



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน

เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

The Factors Affecting Working Efficiency of Public Servants of Samphanthawong

District Office, Bangkok

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2561

(ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม  
ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์  
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ  
สำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

(ภาษาอังกฤษ)

The Factors Affecting the Performance Efficiency of  
Government Officials in the Samphanthawong District  
Office, Bangkok

นามผู้วิจัย

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า  
Phramaha Kanatip Jansanga

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย  
อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

เมื่อวันที่ 26 เดือน ก.ค. พ.ศ. 62

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์

เมื่อวันที่ 26 เดือน ก.ค. พ.ศ. 62

(ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม)

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์  
ชื่อผู้วิจัย : พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า  
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ป.ม.)  
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา : .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมธินทร์ เมธาวิกุล)

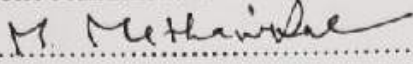
26 / ก.ค. / 62

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญยิ่ง ต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนราชการที่มีข้าราชการคอยให้บริการประชาชนนับตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน และบริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการหาค่าไคสแควร์ และหาทิศทางความสัมพันธ์จากการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน การยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ คือ ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากร ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ไหวพริบปฏิภาณ วิธีการ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่ ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรมโครงการต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป



## ABSTRACT

**Thesis title:** The Factors Affecting the Performance Efficiency of Government Officials in the Samphanthawong District Office, Bangkok  
**Author:** Phramaha Kanatip Jansanga  
**Degree:** Master of Public Administration (MPA)  
**Program:** Public Administration  
**Advisor:** 

Assistant Professor Dr. Mekhin Methawikul

16 July 2019

Samphanthawong District Office is an important organization to service people in the Bangkok area. It can be said that it is the government office section that the officials provide service to the people from the birth to the death. They have to alleviate suffering, increasing happiness and servicing for people. In their operation of human resources in the organization, they must use to performance the duties in response to needs of service recipients. The title of this research is the factors affecting the performance efficiency of Government Officials in the Samphanthawong District Office, Bangkok and has the objectives to study the efficiencies including the factors that affected the efficiencies in performance and the suggestion for efficiencies reinforcement in performance of the Government Officials in the Samphanthawong District Office by using the quantitative research methodology and questionnaires as tools for data collection from the government officials in the Samphanthawong District Office. The statistics used for data analysis were frequency and percentage. The research hypothesis testing for searching the relation between variables was chi-square. As for the relation direction, Gamma correlation analysis was used at statistical significance level .05.

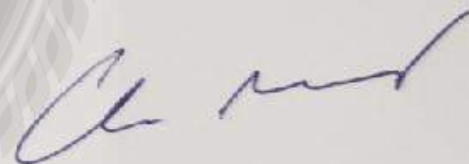
The results of study were: 1) most of the government officials in the Samphanthawong District Office had the performance efficiencies at good level, 2) the factors effected to the performance efficiencies of the government officials in the Samphanthawong District Office at statistical significance 0.05 were the difference of educational level, the difference of position level, the recognition, and the relationship with workmates, 3) the suggestion for reinforcement in performance efficiencies of the government officials in the Samphanthawong District Office were providing the significance of the organization structure, especially the structure of each department because it was

directly related to the personnel. Also, it was found that the supervisor should pay more attention and reinforce in the personnel ability to improve the performance efficiencies and opportunity should be given to the personnel according to his/her ability such as intelligent, the method of decision making of problem solving. There should be some provisions to enhance personnel competency such as training in various projects in which the supervisor should be given some suggestion and explanation about responsible work for performance clearly. The suggestion for next research was that there should be more studies about the factors affecting performance efficiencies of the exclusive levels to find the factors of administration which would lead to integration for the development of the performance efficiency future.

**Keyword:** Samphanthawong District Office, Efficiency

Approved by

.....



