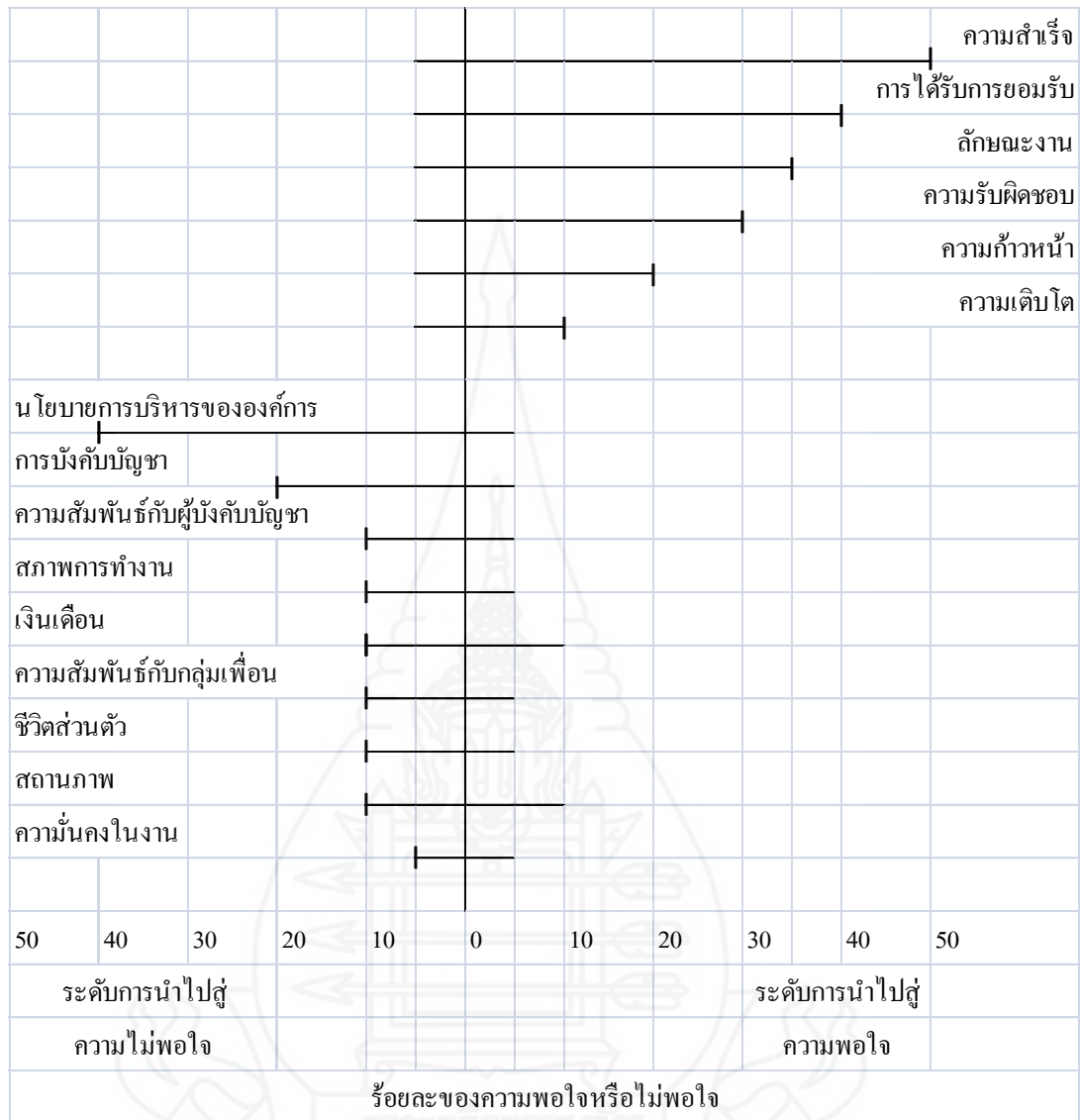
ภาพที่ 2.3 แสดงความไม่พอใจและความพอใจในการทำงาน

ที่มา : วันชัย มีชาติ (2551, 81)

ปัจจัยทั้ง 2 ประการ เป็นปัจจัยที่แยกจากกันจากแนวความคิดดังกล่าว จึงแบ่งปัจจัยที่  
 จูงใจ คนในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) **ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factors)** เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคน  
 ในการทำงาน เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่หากมีปัจจัย  
 เหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะพอใจในการทำงานหรือมีแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะหากมี  
 ปัจจัยนี้จะไม่มีความรู้สึกไม่มีความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ ความมั่นคง ในงาน  
 (Job security) เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบายและการบริหารงานของ  
 องค์กร ชีวิตส่วนตัวความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน  
 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้หากขาดไปคนจะไม่พอใจ  
 ในการทำงาน เช่น เงินเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ฯลฯ ถ้ามีจะลดความไม่พอใจลง  
 แต่ก็ได้ทำให้คนพอใจในการทำงาน

2) **ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)** จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายาม  
 ในการทำงานปัจจัยจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปก็จะทำ  
 ให้คนในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน ถ้ามีปัจจัยกลุ่มดังกล่าวก็จะเป็นแรงใจให้คนมีความ  
 พพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน  
 ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจนี้มักจะเป็นปัจจัย  
 ที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ต่างจากปัจจัยสุขวิทยาซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากภายนอกตัวบุคคล



ภาพที่ 2.4 แสดงปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ

ที่มา : วันชัย มีชาติ (2551, 83)

เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Frederick Herzberg and Others 1959, 71-79 อ้างถึงในอมรพันธุ์ สุนทรวิภาต 2548, 26-28) ได้เสนอรายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) ออกมาเผยแพร่เมื่อปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูง

ใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory หรือเรียกอีกชื่อว่าทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and others 1959) ได้ทำการวิจัยเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเขาที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความปรารถนาที่จะจัดทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิวความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทารุณของคินฟ้าอากาศ

ประการที่ 2 ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจ เช่น ความภาคภูมิใจใจความสำเร็จ การเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยนักวิศวกร และนักบัญชีของบริษัทแห่งหนึ่ง ที่เมืองฟิตส์เบิร์ก จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ เพื่อจะหาคำตอบว่า สถานการณ์อย่างไรที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีมีความพอใจในการทำงานมากขึ้นหรือน้อยลงและถามความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ทำให้เขามีความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่องานของเขาและผู้สัมภาษณ์ ยังให้วิศวกรและนักบัญชีตอบด้วยว่า ความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในงานนั้นมีผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเป็นอยู่ของตนหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูง (Motivation Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ หมายถึงองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่องานทางด้านบวกเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เกี่ยวกับเนื้อหาของงานโดยตรงมี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานสำเร็จ เรียบร้อยเป็นอย่างดี เกิดความพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการรับมอบให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หรือปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 11 องค์ประกอบคือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจกันดีและความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับ บัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือ เครื่องมือต่างๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากทฤษฎีการจูงใจ – คำจุนของเฮอริชเบอร์ก ดังกล่าวแล้วนั้น สรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับสูง มีผลต่อการทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ



พร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น จัดว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการในระดับพื้นฐานหรือระดับต่ำไม่มีผลต่อการจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น เพียงแต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานในองค์กรเท่านั้น

### 5.1.3 ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายของแม็กเกรเกอร์

สรี้อยตระกูล อรรถมานะ (2542, 106-107) กล่าวถึงทฤษฎีเอกซ์ (Theory x) และทฤษฎีวาย (Theory y) ของดักลาส แม็กเกรเกอร์ (Douglas Me Gregor) ว่าเป็นทฤษฎีที่เข้าใจง่ายและเป็นที่แพร่หลายทั่วไป ทฤษฎีทั้งสองนี้กล่าวถึง สมมติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะสุดโต่ง นั่นคือ ทฤษฎีเอกซ์นั้นมองบุคคลในแง่ลบแบบสุดโต่ง ส่วนทฤษฎีวายก็มองบุคคลไป ในแง่บวกแบบสุดโต่งเช่นกัน



ภาพที่ 2.5 แสดงลักษณะสุดโต่งของทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวาย

ที่มา: สรี้อยตระกูล อรรถมานะ (2542, 106)

ทฤษฎีเอกซ์ จะมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุมและลงโทษเพื่อที่จะให้เขาทำงาน
3. โดยธรรมชาติ มนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎีวาย นั้นมีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่นเกมและการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะทำโทษไม่ใช่เป็นวิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่เขาได้ผูกพันไว้



3. ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับการสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป เป็นต้น

4. ภายใต้อุปสรรคที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

5. ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรนั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่มนุษย์

6. ภายใต้อิทธิพลของชีวิตสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้แต่เพียงบางส่วนเท่านั้น

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีทั้งสองมีลักษณะตรงกันข้ามแบบสุดโต่งดังกล่าวแล้ว หากนักบริหารผู้ใดมีสมมติฐานเกี่ยวกับมนุษย์แบบเอกซ์ เขาก็จะมองเห็นมนุษย์ไปในแง่ลบและเห็นว่าเป็นมนุษย์ที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจ (economic man) จึงต้องใช้การคุกคามว่าจะลงโทษหรือใช้การลงโทษ (stick) เพื่อให้เขาทำงาน แต่ก็อาจกระตุ้นใจด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ (tangible incentives) หรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (financial incentives) พร้อม ๆ กับบริหารโดยการสั่งการและเน้นการใช้ระเบียบวินัยและอำนาจหน้าที่อย่างมากในการควบคุม ในทัศนะของ แม็กเกรเกอร์ สังคมที่ประชาชนมีระดับการครองชีพค่อนข้างต่ำ และมีภาวะขาดแคลนงานแล้ว ทฤษฎีเอกซ์จะเป็นทฤษฎีที่น่าไปใช้ได้ผลดี

ตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอกซ์ แม็กเกรเกอร์ ก็ได้เสนอทฤษฎีวายขึ้นเพื่อใช้ในสังคมที่มีระดับการพัฒนาสูงกว่า ซึ่งบุคคลมักจะมีระดับการศึกษาดี มีมาตรฐานการครองชีพที่สูงในสังคมแบบนั้นบุคคลจะมีโอกาสหางานทำได้ง่าย สำหรับสังคมลักษณะนี้จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีเอกซ์น่าจะใช้ไม่ได้ผล ตรงกันข้ามคนในสังคมที่พัฒนาแล้ว มักจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำพอเพียงแล้ว ดังนั้นเขาจึงมีความต้องการในชื่อเสียง การยอมรับ ตลอดจนการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต คนพวกนี้มักจะแสวงหาสิ่งที่มีค่ามากกว่าเงินทอง ในทฤษฎีวายนี้ นักบริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนที่ชอบสังคม (social man) มิใช่มองว่าเป็นคนที่ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎีเอกซ์ ดังนั้นนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน (non-financial incentives) หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (non-tangible incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเอง เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยควบคุม ตรวจสอบดูแลกันอย่างใกล้ชิด

### 5.1.4 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2553, 49-50) กล่าวว่า Clayton Alderter (1972) ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ในกว้างขวางยิ่งขึ้นโดยใช้วิธีการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical research) สนับสนุนทฤษฎีของเขา และยังคงในความสนใจ ต่อความต้องการหลัก ๆ (Core needs) ของมนุษย์ แต่ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ด้วยกันคือ

1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ ค่าจ้างในการทำงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Related Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีชื่อเสียง ได้รับการยกย่องจากวงสังคม เป็นต้น

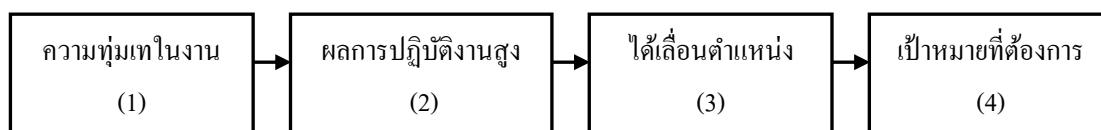
3) ความต้องการด้านการเติบโต (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจตนเองและได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับความต้องการเบื้องสูงในทฤษฎีของ Maslow

ทฤษฎีความต้องการนี้ให้ข้อคิดแก่ฝ่ายบริหารว่า ถ้าองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการเบื้องสูงให้แก่พนักงานทุกคนได้ เช่น ตำแหน่งระดับสูงมีจำนวนน้อยกว่าที่จะบรรจุคนที่มีความสามารถทุกคนได้ ฝ่ายบริหารก็อาจพิจารณาตอบแทนบุคคลเหล่านี้ได้ในด้านอื่น เช่น การยกย่องคุณงานความดีของเขา การให้ค่าตอบแทนที่มากขึ้นเพื่อเป็นการชดเชย ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะช่วยลดความไม่พึงพอใจ และป้องกันมิให้ผลการปฏิบัติงานตกต่ำลง

## 5.2 กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการของการจูงใจ

### 5.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2553, 52) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวัง เสนอโดย วิคเตอร์ รูม (Victor Vroom) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าโดยธรรมชาติมนุษย์จะแสวงหาสิ่งที่น่าความพึงพอใจมาให้ เรียกว่า รางวัล (reward) และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจหรือความเจ็บปวดในองค์กร พฤติกรรมการทำงานของพนักงานจะเป็นอย่างไรนั้น จึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังรางวัลที่จะได้จากการแสดงพฤติกรรม และความดึงดูดใจ (attractiveness) ของรางวัลนั้น



ภาพที่ 2.6 ทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ (2553, 52)

แผนภาพข้างต้นได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 3 คู่ คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความทุ่มเทและผลการปฏิบัติงาน (1 → 2)
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง ผลการปฏิบัติงานและรางวัลที่องค์กรให้ (2 → 3)
3. ความสัมพันธ์ระหว่าง รางวัลที่องค์กรให้กับเป้าหมายส่วนตัว (3 → 4)

ทฤษฎีความคาดหวังนี้ช่วยให้เราเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานบางคนที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำไม่ว่าเหตุใดเขาจึงไม่ทำงานเต็มที่ หรือทำงานแบบให้ผ่านไปวัน ๆ เท่านั้น ความรู้จากทฤษฎีนี้สามารถอธิบายเหตุผลว่าทำไมเขามีพฤติกรรมเช่นนี้ อาจเป็นเพราะเขาประเมินแล้วว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้น เขาอาจไม่ได้รางวัลอย่างที่เขาคือต้องการ

### 5.2.2 ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting Theory) เสนอโดย ล็อก (Edwin Locke 1976) (อ้างถึงในณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ 2544, 56-61) กล่าวว่า ทฤษฎีความคาดหวังได้เน้นการให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักและยอมรับในเป้าหมายของงานอย่างแท้จริง ให้เขาร่วมกำหนดเป้าหมายและคิดวางแผนลงมือปฏิบัติไปสู่เป้าหมาย หลักการสำคัญ คือ

1. การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของผลงาน ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้
  - ความชัดเจนเฉพาะเจาะจงของเป้าหมาย
  - ระดับความยากของเป้าหมาย
  - ระดับความพยายามที่จะต้องออกแรง
  - กำหนดระยะเวลาที่ตั้งใจให้บังเกิดผลสำเร็จ
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของผลงาน และใช้การสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานควรมีบทบาทคิดค้นแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับความสามารถ ความถนัดของตน องค์กรควรมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงานด้วย

4. จากการวิจัยค้นพบว่า การกำหนดเป้าหมายที่ยากปานกลาง ไม่ง่ายเกินไป ไม่ยากเกินไป จะเอื้อต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้มาก

### 5.2.3 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์

ราณี อธิษฐ์กุล (2543, 257-258) กล่าวว่า ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของสเตซี อดัมส์ (Stacy Adams) ศึกษากระบวนการสังคม โดยมีสมมติฐานว่าบุคลากรทุกคนในองค์การย่อมต้องการที่จะได้รับความเป็นธรรม

ความเสมอภาค หมายถึง ความเชื่อว่าพนักงานจะได้รับการดูแลอย่างเป็นธรรมจากผู้บริหารเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น ทฤษฎีความเสมอภาคมีความเชื่อว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น บุคคลนั้นจะพยายามจำกัดความไม่สบายใจ และพยายามสร้างความเสมอภาคให้เกิดขึ้น โดยการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องจูงใจพนักงานที่รับรู้ความไม่เสมอภาคให้พนักงานอยากทำงานต่อไป และพนักงานที่รับรู้ความเสมอภาคให้รักษาสภาพเดิมไว้

พนักงานจะรับรู้ความเสมอภาคและความไม่เสมอภาค โดยการพิจารณาอัตราส่วนระหว่างปัจจัยที่ให้กับงาน (Inputs) หรือคือความพยายามที่ตนได้มอบให้องค์การ เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทน และความจงรักภักดี กับปัจจัยที่ได้จากงาน (Outcomes) คือสิ่งที่ได้รับหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมการทำงาน การยอมรับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรางวัลตอบแทนทางด้านความรู้สึก ซึ่งได้แก่ประกาศเกียรติคุณ โดยนำอัตราส่วนของตนเองไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงาน และพนักงานอื่น ๆ ในองค์การ หรือแม้แต่พนักงานในองค์การอื่น ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่ได้จากงานของบุคคล

ปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น

> หรือ <

ปัจจัยที่ให้กับงานของบุคคล

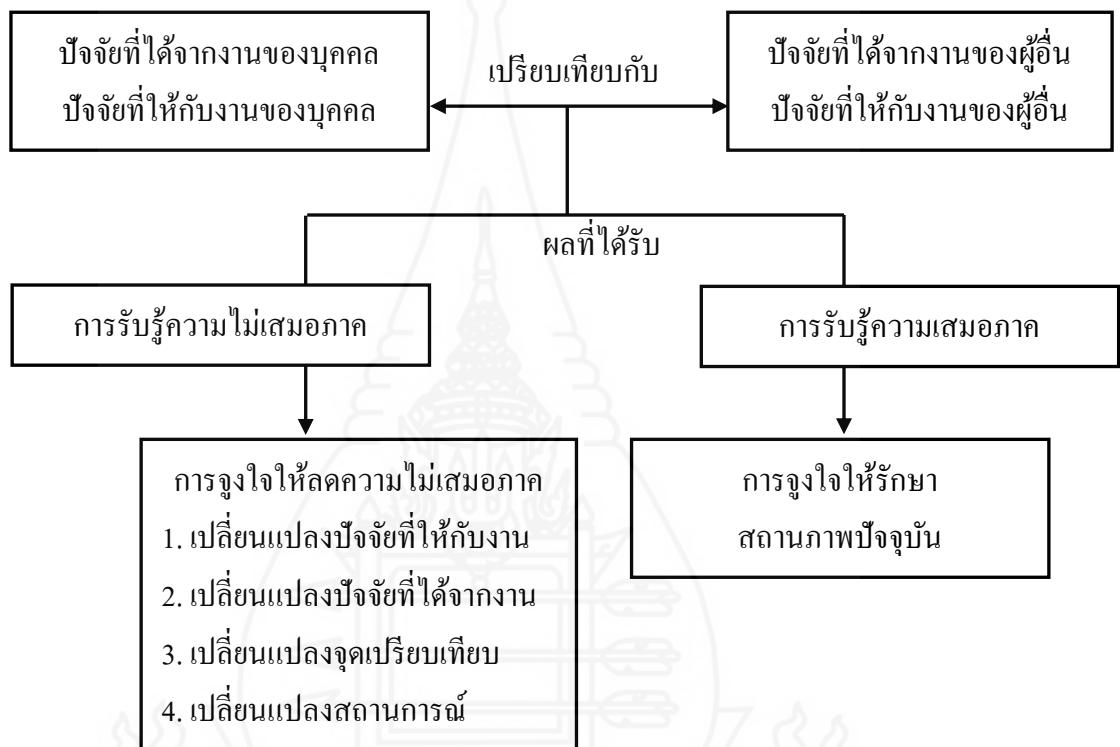
ปัจจัยที่ให้กับงานของผู้อื่น

จะมีปฏิกิริยาหรือควรมีวิธีจูงใจเพื่อลดความไม่เสมอภาค ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ให้กับงาน เช่น ลดหรือเพิ่มความพยายามหรือความขยันในการทำงาน เพื่อให้เกิดความเสมอภาค
2. เปลี่ยนแปลงปัจจัยที่ได้จากงาน เช่น พยายามกดดันและเรียกร้องฝ่ายบริหารขององค์การเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ดีกว่าเดิม โดยขอเงินเดือนเพิ่มหรือการแสวงหาโอกาสพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงจุดเปรียบเทียบ เพื่อพยายามหาวิธีที่ทำให้สถานการณ์ดีขึ้น เช่น เปลี่ยนแปลงการรับรู้อัตราส่วนปัจจัยที่ให้กับงาน และปัจจัยที่ได้จากงานของผู้อื่น เนื่องจากพนักงานอาจขยันกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง

4. การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ซึ่งเป็นวิธีสุดท้าย เช่น ขอย้ายหรือลาออกจากที่ทำงาน



ภาพที่ 2.7 การเปรียบเทียบเพื่อความเสมอภาคและผลที่ได้รับ

ที่มา : ราณี อธิชัยกุล (2543, 258)

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งของผู้บริหารที่จะใช้ทรัพยากรบุคคลที่กิจการมีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากกิจการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นธรรม พนักงานได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานของตนก็มีส่วนช่วยจูงใจให้พนักงานทุ่มเทปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (Productivity) ในทางตรงกันข้าม หากการประเมินผลการปฏิบัติงานขาดความเหมาะสมและเป็นธรรม เช่น การประเมินมิได้วัดปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ ผลการประเมิน ก็จะไม่ช่วยผลักดันให้พนักงาน ปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น (จิระจิตต์ บุณนาค 2547, 625)

### 6.1 ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จำเนียร จวงตระกูล (2531, 2) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า “เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนหนึ่ง ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้นในช่วงระยะเวลานั้น กับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับงานแต่ละชิ้น ซึ่งได้ระบุไว้ในลักษณะงาน ของพนักงานผู้นั้นว่าผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ในระยะเวลาดังกล่าว เป็นอย่างไร ทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณงานและแบบอย่างของการปฏิบัติ ที่แสดงออกมาว่าเป็นอย่างไร กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานที่วัดได้นั้นบรรลุผลตามมาตรฐาน ที่กำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นจึงนำผลที่วัดได้นั้นมาประเมินค่าออกมาว่าผลการปฏิบัติงานมีค่าอย่างไร คือ ดีเลิศ ดี พอใช้ หรือใช้ไม่ได้”

วรรัตน์ เขียวไพรี (2546, 137) ได้ให้ความหมายว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisals) หมายถึง การประเมินค่าของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะด้านอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ภายในช่วงระยะเวลาและมาตรฐานที่กำหนด โดยการใช้วิธีการสังเกต จดบันทึก การให้คำระดับคะแนน และการเปรียบเทียบวัดค่าตามระบบมาตรฐานแบบเดียวกัน ให้ความเป็นธรรมทั่วทั้งองค์กร สามารถใช้ค่าประเมินนี้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กรในอนาคต

จิระจิตต์ บุณนาค (2547, 625) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า กระบวนการที่เป็นระบบในการประเมินผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งความสามารถและผลงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์และมาตรฐานทั้งที่ผู้ประเมินและผู้ปฏิบัติงานร่วมกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่กิจการจะได้สนับสนุน ให้กำลังในใจการสร้างผลงานที่ดีและมุ่ง



ปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานที่ยังมีจุดอ่อนให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้กิจการได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าสูงสุด

ภิญโญ สาธร (2517, อ้างถึงในขวัญใจ มีทิพย์ 2543, 32) ให้ความเห็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานและเป็นการประเมินสมรรถภาพของบุคลากรไปด้วยในตัว การประเมินดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบุคลากร ส่วนการวินิจฉัยขั้นสุดท้ายเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงจะกระทำเป็นขั้น ๆ นับตั้งแต่ขั้นต้นจนถึงขั้นสูง บุคลากรทุกคนจะมีผู้ที่อยู่เหมือนตนนั้นเป็นผู้ประเมินผลงานตนทุกคน

บวร ประพฤตติ (2520, อ้างถึงในขวัญใจ มีทิพย์ 2543, 32) ให้ความเห็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชา ได้บันทึกลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้

เสนาะ ดิยาว (2522, 177) ให้ความเห็น การประเมินผลงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2525, อ้างถึงในอมรพันธ์ สุนทรวิภาต 2548, 13) ให้ความเห็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวกับวิธีการ ที่หน่วยงาน พยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพ ดี มากน้อยเพียงใด

## 6.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บวร ประพฤตติ (2530, 7-8) กล่าวถึง การประเมินผลมีวัตถุประสงค์ คือ

1. ช่วยเหลือลูกจ้าง พนักงาน ให้มีโอกาสปรับปรุงตนเองและการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสม กับสภาพการบริหารงานขององค์การ
2. สนับสนุนการพัฒนาตนเองของพนักงานทุกคน เพื่อประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพในการบริหารขององค์การ
3. ช่วยในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของบุคคลและช่วยสร้างโอกาสให้บุคคลได้เลื่อนตำแหน่ง ในอนาคต
4. ปรับปรุงงานบริหารงานทั่วไป โดยได้จากการเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์การแต่ละแผนก
5. ปรับปรุงการบริหารงานค่าจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่และ ความรับผิดชอบของบุคคล



6. พัฒนาบุคคลและเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและการจ้างงาน และคนงานจะได้ทราบว่าเขาควรจะต้องทำตัวอย่างไร จึงจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

7. ช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์อันดีให้ดียิ่งขึ้นระหว่างคนงานและผู้บริหาร

8. ช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการงานแผนงานองค์กรผิดพลาด ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลอาจชี้ให้เห็นเป็นถึงข้อบกพร่องของการวิเคราะห์งานในองค์กรที่ผิดพลาดมาตั้งแต่แรกเริ่ม

9. ช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการงานแผนงานองค์กรผิดพลาด ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลอาจชี้ให้เห็นเป็นถึงข้อบกพร่องของการวิเคราะห์งานในองค์กรที่ผิดพลาดมาตั้งแต่แรกเริ่ม

### 6.3 หลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จิระจิตต์ บุนนาค (2547, 625) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานที่คิ่่นควรประกอบด้วยหลักการสำคัญ 2 ประการ คือ

#### 6.3.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

ความเที่ยงตรงหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ประเมินปัจจัยหรือคุณลักษณะสำคัญของงานหนึ่ง ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งปัจจัยหรือคุณลักษณะเหล่านั้นควรมีความเกี่ยวข้องกับงาน (Job-related factors) ซึ่งงานแต่ละอย่างจะมีปัจจัยสำคัญของงานแตกต่างกันออกไป เราจะทราบได้ว่าปัจจัยใดสำคัญสำหรับงานแต่ละอย่างนั้น โดยวิธีการวิเคราะห์งาน

ปัญหาที่มักจะพบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็คือ การไปวัดปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งมีใช้ส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบผลสำเร็จ เช่น ประเมินผลการปฏิบัติงานของงานเลขานุการ โดยพิจารณาจากการพิมพ์งานได้รวดเร็วและถูกต้องแต่เพียงอย่างเดียว ก็ถือได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนี้ ขาดความเที่ยงตรงในการประเมิน เนื่องจากงานในตำแหน่งงานเลขานุการจะลุด่วงไปได้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญกว่า เช่น การจดเซาว์นเลขได้ถูกต้อง และทันเวลา การจัดเตรียมการประชุมโดยไม่มีข้อบกพร่อง