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.เมทินทร์ เมธาวิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคณาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสยาม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำข้อคิด องค์ความรู้ทางวิชาการ และมุมมองในวิสัยทัศน์ใหม่ๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำสารนิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณข้าราชการสำนักเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร และบุคลากรภายในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะทางวัดชัยชนะสงครามที่สนับสนุน ส่งเสริม รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่นสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตที่คอยผลักดัน ให้กำลังใจ และช่วยเหลือ ให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า

## สารบัญ

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....    | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | (2) |
| กิตติกรรมประกาศ.....    | (4) |
| สารบัญ.....             | (5) |
| สารบัญตาราง.....        | (7) |
| สารบัญภาพ.....          | (9) |

## บทที่

## หน้า

### 1. บทนำ

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....        | 1 |
| 1.2 ความสำคัญของปัญหา.....         | 2 |
| 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....      | 3 |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....    | 4 |
| 1.5 นิยามศัพท์.....                | 4 |
| 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 5 |

### 2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy Needa Theory).....                       | 6  |
| 2.2 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Existence<br>RelatednessGrowth)..... | 8  |
| 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Theory of Needs).....                         | 9  |
| 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory).....                       | 11 |
| 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....                            | 15 |
| 2.6 กรอบอัตรากำลังการบริหารงานของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์.....                                | 18 |
| 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                                              | 26 |
| 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                                               | 33 |



## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                 |                                                             | หน้า      |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3. ระเบียบวิธีการวิจัย</b>         |                                                             |           |
| 3.1                                   | สมมติฐานในการวิจัย.....                                     | 35        |
| 3.2                                   | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                | 36        |
| 3.3                                   | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                             | 36        |
| 3.4                                   | ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....                            | 37        |
| 3.5                                   | วิธีการรวบรวมข้อมูล.....                                    | 39        |
| 3.6                                   | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                        | 39        |
| <b>4. ผลการศึกษาวิจัย</b>             |                                                             |           |
| ส่วนที่ 1                             | การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล.....                      | 43        |
| ส่วนที่ 2                             | ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน.....            | 44        |
| ส่วนที่ 3                             | การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... | 51        |
| ส่วนที่ 4                             | ผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                     | 52        |
| <b>5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b> |                                                             |           |
| 5.1                                   | สรุปผลการวิจัย.....                                         | 60        |
| 5.2                                   | ปัจจัยเชิงจิตในการวิจัย.....                                | 60        |
| 5.3                                   | ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน.....                  | 61        |
| 5.4                                   | ผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                     | 62        |
|                                       | อภิปรายผล.....                                              | 62        |
|                                       | ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....                       | 63        |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>                |                                                             | <b>64</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>                        |                                                             |           |
|                                       | แบบสอบถาม.....                                              | 68        |
|                                       | ประวัติผู้ศึกษา.....                                        | 74        |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

รัฐบาลทุกรัฐบาลต่างก็ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริหารจัดการทั้งมองหารูปแบบ กระบวนการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ มีการขยายตัวของเมืองเพิ่มขึ้นตามยุคโลกาภิวัตน์ ประชาชนในภูมิภาค และในประเทศต่างเข้ามาหาโอกาสความก้าวหน้าทางด้านวิชาการอาชีพรูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานครเป็นในรูปแบบเดิม ณ ปัจจุบันยังมีการปรับปรุงรูปแบบไม่ได้ จึงต้องมีรูปแบบการบริหารให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศให้ทันต่อโลกไร้พรมแดน การรวมตัวกันเป็นอาเซียนของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทำให้เกิดการแข่งขันกันเป็นศูนย์กลางการพัฒนาในภูมิภาค เพื่อให้ประชาชนมีความสุขทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม องค์ประกอบเหล่านี้จะเป็นการประเมินให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่บ่งบอกในภาพรวมของประเทศไทย