#### 6.3.2 ความเชื่อถือได้ (Reliability)

ความเชื่อถือได้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคงเส้นคงวาของผลการประเมิน ทั้งในกรณีเมื่อผู้ประเมินคนเดียวประเมินผลงานนั้นซ้ำ ๆ กัน หลายครั้ง และได้ผลออกมาใกล้เคียงกัน ถือได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีความเชื่อถือได้ หรือในกรณีที่ผู้ประเมินหลาย ๆ คน ประเมินผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันเมื่อนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ถ้าสอดคล้องกันก็ถือได้ว่ามีความเชื่อถือได้ในการประเมิน

ดังนั้น การสร้างความเชื่อถือได้ในการประเมิน จึงควรกำหนดปัจจัยที่ใช้ประเมินให้แน่ชัด ไม่คลุมเครือ อาจมีการกำหนดนิยามของแต่ละปัจจัยไว้ว่ามีขอบเขตครอบคลุมเรื่องใด เมื่อผู้ประเมินมีความเข้าใจตรงกันก็มีส่วนทำให้ความเชื่อถือได้สูงขึ้น

## 7. ลักษณะการบริหารงานของสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

### 7.1 ความเป็นมาของกรมทางหลวงชนบท

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2545 มาตรา 20 อนุ 7 ได้กำหนดให้มีกรมทางหลวงชนบทในสังกัด กระทรวงคมนาคมโดยให้โอนกิจการ อำนาจ หน้าที่ ทรัพย์สิน งบประมาณ หนี้ สิทธิภาระผูกพัน ข้าราชการ ลูกจ้าง และอัตรากำลังบางส่วน ที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญด้านการก่อสร้างทางและสะพาน จากกรมโยธาธิการ และจากกรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท สังกัดกระทรวงมหาดไทย มารวมกันก่อตั้งเป็น "กรมทางหลวงชนบท" เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พุทธศักราช 2545 ตั้งแต่นั้นมา โดยกระทรวงคมนาคมได้ออกกฎกระทรวง กำหนดให้กรมทางหลวงชนบทมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวง การก่อสร้างและบำรุงรักษาทางหลวง ให้มีโครงข่าย ทางหลวงที่สมบูรณ์ครอบคลุม ทั่วทั้งประเทศ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง

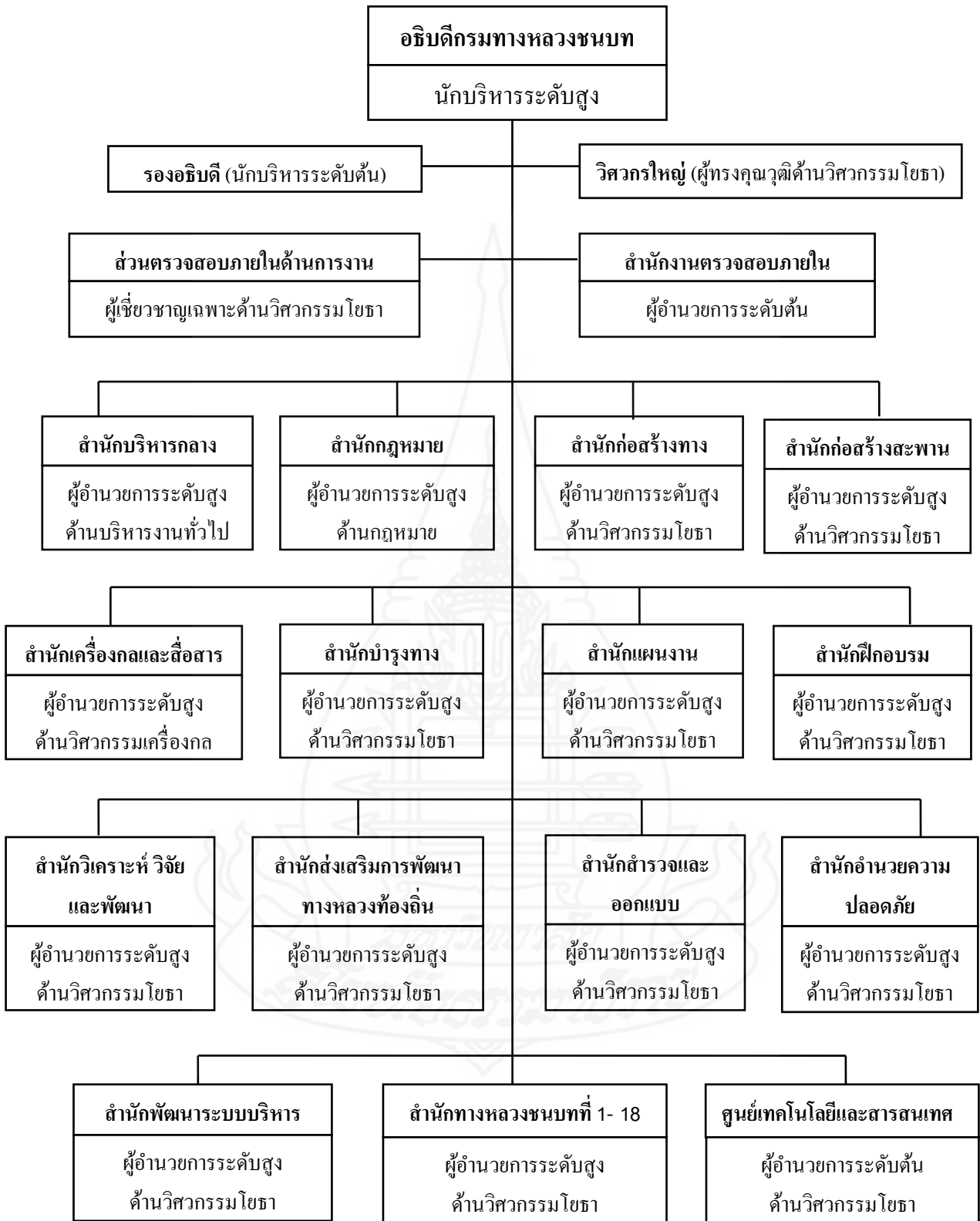
### 7.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของกรมทางหลวงชนบท

#### การแบ่งส่วนราชการของกรมทางหลวงชนบท

1. สำนักบริหารกลาง
2. สำนักกฎหมาย
3. สำนักก่อสร้างทาง
4. สำนักก่อสร้างสะพาน
5. สำนักเครื่องกลและสื่อสาร
6. สำนักทางหลวงชนบทที่ 1 – 18
7. สำนักบำรุงทาง
8. สำนักแผนงาน
9. สำนักฝึกอบรม
10. สำนักวิเคราะห์ วิจัย และพัฒนา
11. สำนักส่งเสริมการพัฒนาทางหลวงท้องถิ่น
12. สำนักสำรวจและออกแบบ
13. สำนักอำนวยความสะดวก

14. สำนักงานพัฒนาระบบบริหาร
15. สำนักงานตรวจสอบภายใน
16. ส่วนตรวจสอบภายในด้านการงาน
17. ศูนย์เทคโนโลยีและสารสนเทศ





ภาพที่ 2.8 โครงสร้างองค์การกรมทางหลวงชนบท

ที่มา : กรมทางหลวงชนบท (2553)

### **อำนาจหน้าที่ของกรมทางหลวงชนบท**

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวงชนบท กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้กรมทางหลวงชนบท มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

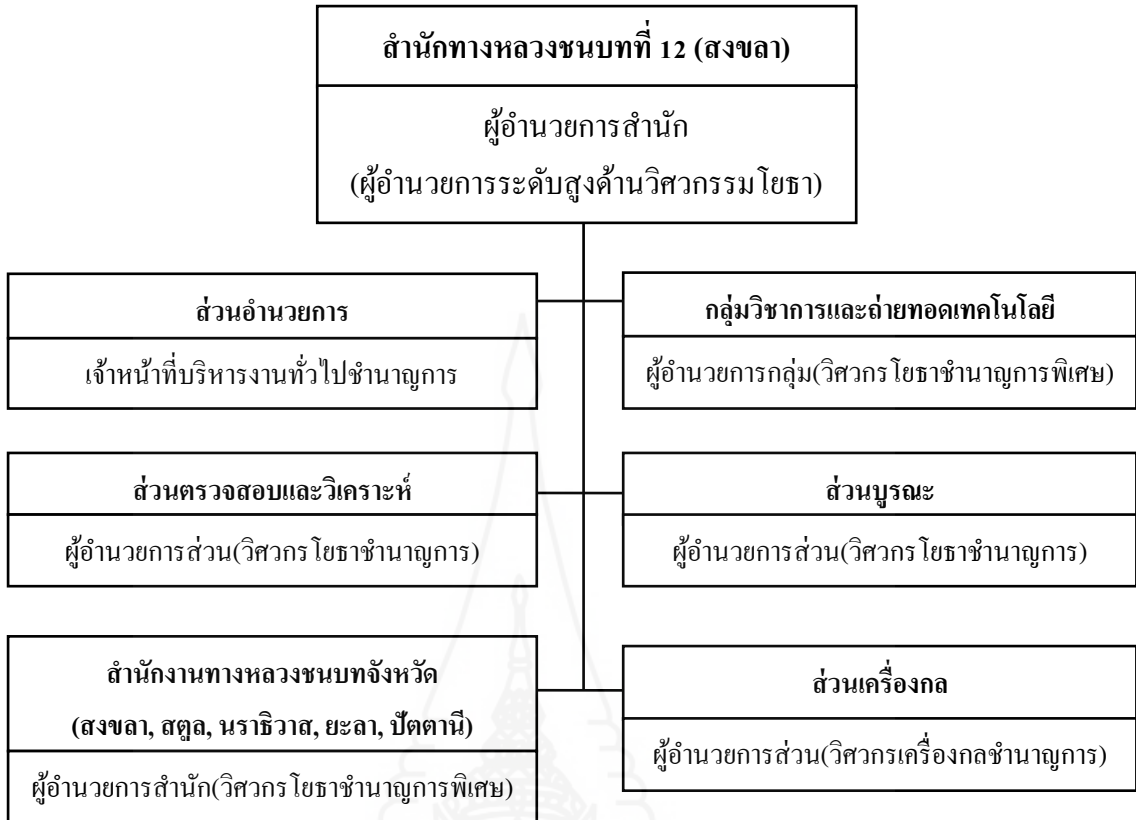
1. ดำเนินการจัดทำมาตรฐานและข้อกำหนดทางหลวงชนบท และทางหลวงท้องถิ่น ตลอดจนกำกับ ตรวจสอบและควบคุมทางวิชาการ เพื่อให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน และข้อกำหนด
2. ดำเนินการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือ ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับวิศวกรรมงานทาง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านวิชาการงานทางแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยทางหลวง เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทางหลวงชนบท รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
5. วิจัยและพัฒนางานก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษาทางหลวงชนบท
6. รวมมือและประสานงานด้านงานทาง กับองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

**โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)**

**โครงสร้างส่วนราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)**

สำหรับการแบ่งส่วนราชการของ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีดังนี้

1. ส่วนอำนวยการ
2. กลุ่มวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี
3. ส่วนตรวจสอบและวิเคราะห์
4. ส่วนเครื่องกล
5. สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดในเขตรับผิดชอบ (สงขลา, สตูล, นราธิวาส, ยะลา, ปัตตานี)



ภาพที่ 2.9 โครงสร้างสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ที่มา : สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) (2553)

#### อำนาจหน้าที่ของสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมทางหลวงชนบท กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. วางแผน สำรวจ ออกแบบ ตรวจสอบและวิเคราะห์ทางวิศวกรรม ในงานปรับปรุงและบำรุงรักษาทางหลวงชนบทในความรับผิดชอบ
2. ดำเนินการและควบคุมการบูรณะและบำรุงรักษาทางหลวงชนบทและสะพานในเขตรับผิดชอบ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินและงานนิติการ
4. ดำเนินการและให้บริการในงานวิเคราะห์ วิจัย ทดสอบ และตรวจสอบวัสดุและคุณภาพงานก่อสร้างทางและสะพานในความรับผิดชอบ
5. บำรุงรักษาและซ่อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะในเขตรับผิดชอบ

6. ให้คำปรึกษาแนะนำแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

7. ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรณวดี ตัญจนวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลางสถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและนโยบายและการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แต่สำหรับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในส่วนของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ยกเว้นปัจจัยความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานควรจัดหาสิ่งจูงใจและเครื่องมืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้



ผู้ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ การงานอย่างเป็นธรรมชาติ มีความเป็นกลางและโปร่งใส เน้นหลักการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่าอายุและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของข้าราชการทั้ง 12 ด้าน (ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงานผลประโยชน์ตอบแทน และความเป็นส่วนตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาวิจัยมีข้อเสนอแนะคือ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ควรจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการ โดยใช้สิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกควบคู่ไปกับการใช้ระบบควบคุมการปฏิบัติงาน

ปัญญา บูรณะนนทสิริ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ก็่อกูล และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านอื่นไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (3) ผลการวิจัยผู้บริหาร ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน และให้ผลประโยชน์ตอบแทนกับผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนให้เกิดนักบริหารรุ่นใหม่

สุชาดา กาญจนนิมมาน (2542) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงบประมาณ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์

กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยจุดด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก 10 ตัวแปร ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของหน่วยงาน ความรู้สึกที่ได้รับการปฏิบัติโดยระบบคุณธรรม ความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ ความผูกพันต่อการปฏิบัติหน้าที่ การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้าย ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ค่อนข้างต่ำ คือร้อยละ 24.96%

สถิต คำลาเตียง (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างช่างอากาศยาน ส่วนใหญ่มีศักรอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 0 - 5 ปี อัตราเงินเดือน 5,000 - 6,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเป็นระยะเวลา 0 - 5 สัปดาห์ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานน้อย มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน คือ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม ความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มันทนา วุ่นหนู (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ในภาพรวม พบว่า ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะ ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด นำปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์การ 2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 3. ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน 4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

โสภา ทองอ่อน (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี เป็นตำแหน่งข้าราชการครูมากที่สุดและมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

บุคลากรมีความคิดเห็นในปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือมีความคิดเห็นในระดับมากในด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในหน่วยงาน (2) บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งและรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันและปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ (3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สำคัญ ๆ คือ ผู้อำนวยการต้องไม่สับเปลี่ยนงานช่วยฝ่ายบริหารถี่เกินไป การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีหลักเกณฑ์ โปร่งใสและยุติธรรม และฝ่ายบริหารต้องสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)* นี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเชิงจิตที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากประชากรทั้งหมดโดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- 1.1 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารในสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ทุกคนรวมทั้งหมด 10 คน
- 1.2 ข้าราชการที่ปฏิบัติงานทั่วไปในสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ทุกคน รวมทั้งหมด 73 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการสร้างแบบสอบถามได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร ทฤษฎี แนวความคิด ผลการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นข้อคำถาม โดยโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส การดำรงตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพงาน มีจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การปกครอง บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทน มีจำนวน 48 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถาม เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความพยายามในการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวน 24 ข้อ

ซึ่งในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 - 3 เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อ มีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบของ Likert's Scale เพื่อวัดประเด็นต่างๆ สำหรับ คำตอบแบ่งเป็น 5 ช่วง ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นมาตรวัดโดยในแต่ละระดับมีช่วงห่างของคะแนนที่เท่ากันคือ 1 คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีระดับคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีระดับคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีระดับคะแนนเท่ากับ	1

ผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ (ลิวน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538 : 100)

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีการประเมินในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีการประเมินในระดับเห็นด้วย
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีการประเมินในระดับไม่แน่ใจ
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีการประเมินในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีการประเมินในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับกรวิจัยไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงนั้น หลังจากได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องแล้ว จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาขอความคิดเห็น และเมื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ตามการแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วจึงนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยใช้แบบฟอร์มการลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามเป็นรายชื่อ ผลจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในข้อความแต่ละข้อนำไปคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC)

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคโดยการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับผู้มีคุณสมบัติคล้ายประชากรศึกษา คือ ข้าราชการในสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดพัทลุง และจังหวัดตรัง จำนวน 15 คน และได้กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ระดับ แอลฟา (Alpha) 0.70 ผลของการทดสอบ ได้ดังนี้ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการหาค่าความเที่ยงตรง และผลการหาค่าความเชื่อมั่นติดตามได้ ที่ภาคผนวก)

ตารางที่ 3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเที่ยงตรง	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านลักษณะงาน	0.67-1.00	0.93
ความสำเร็จในการทำงาน	1.00	0.82
ความรับผิดชอบ	1.00	0.90
การยอมรับนับถือ	0.67-1.00	0.94
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	1.00	0.85
สถานะอาชีพ	0.67-1.00	0.84
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	1.00	0.95

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าความเที่ยงตรง	ค่าความเชื่อมั่น
การปกครองบังคับบัญชา	1.00	0.89
ความมั่นคงในการทำงาน	0.67-1.00	0.75
สภาพการทำงาน	1.00	0.87
ผลประโยชน์ตอบแทน	1.00	0.94
ความสามารถในการปฏิบัติงาน	1.00	0.87
ความพยายามในการปฏิบัติงาน	0.67-1.00	0.93
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	1.00	0.97
ผลการปฏิบัติงาน	0.67-1.00	0.82
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	1.00	0.97

ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์หาค่าความเที่ยงตรง (ทุกข้อเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.5) และ ค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.75-0.97 (ทุกข้อเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.70)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากบุคคลที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 และสำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดในเขตรับผิดชอบ รวม 5 จังหวัด คือ สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดสงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการรวบรวมบทความ ข้อมูลจากหนังสือ วารสาร ต่าง ๆ ข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตัวเองทุกฉบับ และมีการติดตามรวบรวมข้อมูลทั้งหมดหลังจากที่ได้แจกแบบสอบถามไปแล้วสองสัปดาห์ มีการติดตามทวงถามจนได้แบบสอบถามกลับคืนครบร้อยเปอร์เซ็นต์ โดยใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นหนึ่งเดือน



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้คอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติดังนี้  
 ส่วนของสถิติพรรณนา ได้แก่

4.1 ค่าร้อยละ ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา

4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการนำเสนอและอธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทาง หลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ส่วนของสถิติสรุปอ้างอิง เพื่อตอบสมมติฐาน

4.3 ค่า  $t$  (Independent t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้ในการอธิบายความแตกต่างของสถานภาพของบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Enter ใช้ในการอธิบายปัจจัยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ ทั้งนี้ ก่อนการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร เพื่อทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) จากค่าสหสัมพันธ์ที่ได้ไม่เกิน 0.80

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อที่จะนำเสนอ ดังนี้

1. ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)
3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

#### 1. ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	70	84.34
	หญิง	13	15.66
	รวม	83	100
อายุ	25-40 ปี	17	20.48
	41-50 ปี	45	54.22
	51-60 ปี	21	25.30
	รวม	83	100
การศึกษา	มัธยม	3	3.62
	อนุปริญญา	15	18.07
	ปริญญาตรี	54	65.06
	สูงกว่าปริญญาตรี	11	13.25
	รวม	83	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส	โสด	10	12.05
	สมรส	70	84.34
	หม้ายหย่าร้าง	3	3.61
	<b>รวม</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
ตำแหน่งงาน	ปฏิบัติงาน	2	2.41
	อาวุโส	5	6.02
	ชำนาญงาน	60	72.29
	ชำนาญการขึ้นไป	16	19.28
	<b>รวม</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
รายได้	ไม่เกิน 20,000 บาท	19	22.89
	20,001-30,000 บาท	47	56.63
	30,001-40,000 บาท	14	16.87
	มากกว่า 40,000 บาท	3	3.61
	<b>รวม</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
ระยะเวลาทำงาน	ไม่เกิน 5 ปี	14	16.86
	5 ปีขึ้นไป	69	83.14
	<b>รวม</b>	<b>83</b>	<b>100</b>
สถานภาพงาน	เป็นผู้บริหาร	10	12.05
	ข้าราชการทั่วไป	73	87.95
	<b>รวม</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 84.34) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 54.22) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 65.06) มีสถานภาพการสมรส (ร้อยละ 84.34) มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือผู้ชำนาญงาน (ร้อยละ 72.29) มีรายได้

อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 56.63) ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 83.14) และมีสถานภาพงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทั่วไป (ร้อยละ 87.95)

## 2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 (สงขลา)

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านลักษณะงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้มีความสำคัญมีการ ท้าทายและต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.14	0.70	เห็นด้วย
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท่านมีส่วนร่วมในการ ตั้งเป้าหมายงาน	4.00	0.78	เห็นด้วย
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท่านได้รู้ถึงผลสำเร็จใน การทำงานโดยตรง	4.22	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. งานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความพอใจของท่าน	4.16	0.74	เห็นด้วย
5. งานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้เป็นงานที่สามารถทำได้สำเร็จ	4.30	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.16</b>	<b>0.54</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านลักษณะงาน พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.16$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้สามารถทำได้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.30$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายงาน ( $\bar{X} = 4.00$ )

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6. ท่านมีความสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบ ผลสำเร็จเป็นอย่างดี	4.23	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ	4.11	0.56	เห็นด้วย
8. ท่านมีความสามารถในการรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น	4.06	0.57	เห็นด้วย
9. ท่านมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน	4.33	0.61	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.18</b>	<b>0.45</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.18$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.33$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ท่านมีความสามารถในการรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ( $\bar{X} = 4.06$ )

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านความรับผิดชอบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
10. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงาน	4.27	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11. ท่านมีอำนาจรับผิดชอบงานที่มอบหมาย	4.05	0.71	เห็นด้วย
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยไม่มี การควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.84	0.90	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความรับผิดชอบ			
13. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่	3.78	0.87	เห็นด้วย
14. ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงาน	4.12	0.76	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.01</b>	<b>0.64</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความรับผิดชอบ พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.01$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ( $\bar{X} = 4.27$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.78$ )

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านการยอมรับนับถือ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านการยอมรับนับถือ			
15. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลในหน่วยงาน	3.65	0.71	เห็นด้วย
16. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลในหน่วยงาน	3.66	0.65	เห็นด้วย
17. ท่านได้รับการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงานและบุคคลในหน่วยงาน	3.77	0.77	เห็นด้วย
18. ท่านได้รับเกียรติบัตรหรือรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจาก การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3.36	0.82	ไม่แน่ใจ
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.61</b>	<b>0.64</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.61$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมิน ในลำดับแรกได้แก่ ท่านได้รับการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลในหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.77$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับเกียรติบัตรหรือรางวัลซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.36$ )

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
19. ท่านได้รับความยุติธรรมในการได้รับการพิจารณาความ ดีความชอบ ในการปฏิบัติงาน	3.53	0.98	เห็นด้วย
20. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.42	0.96	เห็นด้วย
21. ท่านมีโอกาสในการรับเงินเดือนสูงขึ้น	3.93	0.66	เห็นด้วย
22. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	4.01	0.69	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.72</b>	<b>0.67</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.72$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรกได้แก่ ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ท่านได้รับความยุติธรรมในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.53$ )



ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านสถานะอาชีพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านสถานะอาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
23. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านเป็นที่ยอมรับนับ ถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	4.08	0.63	เห็นด้วย
24. หน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมี เกียรติและมีศักดิ์ศรี	4.07	0.64	เห็นด้วย
25. ท่านในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับ การยอมรับของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี	3.96	0.61	เห็นด้วย
26. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานของท่าน	4.24	0.60	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.09</b>	<b>0.51</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการ  
ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านสถานะอาชีพพบว่าปัจจัยจูงใจ  
ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านสถานะอาชีพ อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.09$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมิน  
ในลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 4.24$ ) และ ปัจจัยที่  
ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านในฐานะผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการยอมรับ  
ของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี ( $\bar{X} = 3.96$ )

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
27. ท่านมีความเป็นมิตรกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ			
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
28. ท่านรู้จักกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานกว้างขวาง	4.19	0.59	เห็นด้วย
29. ท่านมีความสนิทสนมกลมเกลียวกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.61	เห็นด้วย
30. ท่านได้ร่วมมือกันทำงานกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.61	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.21</b>	<b>0.51</b>	<b>เห็นด้วยอย่างยิ่ง</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานพบว่า ปัจจัยเชิงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 4.21$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ ท่านมีความเป็นมิตรกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.30$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านได้ร่วมมือกันทำงานกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.16$ )

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ			
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
31. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถมอบหมายงาน	4.05	0.75	เห็นด้วย
32. ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการสอนงาน	4.01	0.69	เห็นด้วย
33. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา	4.08	0.70	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการปกครองบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
34. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถในการรับฟัง ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	3.96	0.57	เห็นด้วย
35. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความยุติธรรม	3.77	0.75	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.98</b>	<b>0.60</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านการปกครองบังคับบัญชาพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.98$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรกได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ( $\bar{X} = 4.08$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาท่านมีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.77$ )

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านความมั่นคงในการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
36. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงโดยไม่ถูกออก จากงาน โดยง่าย	4.23	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
37. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงโดยไม่ ถูกยุบหรือยกเลิกไปโดยง่าย	4.16	0.76	เห็นด้วย
38. ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพอันสืบ เนื่องมาจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.76	0.96	เห็นด้วย
39. ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่จะไม่ถูก ตั้งคณะกรรมการสอบสวนจากการทำผิดระเบียบวินัย	3.70	0.76	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.96</b>	<b>0.61</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความมั่นคงในการทำงานพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.96$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงโดยไม่ถูกออกจากงานโดยง่าย ( $\bar{X} = 4.23$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่จะไม่ถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนจากการทำผิดระเบียบวินัย ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านสภาพการทำงาน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
40. ระยะเวลา ชั่วโมงการปฏิบัติงานของท่านต่อวันมีความเหมาะสม	4.11	0.58	เห็นด้วย
41. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.92	0.80	เห็นด้วย
42. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ร้อน อบอ้าว	4.02	0.78	เห็นด้วย
43. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม	4.01	0.80	เห็นด้วย
44. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงานสมบูรณ์เพียงพอ	3.71	0.82	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.95</b>	<b>0.60</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านสภาพการทำงานพบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.95$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ ระยะเวลา ชั่วโมงการปฏิบัติงานของท่านต่อวันมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.11$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานสมบูรณ์เพียงพอ ( $\bar{X} = 3.71$ )

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
45. เงินเดือนประจำ ที่ได้รับเพียงพอสำหรับมาตรฐาน การดำรงชีพของท่าน	3.63	0.88	เห็นด้วย
46. สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลค่าเช่าบ้าน/ ค่าเช่าซื้อที่อยู่อาศัย ค่าช่วยเหลือบุตร เพียงพอ สำหรับมาตรฐานการดำรงชีพของท่าน	3.67	0.94	เห็นด้วย
47. เงินเดือนประจำ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ สอดคล้องกับปริมาณงานหรือบทบาทในตำแหน่ง หน้าที่ของท่าน	3.75	0.90	เห็นด้วย
48. โอกาสที่จะได้รับเงินเดือนมีความเหมาะสมตามที่ ท่านคาดหวังไว้	3.65	0.88	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.67</b>	<b>0.81</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจด้านผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.67$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในลำดับแรก ได้แก่ เงินเดือนประจำ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับปริมาณงานหรือบทบาทในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน ( $\bar{X} = 3.75$ ) และปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ เงินเดือนประจำ ที่ได้รับเพียงพอสำหรับมาตรฐานการดำรงชีพของท่าน ( $\bar{X} = 3.63$ )

ตารางที่ 4.13 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	4.16	0.54	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.18	0.45	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ	4.01	0.64	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ	3.61	0.64	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.72	0.67	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านสถานะอาชีพ	4.09	0.51	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.98	0.60	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.96	0.61	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน	3.95	0.60	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.67	0.81	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกปัจจัย</b>	<b>3.82</b>	<b>0.62</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ  
ข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยปัจจัยที่  
ได้รับการประเมินในสามลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา  
และเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.18$ ) และปัจจัยด้านลักษณะ  
งาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} =$   
3.61)

### 3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 (สงขลา)

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความสามารถ  
ในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความสามารถ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและ ข้อบังคับ	3.89	0.68	เห็นด้วย
2. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มี ความสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการ ปฏิบัติงาน	3.98	0.56	เห็นด้วย
3. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีทักษะใน การปฏิบัติงาน	4.01	0.59	เห็นด้วย
4. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีการแสวงหา ความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะนำมาพัฒนาความสามารถ ให้ดียิ่งขึ้น	3.93	0.66	เห็นด้วย
5. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการ ปฏิบัติงาน	3.95	0.64	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.95</b>	<b>0.52</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย  
( $\bar{X} = 3.95$ ) โดยส่วนที่ได้รับการประเมินระดับสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักทาง  
หลวงชนบทที่ 12 มีทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) และส่วนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด ได้แก่  
ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ  
และข้อบังคับ ( $\bar{X} = 3.89$ )



ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
6. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ	4.25	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่12 มีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน	4.04	0.61	เห็นด้วย
8. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่12 มีความสนใจในการปฏิบัติงาน	4.05	0.60	เห็นด้วย
9. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่12 มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	4.08	0.61	เห็นด้วย
10. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่12 มีแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน	3.89	0.70	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>4.06</b>	<b>0.53</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ในด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 4.06$ ) โดยส่วนที่ได้รับการประเมินระดับสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.25$ ) และส่วนที่ได้รับการประเมินต่ำสุดได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่12 มีแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.89$ )

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
11. ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่12 ให้ความร่วมมือตามมาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน	3.76	0.81	เห็นด้วย
12. ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่12 ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	3.73	0.84	เห็นด้วย
13. ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่12 สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด	3.73	0.80	เห็นด้วย
14. ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่ 12 ดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี	3.65	0.80	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.72</b>	<b>0.75</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่ 12 ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.72$ ) โดยส่วนที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่ 12 ให้ความร่วมมือตามมาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และส่วนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานทลวงชนบทที่ 12 ดูแลรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.65$ )

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านผลการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
15. ท่านได้รับการให้กำลังใจ จากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และบุคคลในหน่วยงาน	3.87	0.73	เห็นด้วย
16. ท่านได้รับเกียรติหรือรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอย่างไร อย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ	3.65	0.80	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
17. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนด	3.98	0.56	เห็นด้วย
18. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.80	0.68	เห็นด้วย
19. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 เป็นผู้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน	3.80	0.73	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.82</b>	<b>0.55</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ด้านผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยส่วนที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนด ( $\bar{X} = 3.98$ ) และส่วนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด ได้แก่ ท่านได้รับเกียรติหรือรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอย่างใด อย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 3.65$ )

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
20. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม	3.84	0.71	เห็นด้วย
21. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.82	0.67	เห็นด้วย
22. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างเพียงพอ	3.80	0.69	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
23. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.71	เห็นด้วย
24. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างก้าวหน้า	3.77	0.72	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกความคิดเห็น</b>	<b>3.82</b>	<b>0.62</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ในส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยส่วนที่ได้รับการประเมินในระดับสูงสุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.87$ ) และส่วนที่ได้รับการประเมินต่ำสุด ได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.77$ )

ตารางที่ 4.19 สรุปความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.95	0.52	เห็นด้วย
ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน	4.06	0.53	เห็นด้วย
ด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร	3.72	0.75	เห็นด้วย
ด้านผลการปฏิบัติงาน	3.82	0.55	เห็นด้วย
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	3.82	0.62	เห็นด้วย
<b>ค่าเฉลี่ยทุกด้าน</b>	<b>3.87</b>	<b>0.50</b>	<b>เห็นด้วย</b>

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.87$ ) โดยด้านที่รับการประเมินในระดับสูงสุดสองลำดับแรก ได้แก่ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) และด้านที่ได้รับการประเมินต่ำสุดได้แก่ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.72$ )

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการส่งผลต่อกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทั้งสองข้อสามารถสรุปได้จากผลการวิเคราะห์ในตารางลำดับถัดไป

ตารางที่ 4.20 ปัจจัยด้านเพศของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	70	3.89	0.48	0.51	0.61
หญิง	13	3.81	0.63		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของเพศของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชาย จะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.21 ปัจจัยด้านอายุของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
25-40 ปี	17	4.14	0.58	6.14	0.00**
41-50 ปี	45	3.71	0.43		
51-60 ปี	21	4.01	0.47		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของอายุของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้มีอายุระหว่าง 25-40 ปี จะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่า คนในวัยอื่น ๆ

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบรายคู่ความแตกต่างของอายุของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อายุของข้าราชการ	41-50 ปี	51-60 ปี
25-40 ปี	0.01*	0.07
41-50 ปี		0.06

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่าอายุของข้าราชการในช่วง 25-40 ปี จะแตกต่างกับอายุในช่วง 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
มัธยมศึกษา	3	3.82	0.72	1.75	0.16
อนุปริญญา	15	3.64	0.36		
ปริญญาตรี	54	3.96	0.49		
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.78	0.63		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของอายุของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าผู้ที่จบระดับการศึกษาอื่นๆ

ตารางที่ 4.24 ปัจจัยด้านสถานภาพการสมรสของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถานภาพ	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
โสด	10	3.80	0.54	1.03	0.36
สมรส	70	3.90	0.50		
หม้ายหย่าร้าง	3	3.51	0.50		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของสถานภาพของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรส จะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าผู้มีสถานภาพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.25 ปัจจัยด้านการดำรงตำแหน่งของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ปฏิบัติงาน	2	4.21	1.01	1.41	0.25
อาวุโส	5	3.64	0.52		
ชำนาญงาน	60	3.84	0.48		
ชำนาญการขึ้นไป	16	4.05	0.51		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่ดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติงาน จะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าผู้ที่ดำรงตำแหน่งในระดับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.26 ปัจจัยด้านรายได้ของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รายได้	N	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ไม่เกิน 20,000 บาท	19	3.90	0.62	1.08	0.36
20,001-30,000 บาท	47	3.82	0.43		
30,001-40,000 บาท	14	3.93	0.51		
มากกว่า 40,000 บาท	3	4.32	0.61		



ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของรายได้ข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท จะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ในระดับอื่น ๆ

ตารางที่ 4.27 ปัจจัยด้านระยะเวลาทำงานของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาทำงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ต่ำกว่า 5 ปี	14	3.87	0.64	-0.07	0.95
5 ปีขึ้นไป	69	3.88	0.47		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของระยะเวลาทำงานข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ปัจจัยด้านสถานภาพงานของข้าราชการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถานภาพของงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
เป็นผู้บริหาร	10	4.16	0.52	1.98	0.05*
ข้าราชการทั่วไป	73	3.83	0.49		

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างด้านสถานภาพงานของข้าราชการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารจะประเมินระดับความคิดเห็นที่สูงกว่าข้าราชการทั่วไป

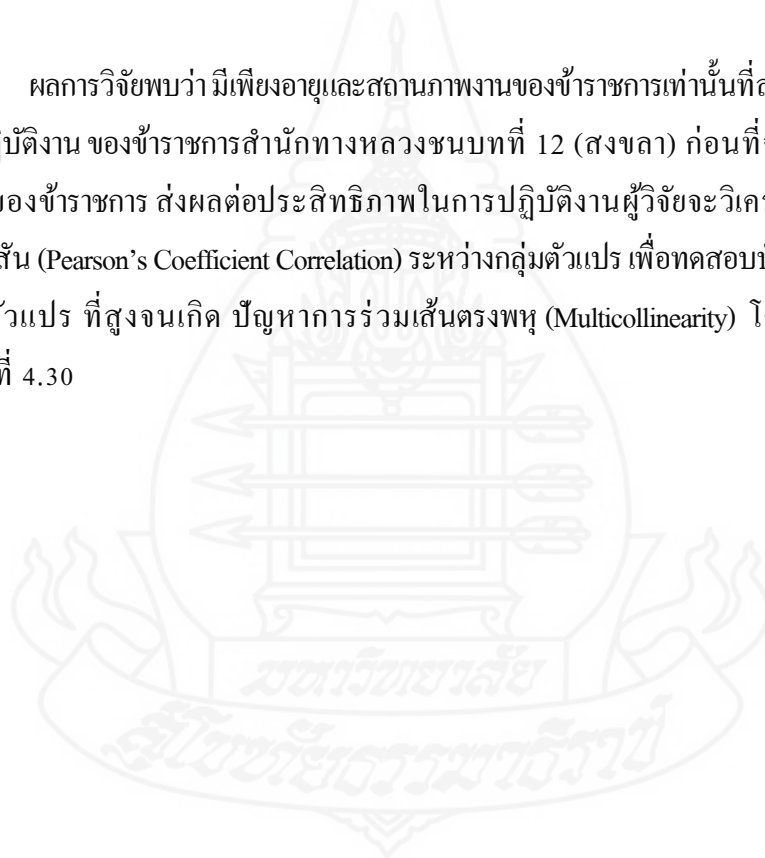
ตารางที่ 4.29 สรุปผลจากสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานย่อยที่	สรุปผล
1. เพศของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
2. อายุของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับ

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

สมมติฐานย่อยที่	สรุปผล
3. ระดับการศึกษาของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
4. สถานภาพการสมรสของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
5. การดำรงตำแหน่งของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
6. รายได้ต่อเดือนของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
7. ระยะเวลาการทำงานของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
8. สถานภาพงานของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ

ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงอายุและสถานภาพงานของข้าราชการเท่านั้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ก่อนที่จะวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยจะวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร เพื่อทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่สูงจนเกิด ปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณาประกอบในตารางที่ 4.30



ตารางที่ 4.30 ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

	ประสิทธิ ภาพ	ด้าน ลักษณะ งาน	ความ สำเร็จใน การ ทำงาน	ความรับ ผิด ชอบ	การ ยอมรับ นับถือ	ความ ก้าวหน้า ใน ตำแหน่ง การงาน	สถานะ อาชีพ	ความเต็ม พินัยกับ ผู้บังคับบัญชา	การ ปกครอง บังคับ บัญชา	ความ มั่นคงใน การ ทำงาน	สภาพ การ ทำงาน	ผลประโยชน์ ตอบแทน
ด้านลักษณะงาน	0.27											
ความสำเร็จในการทำงาน	0.31	0.63										
ความรับผิดชอบ	0.36	0.68	0.52									
การยอมรับนับถือ	0.45	0.29	0.32	0.49								
ความก้าวหน้าในการงาน	0.45	0.31	0.33	0.40	0.64							
สถานะอาชีพ	0.41	0.43	0.35	0.46	0.35	0.41						
ความเต็มพินัยกับผู้บังคับบัญชา	0.32	0.51	0.51	0.56	0.21	0.16	0.56					
การปกครองบังคับบัญชา	0.67	0.34	0.29	0.43	0.45	0.55	0.44	0.32				
ความมั่นคงในการทำงาน	0.38	0.28	0.27	0.40	0.21	0.36	0.52	0.41	0.38			
สภาพการทำงาน	0.61	0.42	0.41	0.46	0.39	0.49	0.50	0.35	0.45	0.55		
ผลประโยชน์ตอบแทน	0.60	0.25	0.16	0.37	0.41	0.49	0.49	0.20	0.52	0.30	0.48	

ผลการวิเคราะห์ ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ไม่พบปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ ทั้งนี้ เพราะไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีค่าสหสัมพันธ์ที่สูงเกิน 0.80 ในลำดับถัดไปจะเป็นการวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

ตารางที่ 4.31 ปัจจัยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ

ปัจจัยด้าน	B	SE.	Beta	t	Sig.
ด้านลักษณะงาน	-0.07	0.10	-0.08	-0.67	0.50
ความสำเร็จในการทำงาน	0.09	0.11	0.08	0.80	0.42
ความรับผิดชอบ	-0.10	0.09	-0.13	-1.13	0.26
การยอมรับนับถือ	0.12	0.08	0.15	1.47	0.15
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	-0.09	0.08	-0.12	-1.09	0.28
สถานะอาชีพ	-0.10	0.10	-0.10	-0.98	0.33
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.12	0.10	0.12	1.13	0.26
การปกครองบังคับบัญชา	0.35	0.08	0.42	4.42	0.00**
ความมั่นคงในการทำงาน	0.01	0.08	0.01	0.13	0.90
สภาพการทำงาน	0.29	0.08	0.34	3.38	0.00**
ผลประโยชน์ตอบแทน	0.18	0.06	0.29	2.99	0.00**
(Constant)	0.83	0.41		2.02	0.05

$R = 0.798$   $R^2 = 0.636$   $Adj R^2 = 0.58$   $F = 11.28$   $sig < 0.01$

สรุปสมการปัจจัยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ จะได้ดังนี้

$$\text{ป.ส.ภ. ข้าราชการ} = 0.83 + 0.35 \text{ การปกครองบังคับบัญชา} + 0.29 \text{ สภาพการทำงาน} + 0.18 \text{ ผลประโยชน์ตอบแทน}$$

โดยสมการปัจจัยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการ จะมีอำนาจร่วมกันพยากรณ์อยู่ที่ร้อยละ 63.6

ตารางที่ 4.32 สรุปผลจากสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานย่อยที่	สรุปผล
1. ด้านลักษณะงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
2. ความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
3. ความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
4. การยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
6. สถานะอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
8. การปกครองบังคับบัญชาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับ
9. ความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับ
10. สภาพการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับ
11. ผลประโยชน์ตอบแทนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ยอมรับ

ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน และผลประโยชน์ตอบแทนเท่านั้น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)* ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยหลัก ไว้ 2 ประการ คือ

1. สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส การดำรงตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพงาน ของข้าราชการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

2. ความพึงพอใจของข้าราชการ (ลักษณะงาน, ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, สถานะอาชีพ, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน, การปกครองบังคับบัญชา, ความมั่นคงในการทำงาน, สภาพการทำงาน, ผลประโยชน์ตอบแทน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชากร ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ในตำแหน่งผู้บริหาร จำนวน 10 คน และข้าราชการทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ของสำนักทาง

หลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จำนวน 73 คน รวมประชากรทั้งหมดที่จัดเก็บ คือ 83 คน สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการสร้างแบบสอบถามได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ บทความ วารสาร ทฤษฎี แนวความคิด ผลการวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นข้อคำถาม โดยโครงสร้างของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่น ด้วยวิธีแอลฟา ครอนบาค จากกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ผลการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ พบว่าแบบสอบถามมีคุณภาพดี จึงได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ก่อนจะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 1.3 ผลจากการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 84.34) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 54.22) การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 65.06) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 84.34) มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่คือ ผู้ชำนาญงาน (ร้อยละ 72.29) มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท (ร้อยละ 56.63) ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 83.14) และมีสถานภาพงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทั่วไป (ร้อยละ 87.95)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ประสิทธิภาพของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) พบว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.82$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินในสามลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.18$ ) และปัจจัยด้านลักษณะงาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) โดยปัจจัยที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.61$ )

โดยที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตัวบ่งชี้ที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความเป็นมิตรกับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.30$ ) ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ตัวบ่งชี้ที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.33$ ) และปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ตัวบ่งชี้ที่ได้รับการประเมินสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน ( $\bar{X} = 4.27$ )

สำหรับผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{X} = 3.87$ ) โดยด้านที่



รับการประเมินในระดับสูงสุด สองระดับแรก ได้แก่ ด้านความพยายามในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.06$ ) และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) และด้านที่ได้รับการประเมินต่ำสุด ได้แก่ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ( $\bar{X} = 3.72$ )

เมื่อพิจารณาตามข้อบ่งชี้ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินสูงสุดในสามลำดับแรก ได้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.08$ ) และข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 มีความสนใจในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.25$ ) ส่วนตัวบ่งชี้ที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่อง ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.65$ )

เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลา การทำงาน การดำรงตำแหน่ง และสถานภาพงาน ของข้าราชการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ผู้วิจัยใช้สถิติ ได้แก่ Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) มีการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ ผลการทดสอบพบว่า มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และสถานภาพงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของข้าราชการ (ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, สถานะอาชีพ, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน, การปกครองบังคับบัญชา, ความมั่นคงในการทำงาน, สภาพการทำงาน, ผลประโยชน์ตอบแทน) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions by Enter Methods) ผลการวิจัยพบว่ามีเพียงความพึงพอใจเพียงสามปัจจัยเท่านั้น ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน และความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทน โดยปัจจัยด้านความพึงพอใจทั้งหมด สามารถร่วมกันพยากรณ์อยู่ที่ ร้อยละ 63.6

## 2. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้าน เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส การดำรงตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ของข้าราชการไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ซึ่งจะสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย งานวิจัยของ กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน ผลงานวิจัยของ สุชาดา กาญจนนิมมาน (2542) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานงบประมาณ และผลงานวิจัยของโสภา ทองอ่อน (2551) ซึ่งทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาที่เสนอว่าปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ในงานวิจัยว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มอายุ 25-40 ปี จะมีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มคนช่วงอายุอื่น ซึ่งเป็นไปได้ว่า คนในวัยดังกล่าว เป็นวัยกำลังทำงาน และได้มีอายุงานอยู่ในองค์กรค่อนข้างเหมาะสม กล่าวคือ พ้นช่วงเวลาทดลองงานและกำลังทำงานอยู่ในตำแหน่งที่สำคัญ ขององค์กรจึงทำให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าคนในวัยอื่น สำหรับคนที่มีวัยสูงกว่า 40 ปีนั้น หากไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูงก็มีแนวโน้มที่จะเบื่อ ในบริบทของงาน ซึ่งอาจทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน ได้แก่ สถานภาพงาน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารจะมีประสิทธิภาพใน การทำงานสูงกว่าข้าราชการทั่วไป ซึ่งอาจจะเป็นเพราะ เรื่องของขอบเขตความรับผิดชอบและความผูกพันต่อองค์กรที่สูงกว่านั่นเอง

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของข้าราชการ ในด้านความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน และความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทน ส่งผลต่อกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Locke (1976 อ้างถึงในปัญญา บูรณะ นันทสิริ 2550, 14-15) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง สภาพการทำงาน และหน่วยงานและการจัดการ ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถิต คำลาเลียขง (2544) ได้ทำการศึกษา เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ แล้วพบว่าความพึงพอใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในขณะที่ความพึงพอใจด้าน ลักษณะงาน, ความสำเร็จในการทำงาน

ความรับผิดชอบ, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน, สถานะอาชีพ, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, ส่งผลต่อกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย แต่ในงานดังกล่าวเสนอว่า ความพึงพอใจของข้าราชการทั้ง 12 ด้าน (ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ นับถือ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงานผลประโยชน์ตอบแทนและความเป็นส่วนตัว) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่งานวิจัยของ อรรถวุฒิ ตัญจนวิทย์ (2544) เสนอว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงานและ การได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและวิจัยของ ปัญญา บูรณะนนทศิริ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 งานของ สุชาดา กาญจนนิมมาน (2542) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการการศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงบประมาณที่เสนอว่า โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องนับถือมีเพียง 3 ตัวแปรสุดท้ายที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยยังพบว่าข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูง เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) เป็นหน่วยงานที่เพิ่งได้รับการก่อตั้งขึ้นใหม่ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยได้โอนภารกิจด้านงานทางของกรมโยธาธิการเดิม และกรมเร่งรัดพัฒนาชนบทเดิมที่อยู่ใน 5 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง มาอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ทั้งหมด โดยที่มีจำนวนข้าราชการที่โอนย้ายตามภารกิจมีเพียงบางส่วน ทำให้ข้าราชการทุกคนต้องรับภาระงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นข้าราชการทุกคนจึงต้องทำงานให้ได้ผลผลิตมากกว่าเดิม และยังคงมุ่งทำงานให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนในพื้นที่อีกด้วย เรื่องดังกล่าวนี้สามารถเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Herbert A. Simon (1960 อ้างถึงในปัญญา บูรณะนนทศิริ 2550, 9) ที่กล่าวไว้ว่า งานใดมีประสิทธิภาพ

สูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา บวกด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านแล้วพบว่า ประสิทธิภาพด้านความพยายามในการปฏิบัติงานได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งเรื่องนี้เป็นไปได้ว่าภายหลังจากที่รัฐบาลได้ยกเลิกกฎหมายขุดลอกกรมทางหลวงชนบทแล้ว ทำให้ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) เกิดขวัญกำลังใจ มีความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความยอมรับหน่วยงานของตน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. งานวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ได้รับการประเมินอยู่ในระดับ เห็นด้วยค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้บริหารจึงมีหน้าที่ที่จะต้องเสริมแรงจูงใจ โดยการสร้างความพึงพอใจ ที่เหมาะสมกับความต้องการ ของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นในโอกาสต่อไป

2. งานวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ส่วนใหญ่จึงเป็นตัวแปรต้นประเภทปรับใช้ได้ กับทุกคนในองค์กร ซึ่งในการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญในกระบวนการบริหารงาน ด้านต่อมาคือ ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องใส่ใจต่อสภาพการทำงานของ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ให้มีความเหมาะสม กับบริบทที่เป็นอยู่ ส่วนปัจจัยสุดท้ายคือ ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์ตอบแทนก็เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องให้ความสำคัญในการประเมินผลงาน

3. จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้าน การยอมรับนับถือ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ ขาดไม่ได้ ดังที่ Locke (1976 อ้างถึงในปัญญา บุรณะนันทสิริ 2550, 14-15) ได้เสนอว่า การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญ

ที่ขาดไม่ได้ในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารจึงต้องพยายามปลูกฝัง และจัดฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความยอมรับนับถือในตนเอง และเพื่อนร่วมงานเสมอ

4. ผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) พบด้านที่ได้รับการประเมินต่ำสุดได้แก่ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และเมื่อพิจารณาตามข้อบ่งชี้ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับการประเมินน้อยที่สุด ได้แก่ เรื่องข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ดูแลรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี ก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่ผู้บริหารต้องนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ เพื่อสอดคล้องการทำงาน และกวดขันในเรื่องของการใช้ทรัพยากรในการทำงานให้ดี ทั้งนี้เพราะทรัพยากรดังกล่าว มาจากเงินภาษีของประชาชน ผู้บริหารควรสร้างการตระหนักรู้และความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพย์สินของแผ่นดินให้แก่ ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) ให้มากยิ่งขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยดังกล่าว เป็นงานวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) ซึ่งทำการเก็บในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นผู้ที่สนใจจะนำตัวแบบดังกล่าว ไปศึกษาในลักษณะของการวิจัยในระยะยาว (longitudinal studies) เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยน ของวิธีการมุ่งใจเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารรถจะทำให้เห็นภาพของการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ขอบเขตของประชากร ซึ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จะมีความชัดเจนในบริบทของสำนักทางหลวงชนบทภาคใต้ ผู้วิจัยที่สนใจสามารถจะขยายเขตแดนไปยังข้าราชการสำนักทางหลวงชนบททั้งหมด ก็จะทำให้งานดังกล่าวมีความชัดเจนมากขึ้น

3. ผู้ที่สนใจอาจจะพัฒนางานต่อยอด เพื่อศึกษาเชิงเปรียบเทียบในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท แยกตามภูมิภาค เพื่อดูความไม่แปรเปลี่ยนของกรอบแนวคิด ก็จะช่วยให้งานวิจัยในเรื่องนี้ขยายเขตแดนให้มีความรัดกุมชัดเจนยิ่งขึ้น

4. งานวิจัยดังกล่าว เน้นการทำวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว อีกทั้งไม่ได้สร้างคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติม ผู้ที่สนใจอาจจะหันมาทำในเชิงวิจัยเชิงคุณภาพหรือทำวิจัยเชิงผสมระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ ก็จะทำให้ได้มิติมุมมองชัดเจน

บรรณานุกรม





## บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีคิด (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร วิชาการพิมพ์
- กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
กองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2526) *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ผดุงวิทยา  
ขวัญใจ มีทิพย์ “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองพัน  
ปฏิบัติการพิเศษ 1 (คอมแมนโด) กองทัพอากาศ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิระจิตต์ บุณนาค (2547) “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาองค์การและ  
การจัดการงานบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐพันธ์ เขนนันท์ (2543) “การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการ  
จัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 14 นนทบุรี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ณัฐพล ชันชไชย (2526) “การสร้างมาตรวัดกำลังขวัญ” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ดิน ปรัชญพฤทธิ (2552) *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เดมศักดิ์ คทวนิช (2546) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์ “การเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และการเสริมสร้าง  
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์*  
หน่วยที่ 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทิพาดี เมฆสุวรรณค์ (2538) *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ* กรุงเทพมหานคร  
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ธงชัย สันติวงษ์ (2526) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ปัญญา บูรณะนันทสิริ (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก  
อำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



- “พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542” (2546) กรุงเทพมหานคร นานปีบุ๊คส์  
 พับลิเคชั่นส์
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ และคณะ (2542) *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร :  
 ความหมาย ทฤษฎี วิธีวิจัย การวัด และงานวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
 สำนักพิมพ์เสมอธรรม
- พิทยา บวรวัฒนา (2541) *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพมหานคร  
 ศักดิ์โสภารการพิมพ์
- พยอม วงศ์สารศรี (2538) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร  
 โรงพิมพ์พรานนการพิมพ์
- ภิญโญ สาร (2523) *การบริหารการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ส.การพิมพ์
- มันทนา วุ่นหนู “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่  
 การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช
- ราณี อธิชัยกุล (2540) “การจูงใจบุคลากร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาองค์การและการจัดการงาน  
 บุคคล* หน่วยที่ 4 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช
- (2543) “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา  
 การจัดการและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 5 นนทบุรี  
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิราช
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2538) *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ :  
 สุวีริยาสาส์น
- วันชัย มีชาติ (2551) *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร  
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วรรัตน์ เจียวไพรี (2542) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏธนบุรี
- วรจิตร หนองแก 2540 “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของ  
 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น”  
 วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- วิศรุต มีแก้ว (2542) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน :  
 ศึกษากรณีสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร จ.อุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

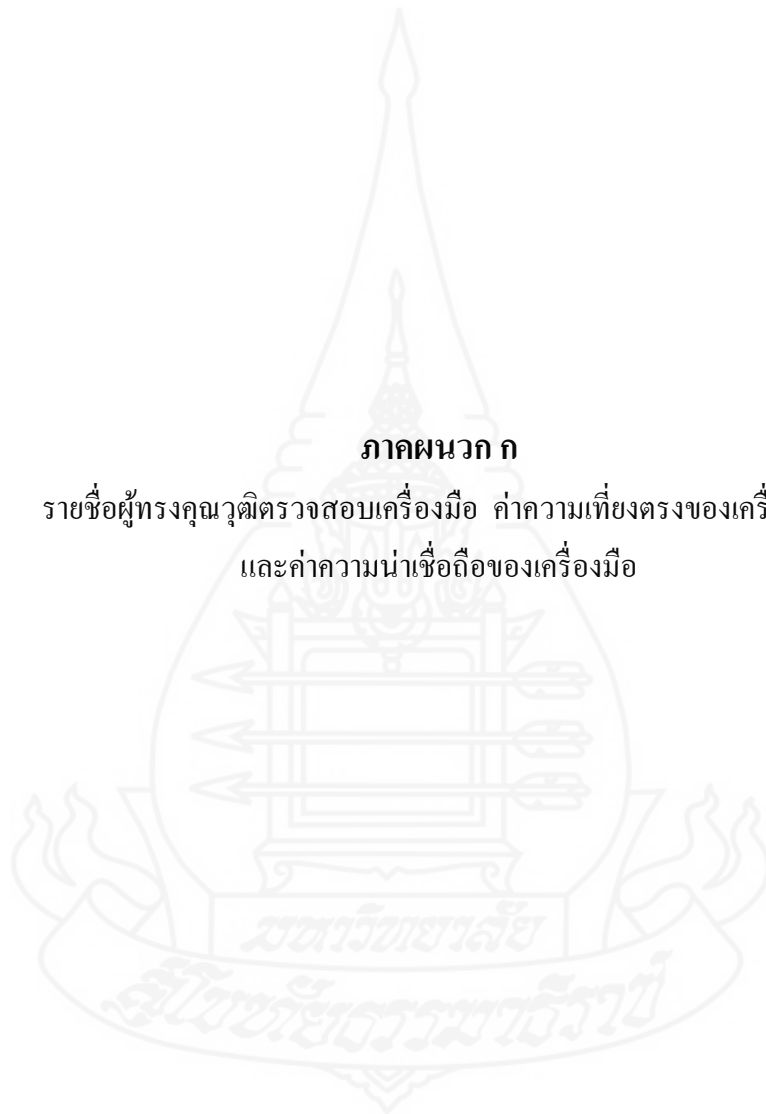
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด
- สุคนธ์รัตน์ เกตุวรรณ (2550) “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล” การศึกษาอิสระปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุชาดา กาญจนนิมาน (2541) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานประมาณ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สถิต คำลาเลี้ยง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมพงษ์ เกษมสิน (2523) *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อุทัย หิรัญโต (2525) *เทคนิคการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อรรถวุฒิ ศัญธนวิทย์ (2544) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ  
และค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ



รายนามผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ชื่อ สกุล	ตำแหน่ง
ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย	อาจารย์พิเศษ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหารรุ่นใหม่ (Y-MBA) มหาวิทยาลัย รามคำแหง
ดร.ชัยพรวี ธนถาวรกิตติ์	ประธานโครงการคุณวุฒิบัณฑิตสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.สรรรถชัย กิตติยานันท์	รองคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏกาญจนบุรี



## ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากวิธีการหาค่า IOC

ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			$\bar{X}$	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ลักษณะงาน01	1	1	1	1.00	0.00
ลักษณะงาน02	0	1	1	0.67	0.58
ลักษณะงาน03	1	0	1	0.67	0.58
ลักษณะงาน04	1	1	1	1.00	0.00
ลักษณะงาน05	1	1	0	0.67	0.58
ความสำเร็จในงาน01	1	1	1	1.00	0.00
ความสำเร็จในงาน02	1	1	1	1.00	0.00
ความสำเร็จในงาน03	1	1	1	1.00	0.00
ความสำเร็จในงาน04	1	1	1	1.00	0.00
ความรับผิดชอบ01	1	1	1	1.00	0.00
ความรับผิดชอบ02	1	1	1	1.00	0.00
ความรับผิดชอบ03	1	1	1	1.00	0.00
ความรับผิดชอบ04	1	1	1	1.00	0.00
ความรับผิดชอบ05	1	1	1	1.00	0.00
การยอมรับนับถือ01	1	1	1	1.00	0.00
การยอมรับนับถือ02	1	0	1	0.67	0.58
การยอมรับนับถือ03	1	1	1	1.00	0.00
การยอมรับนับถือ04	1	1	1	1.00	0.00
ความก้าวหน้า01	1	1	1	1.00	0.00
ความก้าวหน้า02	1	1	1	1.00	0.00
ความก้าวหน้า03	1	1	1	1.00	0.00
ความก้าวหน้า04	1	1	1	1.00	0.00
สถานะอาชีพ01	0	1	1	0.67	0.58
สถานะอาชีพ02	0	1	1	0.67	0.58

## ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากวิธีการหาค่า IOC

ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			$\bar{X}$	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
สถานะอาชีพ03	1	1	1	1.00	0.00
สถานะอาชีพ04	1	1	1	1.00	0.00
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา01	1	1	1	1.00	0.00
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา02	1	1	1	1.00	0.00
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา03	1	1	1	1.00	0.00
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา04	1	1	1	1.00	0.00
การปกครองบังคับบัญชา01	1	1	1	1.00	0.00
การปกครองบังคับบัญชา02	1	1	1	1.00	0.00
การปกครองบังคับบัญชา03	1	1	1	1.00	0.00
การปกครองบังคับบัญชา04	1	1	1	1.00	0.00
การปกครองบังคับบัญชา05	1	1	1	1.00	0.00
ความมั่นคงในการทำงาน01	1	1	1	1.00	0.00
ความมั่นคงในการทำงาน02	1	1	0	0.67	0.58
ความมั่นคงในการทำงาน03	1	1	1	1.00	0.00
ความมั่นคงในการทำงาน04	1	1	1	1.00	0.00
สภาพการทำงาน01	1	1	1	1.00	0.00
สภาพการทำงาน02	1	1	1	1.00	0.00
สภาพการทำงาน03	1	1	1	1.00	0.00
สภาพการทำงาน04	1	1	1	1.00	0.00
สภาพการทำงาน05	1	1	1	1.00	0.00
ผลประโยชน์ตอบแทน01	1	1	1	1.00	0.00
ผลประโยชน์ตอบแทน02	1	1	1	1.00	0.00
ผลประโยชน์ตอบแทน03	1	1	1	1.00	0.00
ผลประโยชน์ตอบแทน04	1	1	1	1.00	0.00



## ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือจากวิธีการหาค่า IOC

ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			$\bar{X}$	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ความสามารถในการปฏิบัติงาน01	1	1	1	1.00	0.00
ความสามารถในการปฏิบัติงาน02	1	1	1	1.00	0.00
ความสามารถในการปฏิบัติงาน03	1	1	1	1.00	0.00
ความสามารถในการปฏิบัติงาน04	1	1	1	1.00	0.00
ความสามารถในการปฏิบัติงาน05	1	1	1	1.00	0.00
ความพยายามในการปฏิบัติงาน01	1	1	0	0.67	0.58
ความพยายามในการปฏิบัติงาน02	1	0	1	0.67	0.58
ความพยายามในการปฏิบัติงาน03	1	0	1	0.67	0.58
ความพยายามในการปฏิบัติงาน04	1	1	1	1.00	0.00
ความพยายามในการปฏิบัติงาน05	1	1	1	1.00	0.00
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร01	1	1	1	1.00	0.00
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร02	1	1	1	1.00	0.00
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร03	1	1	1	1.00	0.00
ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร04	1	1	1	1.00	0.00
ผลการปฏิบัติงาน01	1	1	1	1.00	0.00
ผลการปฏิบัติงาน02	1	0	1	0.67	0.58
ผลการปฏิบัติงาน03	1	1	1	1.00	0.00
ผลการปฏิบัติงาน04	1	1	1	1.00	0.00
ผลการปฏิบัติงาน05	1	1	1	1.00	0.00
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ01	1	1	1	1.00	0.00
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ02	1	1	1	1.00	0.00
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ03	1	1	1	1.00	0.00
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ04	1	1	1	1.00	0.00
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ05	1	1	1	1.00	0.00

### ค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ด้วยวิธีแอลฟา ครอนบาค

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### ด้านลักษณะงาน

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	งาน01	4.4000	.5071	15.0
2.	งาน02	4.2667	.7037	15.0
3.	งาน03	4.5333	.5164	15.0
4.	งาน04	4.5333	.5164	15.0
5.	งาน05	4.5333	.6399	15.0

N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	22.2667	6.6381	2.5765	5

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
งาน01	17.8667	4.6952	.7671	.9249
งาน02	18.0000	4.0000	.7612	.9333
งาน03	17.7333	4.3524	.9371	.8957
งาน04	17.7333	4.3524	.9371	.8957
งาน05	17.7333	4.2095	.7689	.9261

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0

N of Items = 5

**Alpha = .9308**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

#### ความสำเร็จในการทำงาน

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )				
		Mean	Std Dev	Cases
1.	สำเร็จ01	4.4667	.6399	15.0
2.	สำเร็จ02	4.2667	.7037	15.0
3.	สำเร็จ03	4.2667	.7988	15.0
4.	สำเร็จ04	4.4000	.8281	15.0

N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	17.4000	5.8286	2.4142	4

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
สำเร็จ01	12.9333	3.9238	.5898	.8046
สำเร็จ02	13.1333	3.4095	.7402	.7374
สำเร็จ03	13.1333	2.8381	.8740	.6594
สำเร็จ04	13.0000	3.7143	.4476	.8769

Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .8235**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

ความรับผิดชอบ

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	รับผิดชอบ01	4.6667	.4880	15.0
2.	รับผิดชอบ02	4.4667	.6399	15.0
3.	รับผิดชอบ03	4.4000	.7368	15.0
4.	รับผิดชอบ04	4.3333	.8165	15.0
5.	รับผิดชอบ05	4.6000	.5071	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	22.4667	7.5524	2.7482	5

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
รับผิดชอบ01	17.8000	5.6000	.7423	.8866
รับผิดชอบ02	18.0000	5.1429	.6891	.8914
รับผิดชอบ03	18.0667	4.3524	.8643	.8519
รับผิดชอบ04	18.1333	4.2667	.7765	.8810
รับผิดชอบ05	17.8667	5.4095	.7994	.8756

Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .9001**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### การยอมรับนับถือ

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ยอมรับ01	3.8667	.8338	15.0
2.	ยอมรับ02	3.9333	.7988	15.0
3.	ยอมรับ03	4.2000	.7746	15.0
4.	ยอมรับ04	3.8667	.8338	15.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	15.8667	8.9810	2.9968	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ยอมรับ01	12.0000	5.0000	.8811	.9200
ยอมรับ02	11.9333	5.0667	.9110	.9107
ยอมรับ03	11.6667	5.2381	.8864	.9191
ยอมรับ04	12.0000	5.2857	.7825	.9514

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .9431**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ก้าว01	4.0667	.7988	15.0
2.	ก้าว02	3.8667	1.1255	15.0
3.	ก้าว03	4.2667	.7037	15.0
4.	ก้าว04	4.3333	.6172	15.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	16.5333	7.6952	2.7740	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ก้าว01	12.4667	4.1238	.9041	.7206
ก้าว02	12.6667	3.8095	.5961	.9038
ก้าว03	12.2667	4.9238	.7288	.8037
ก้าว04	12.2000	5.3143	.7028	.8226

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .8515**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## สถานะอาชีพ

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	อาชีพ01	4.4000	.6325	15.0
2.	อาชีพ02	4.4667	.5164	15.0
3.	อาชีพ03	4.0667	.7988	15.0
4.	อาชีพ04	4.5333	.5164	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	17.4667	4.2667	2.0656	4

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
อาชีพ01	13.0667	2.3524	.7805	.7530
อาชีพ02	13.0000	2.8571	.6547	.8150
อาชีพ03	13.4000	2.2571	.5714	.8797
อาชีพ04	12.9333	2.6381	.8119	.7581

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .8423**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	สัมพันธ์01	4.4667	.6399	15.0
2.	สัมพันธ์02	4.3333	.8165	15.0
3.	สัมพันธ์03	4.3333	.7237	15.0
4.	สัมพันธ์04	4.4000	.6325	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	17.5333	6.9810	2.6421	4

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
สัมพันธ์01	13.0667	4.3524	.8311	.9519
สัมพันธ์02	13.2000	3.4571	.9410	.9215
สัมพันธ์03	13.2000	3.8857	.9012	.9301
สัมพันธ์04	13.1333	4.2667	.8858	.9375

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .9513**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## การปกครองบังคับบัญชา

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ปกครอง01	4.4667	.6399	15.0
2.	ปกครอง02	4.4000	.5071	15.0
3.	ปกครอง03	4.4667	.5164	15.0
4.	ปกครอง04	4.3333	.4880	15.0
5.	ปกครอง05	4.1333	.7432	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	21.8000	6.0286	2.4553	5

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ปกครอง01	17.3333	3.6667	.7966	.8554
ปกครอง02	17.4000	4.1143	.8056	.8580
ปกครอง03	17.3333	3.9524	.8813	.8418
ปกครอง04	17.4667	4.2667	.7559	.8690
ปกครอง05	17.6667	3.8095	.5745	.9233

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .8926**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### ความมั่นคงในการทำงาน

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	มั่นคง01	4.5333	.6399	15.0
2.	มั่นคง02	4.6667	.4880	15.0
3.	มั่นคง03	4.3333	.7237	15.0
4.	มั่นคง04	4.0000	.7559	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	17.5333	3.9810	1.9952	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
มั่นคง01	13.0000	2.5714	.4872	.7222
มั่นคง02	12.8667	2.6952	.6539	.6625
มั่นคง03	13.2000	2.1714	.6028	.6579
มั่นคง04	13.5333	2.2667	.5021	.7248

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .7496**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### สภาพการทำงาน

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ส.งาน01	4.6000	.5071	15.0
2.	ส.งาน02	4.4000	.8281	15.0
3.	ส.งาน03	4.6000	.6325	15.0
4.	ส.งาน04	4.4000	.8281	15.0
5.	ส.งาน05	4.2000	.8619	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	22.2000	9.0286	3.0048	5

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ส.งาน01	17.6000	6.9714	.6722	.8525
ส.งาน02	17.8000	5.0286	.8924	.7803
ส.งาน03	17.6000	6.1143	.8039	.8162
ส.งาน04	17.8000	6.4571	.4481	.9027
ส.งาน05	18.0000	5.2857	.7570	.8216



## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .8663**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## ผลประโยชน์ตอบแทน

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ประโยชน์01	4.2667	.7037	15.0
2.	ประโยชน์02	4.3333	.8165	15.0
3.	ประโยชน์03	4.3333	.8165	15.0
4.	ประโยชน์04	4.1333	.9155	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
Statistics for SCALE	17.0667	9.0667	3.0111	4

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ประโยชน์01	12.8000	6.1714	.6864	.9722
ประโยชน์02	12.7333	4.9238	.9593	.8907
ประโยชน์03	12.7333	4.9238	.9593	.8907
ประโยชน์04	12.9333	4.7810	.8612	.9263

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .9412**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## ความสามารถในการปฏิบัติงาน

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	สามารถ01	4.0000	.6547	15.0
2.	สามารถ02	4.0667	.5936	15.0
3.	สามารถ03	4.2000	.4140	15.0
4.	สามารถ04	4.2000	.5606	15.0
5.	สามารถ05	4.3333	.4880	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	20.8000	4.8857	2.2104	5

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
สามารถ01	16.8000	3.1714	.5514	.8809
สามารถ02	16.7333	2.9238	.7928	.8078
สามารถ03	16.6000	3.4000	.8608	.8105
สามารถ04	16.6000	3.1143	.7364	.8236
สามารถ05	16.4667	3.5524	.5954	.8579

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .8650**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## ความพยายามในการปฏิบัติงาน

R E L I A B I L I T Y    A N A L Y S I S    -    S C A L E    ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	พยายาม01	4.5333	.5164	15.0
2.	พยายาม02	4.2000	.6761	15.0
3.	พยายาม03	4.2000	.6761	15.0
4.	พยายาม04	4.4667	.5164	15.0
5.	พยายาม05	4.3333	.6172	15.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	21.7333	7.0667	2.6583	5

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
พยายาม01	17.2000	5.4571	.5566	.9517
พยายาม02	17.5333	4.1238	.9052	.8899
พยายาม03	17.5333	4.1238	.9052	.8899
พยายาม04	17.2667	4.9238	.8187	.9104
พยายาม05	17.4000	4.4000	.8827	.8947

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .9265**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	คุ่ม01	4.2000	.6761	15.0
2.	คุ่ม02	4.1333	.7432	15.0
3.	คุ่ม03	4.1333	.7432	15.0
4.	คุ่ม04	4.0000	.8452	15.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	16.4667	8.2667	2.8752	4

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
คุ่ม01	12.2667	4.9238	.9617	.9458
คุ่ม02	12.3333	4.6667	.9491	.9459
คุ่ม03	12.3333	4.6667	.9491	.9459
คุ่ม04	12.4667	4.5524	.8318	.9854

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 4

**Alpha = .9662**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### ผลการปฏิบัติงาน

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ผลงาน01	4.2667	.8837	15.0
2.	ผลงาน02	4.2000	.7746	15.0
3.	ผลงาน03	4.2000	.6761	15.0
4.	ผลงาน04	4.2000	.6761	15.0
5.	ผลงาน05	4.0667	.7037	15.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	20.9333	8.0667	2.8402	5

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ผลงาน01	16.6667	4.5238	.7347	.7411
ผลงาน02	16.7333	5.4952	.5429	.8018
ผลงาน03	16.7333	5.7810	.5624	.7952
ผลงาน04	16.7333	5.7810	.5624	.7952
ผลงาน05	16.8667	5.4095	.6604	.7676

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .8176**

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	พอใจ01	4.0667	.7037	15.0
2.	พอใจ02	4.0000	.6547	15.0
3.	พอใจ03	4.0000	.7559	15.0
4.	พอใจ04	4.1333	.7432	15.0
5.	พอใจ05	4.0000	.7559	15.0

	Mean	Variance	Std Dev	Variables
Statistics for SCALE	20.2000	11.6000	3.4059	5

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
พอใจ01	16.1333	7.5524	.9184	.9584
พอใจ02	16.2000	7.8857	.8937	.9630
พอใจ03	16.2000	7.1714	.9527	.9526
พอใจ04	16.0667	7.4952	.8729	.9657
พอใจ05	16.2000	7.3143	.9084	.9601

## Reliability Coefficients

N of Cases = 15.0                      N of Items = 5

**Alpha = .9678**

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริง สำหรับข้อมูล ที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามชุดนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน โดยผู้ศึกษาจะปกปิดเป็นความลับและขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของ ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นาย สมชาย รัตนสมบูรณ์

ผู้วิจัย

## ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม  
 คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และใส่เครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ ที่ตรงกับ  
 ความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ	สำหรับ ผู้วิจัย
1. เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง	<input type="checkbox"/>
2. อายุ <input type="radio"/> 25-40 ปี <input type="radio"/> 41-50 ปี <input type="radio"/> 51-60 ปี	<input type="checkbox"/>
3. ระดับการศึกษา <input type="radio"/> มัธยมศึกษา/ปวช. <input type="radio"/> ปวส./อนุปริญญา <input type="radio"/> ปริญญาตรี <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/>
4. สถานภาพการสมรส <input type="radio"/> โสด <input type="radio"/> สมรส <input type="radio"/> ม่ายหรือหย่าร้าง	<input type="checkbox"/>
5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งในระดับ <input type="radio"/> ระดับปฏิบัติงาน <input type="radio"/> ระดับปฏิบัติการ <input type="radio"/> ระดับอาวุโส <input type="radio"/> ระดับชำนาญงาน <input type="radio"/> ระดับชำนาญการขึ้นไป	<input type="checkbox"/>
6. รายได้ต่อเดือน (รวมทั้งเงินเดือนและรายได้อื่นที่ได้รับจาก สทช.ที่ 12 (สงขลา) <input type="radio"/> ไม่เกิน 20,000บาท <input type="radio"/> 20,000 - 30,000 บาท <input type="radio"/> 30,000 - 40,000 บาท <input type="radio"/> มากกว่า 40,000 บาท	<input type="checkbox"/>
7. ระยะเวลาในการทำงานในสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) <input type="radio"/> ต่ำกว่า 5 ปี <input type="radio"/> 5 ปี ขึ้นไป	<input type="checkbox"/>
8. สถานภาพงานของท่านในปัจจุบัน <input type="radio"/> เป็นผู้บริหาร <input type="radio"/> ข้าราชการทั่วไป	<input type="checkbox"/>



## ตอนที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

คำชี้แจง คำถามในตอนนี้ มี 48 ข้อ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีคำตอบให้เลือกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ขอให้ท่านได้โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ หนึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีข้อถูกหรือผิดใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>1. ลักษณะงาน</b>						
1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้มีความสำคัญมีการท้าทายและต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						<input type="checkbox"/>
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายงาน						<input type="checkbox"/>
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท่านได้รู้ถึงผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง						<input type="checkbox"/>
4. งานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้เป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความพอใจของท่าน						<input type="checkbox"/>
5. งานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้เป็นงานที่ท่านสามารถทำได้สำเร็จ						<input type="checkbox"/>
<b>2. ความสำเร็จในการทำงาน</b>						
6. ท่านมีความสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
7. ท่านมีความสามารถในการแก้ไข ปัญหาต่างๆ						<input type="checkbox"/>
8. ท่านมีความสามารถในการรู้จัก ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น						<input type="checkbox"/>
9. ท่านมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจใน ผลสำเร็จของงาน						<input type="checkbox"/>
<b>3. ความรับผิดชอบ</b>						
10. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับ มอบหมายให้รับผิดชอบงาน						<input type="checkbox"/>
11. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบ ที่ ได้รับมอบหมาย						<input type="checkbox"/>
12. ท่านมีอิสระในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยไม่มีการ ควบคุมอย่างใกล้ชิด						<input type="checkbox"/>
13. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติหน้าที่						<input type="checkbox"/>
14. ท่านมีอิสระในการใช้ความรู้และ ทักษะในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
<b>4. การยอมรับนับถือ</b>						
15. ท่านได้รับการยกย่องชมเชยจาก ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและบุคคลใน หน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
16. ท่านได้รับการแสดงความยินดีจากผู้ บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคล ในหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
17. ท่านได้รับการให้กำลังใจจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคล ในหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
18. ท่านได้รับเกียรติบัตรหรือรางวัล ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานอย่างใด อย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ						<input type="checkbox"/>
<b>5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</b>						
19. ท่านได้รับความยุติธรรมในการ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ใน การปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
20. ท่านมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น						<input type="checkbox"/>
21. ท่านมีโอกาสในการรับเงินเดือน สูงขึ้น						<input type="checkbox"/>
22. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ						<input type="checkbox"/>
<b>6. สถานะของอาชีพ</b>						
23. ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี						<input type="checkbox"/>
24. หน่วยงานของท่านเป็นที่ยอมรับ นับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี						<input type="checkbox"/>
25. ท่านในฐานะผู้ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งหน้าที่ ได้รับการยอมรับของ สังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
26. ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานใน หน่วยงานของท่าน						<input type="checkbox"/>
<b>7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน</b>						
27. ท่านมีความเป็นมิตรกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
28. ท่านรู้จักกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กว้างขวาง						<input type="checkbox"/>
29. ท่านมีความสนิทสนมกลมเกลียว กับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
30. ท่านได้ร่วมมือกันทำงานกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน ร่วมงาน						<input type="checkbox"/>
<b>8. การปกครองบังคับบัญชา</b>						
31. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถ ในการมอบหมายงาน						<input type="checkbox"/>
32. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถ ในการสอนงาน						<input type="checkbox"/>
33. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถ ในการให้คำแนะนำปรึกษา						<input type="checkbox"/>
34. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความสามารถ ในการรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น						<input type="checkbox"/>
35. ผู้บังคับบัญชาท่านมีความยุติธรรม ในการบริหาร						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>9. ความมั่นคงในการทำงาน</b>						
36. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง โดยไม่ถูกออกจากงานโดยง่าย						<input type="checkbox"/>
37. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มี ความมั่นคงโดยไม่ถูกยุบหรือยกเลิกไป โดยง่าย						<input type="checkbox"/>
38. ท่านมีความปลอดภัยในชีวิตและ สุขภาพอันสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ในหน้าที่						<input type="checkbox"/>
39. ท่านมีความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานที่จะไม่ถูกตั้งคณะกรรมการ สอบสวนจากการทำผิดระเบียบวินัย						<input type="checkbox"/>
<b>10. สภาพการทำงาน</b>						
40. ระยะเวลา ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของท่านต่อวันมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
41. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของ ท่านมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย						<input type="checkbox"/>
42. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของ ท่านมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ร้อน อบอ้าว						<input type="checkbox"/>
43. สถานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของท่านมีแสงสว่างที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
44. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่างๆ ในการ ปฏิบัติงานสมบูรณ์และเพียงพอ						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>11. ผลประโยชน์ตอบแทน</b>						
45. เงินเดือนประจำ ที่ได้รับเพียงพอ สำหรับมาตรฐานการดำรงชีพของท่าน						<input type="checkbox"/>
46. สวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่า รักษาพยาบาลค่าเช่าบ้าน/ ค่าเช่าซื้อที่อยู่ อาศัย ค่าช่วยเหลือบุตร เพียงพอสำหรับ มาตรฐานการดำรงชีพของท่าน						<input type="checkbox"/>
47. เงินเดือนประจำ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับปริมาณงานหรือ บทบาทในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน						<input type="checkbox"/>
48. โอกาสที่จะได้รับเงินเดือนมีความ เหมาะสมตามที่ท่านคาดหวังไว้						<input type="checkbox"/>



## ตอนที่ 3

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา)

คำชี้แจง คำถามมี 24 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของข้าราชการสำนักทางหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) โดยมีคำตอบให้เลือกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ขอให้ท่านได้โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ตรงช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ อนึ่งคำตอบของท่านจะไม่มีชื่อถูกหรือผิดใดๆ ทั้งสิ้น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>1. ความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>						
1. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ						<input type="checkbox"/>
2. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
3. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีทักษะในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
4. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีการแสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะนำมาพัฒนาความสามารถให้ดียิ่งขึ้น						<input type="checkbox"/>
5. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน						<input type="checkbox"/>



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>2. ความพยายามในการปฏิบัติงาน</b>						
6. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ						<input type="checkbox"/>
7. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความรู้สึกดีต่อการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
8. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความสนใจในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
9. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
10. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 มีแรงผลักดันในการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
<b>3. ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร</b>						
11. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ให้ความร่วมมือตามมาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
12. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม						<input type="checkbox"/>
13. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 สามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด						<input type="checkbox"/>
14. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ดูแลรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/>

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>4. ผลการปฏิบัติงาน</b>						
15. ท่านได้รับการให้กำลังใจ จาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลใน หน่วยงาน						<input type="checkbox"/>
16. ท่านได้รับเกียรติหรือรางวัล ซึ่งเป็นผล มาจากการปฏิบัติงานอย่างไร อย่างหนึ่ง บรรลุผลสำเร็จ						<input type="checkbox"/>
17. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่12 ปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนด						<input type="checkbox"/>
18. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่12 มีผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้						<input type="checkbox"/>
19. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่12 เป็นผู้มีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/>
<b>5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</b>						
20. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม						<input type="checkbox"/>
21. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา						<input type="checkbox"/>
22. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/>
23. ข้าราชการสำนักทางหลวงชนบท ที่ 12 ให้บริการต่อประชาชนอย่างต่อเนื่อง						<input type="checkbox"/>

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายสมชาย รัตนสมบูรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	8 มิถุนายน พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต (วิศวกรรมเครื่องกล) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปีการศึกษา 2542
สถานที่ทำงาน	สำนักงานหลวงชนบทที่ 12 (สงขลา) อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	นายช่างเครื่องกลชำนาญงาน