ปัจจุบันการพัฒนา การขับเคลื่อนนโยบายต่างๆ และการทำหน้าที่ของกรุงเทพมหานครเห็นได้ว่าเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากสภาพปัญหาการทำงานของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารต้องแบกรับภาระงานหลายๆ ด้านด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครโดยเฉพาะตามที่กฎหมายบัญญัติไว้หน้าที่ของกรุงเทพมหานครโดยตรงและนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ตามนโยบายต่างๆ ที่ใช้ในการหาเสียงเลือกตั้งที่ต้องดำเนินนโยบายหลังจากที่เข้ารับตำแหน่งส่งผลต่อการประสานงานกับภาคประชาชนไม่มีการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงมาสู่ชุมชน นโยบายต่างๆ และแผนพัฒนาต่างๆ ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ได้สร้างจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริงสร้างขึ้นจากหลักวิชาการเท่านั้นไม่ได้มองถึงสภาพสังคมที่เกิดขึ้น จึงส่งผลให้นโยบายและแผนพัฒนาต่างๆ ไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควร (จักรกฤษณ์ คันธานนท์, 2556, หน้า 4) นอกจากนี้ยังพบปัญหาการพัฒนา ระบบบริหารของกรุงเทพมหานครทั้งรูปแบบและโครงสร้าง ปัญหาจราจรขนส่ง ปัญหาความต้องการที่อยู่อาศัยและปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องปัญหาการเมือง ปัญหากรุงเทพมหานครกับมหานครปริมณฑล กรุงเทพมหานครมีประวัติความเป็นมาในฐานะเมืองหลวงแห่งกรุงรัตนโกสินทร์ยาวนานกว่า 226 ปี การเจริญเติบโตขึ้นเป็นมหานครของกรุงเทพมหานคร ในแต่ละช่วงเวลามีกรอบแห่งการพัฒนาซึ่งได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้มหานครแห่งนี้มีการพัฒนาที่สมดุล และน่าอยู่อาศัยได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลแผนพัฒนา

กรุงเทพมหานครระยะ 12 ปี (พ.ศ. 2552 - 2563) กรุงเทพมหานครแห่งความน่าอยู่อย่างยั่งยืน, (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร, ม.ป.ท., 2552: 6)

เมื่อการอุตสาหกรรมได้ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น องค์กรบริหารงานมีขนาดใหญ่ขึ้น จึงได้เริ่มมีแนวคิดด้านการสร้างควมมีมนุษยสัมพันธ์ ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ความสัมพันธ์ส่วนตัวของบุคลากรในองค์กร แรงจูงใจในเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัว กลุ่มสัมพันธ์ และภาวะผู้นำ จนกระทั่งปัจจุบัน ที่เน้นในเรื่องทรัพยากรมนุษย์ โดยแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับมนุษย์ในฐานะทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรได้อย่างมหาศาล องค์กรจะต้องธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ผู้บริหารยุคปัจจุบันเชื่อว่าบุคลากรในองค์กรล้วนมีความรู้ความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร (พยอม วงศ์สารศรี, 2548: 1)

การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นนโยบายที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะองค์กรยุคปัจจุบันมีการแข่งขันสูง การที่องค์กรเคยยืนอยู่ในระดับแนวหน้า แต่ละเลยการพัฒนาคนให้ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมจะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่เคยอยู่ในระดับแนวหน้าเป็นระดับที่ลดลงและในทางตรงกันข้ามองค์กรที่เคยอยู่ในตำแหน่งท้ายๆ ถ้าสนใจการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็สามารถก้าวสู่ตำแหน่งในระดับต้นๆ ได้ ดังนั้น องค์กรที่มุ่งให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ก็จะดำเนินการสำรวจองค์ประกอบที่สำคัญ ที่จะสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งของตนให้อยู่ในระดับแนวหน้าได้ (พยอม วงศ์สารศรี, 2542: 82) ดังนั้น จึงถือได้ว่าความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ก็คือ การมุ่งพัฒนาความเจริญเติบโตให้แก่องค์กร ด้วยการทำให้สมาชิกในองค์กรอุทิศร่างกาย แรงใจ ทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรจะเกิดขึ้นได้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยปัจจัยเหล่านั้นจะเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความต้องการ มีความเต็มใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กร

## 1.2 ความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขต เป็นส่วนราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน และบริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งมีการบริการบางอย่างแตกต่างจากภาคเอกชน เนื่องจากมีกฎหมายบังคับให้ประชาชนจะต้องมาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงาน

เขต มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย อาทิ การทำบัตรประจำตัวประชาชนและการเสียภาษี อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตมีขอบข่ายที่กว้างขวาง ได้แก่ การปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขปศุสัตว์ และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาสีลปะ จาริต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2560 สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์, 2560)

สำนักงานเขตเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนราชการที่ให้บริการประชาชนนับตั้งแต่เกิดจนตาย ในการปฏิบัติงานต้องใช้ทรัพยากรบุคคลในองค์กร เพื่อปฏิบัติหน้าที่สนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญเนื่องจากการท้องถื่นใดๆ จะบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางไว้ย่อมมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลนั้น ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครจะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพ สร้างพื้นฐานระบบการบริหารจัดการที่ดี พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรหากบุคลากรของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ก็จะสามารถพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้

จากแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยได้พักอาศัยและใช้บริการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์บ่อยครั้ง เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในและเพื่อส่งเสริมพัฒนาปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ทำให้อุบลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานครลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานราชการที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดในประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร และความเจริญ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, <http://th.wikipedia.org/wiki/>) และ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพการบริหารราชการกรุงเทพมหานครตามการกำหนดหน้าที่ที่เป็นหน่วยงานภาคสนามของกรุงเทพมหานครที่มีบทบาทในการนำเอาบทบัญญัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานครมาปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรมในการจัดการอำนวยความสะดวกและนำเอารูปแบบการบริการสาธารณะในแต่ละด้านนั้นล้วนแล้วแต่เป็นงานที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับใกล้ชิดกับประชาชนชาวกรุงเทพมหานครเป็นอย่างมาก และถือว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคลากรในสังกัดหน่วยงานดังกล่าวจำเป็นต้องปฏิบัติภารกิจทั้งหมดที่มีความซับซ้อนและหลายหลายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อประโยชน์แก่สังคมโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเหตุผลที่เลือกศึกษาสำนักงานเขต เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการภายในสำนักงานเขต

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร



#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาครั้งนี้คือ

1) สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร คือ หน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานครและหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2) ข้าราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งรับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการตามพระราชบัญญัติบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครและรับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลต่อองค์ประกอบของคุณลักษณะของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย

3.1) ลักษณะงานที่รับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

3.2) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคลากรรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมและมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน

3.3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรต่องานที่ปฏิบัติและต่อสถานที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่

3.4) การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรมีความรู้สึกที่งานที่เขาปฏิบัติได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทุมิตร

4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง การประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ว่ามีความเหมาะสมในระดับใด โดยมีผลการประเมินจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งในที่นี้ใช้ผลการประเมินงานประจำปี 2559

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 2) ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 3) ผลจากการศึกษานำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร



## บทที่ 2

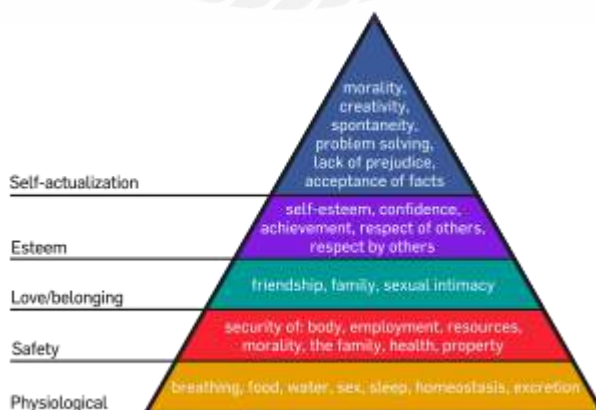
### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทาง สร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy Needs Theory)
- 2.2 ทฤษฎีความต้องการของ ERG ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)
- 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมกเคลเลนด (McClelland's Theory of Needs)
- 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัย
- 2.6 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy Needs Theory)

Maslow เป็นนักจิตวิทยาอยู่ที่มหาวิทยาลัยแบรนดิช ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่งขึ้นมา Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด (อนิซัง แก้วจันทร์, 2552: 66-68)



ภาพที่ 2.1 ความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วย ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs) คือ เป็นความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อาบ น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยเป็นความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ ความต้องการระดับที่สาม โดยความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการที่จะเกี่ยวพันการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่นเพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการระดับที่สี่เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคมต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการระดับสูงสุดบุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูงซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคคลที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามท้องที่กรวางไว้

## 2.2 ทฤษฎีความต้องการของ ERG ของ Alderfer (Existence Relatedness Growth)

Alderfer (Alderfer, 1969 : 142-175 อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550 : 173-174) กล่าวว่า ทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory (ERG)) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้

Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยการให้ค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมชาติ เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่นๆ รวมถึงความรู้สึกรับประกันความปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อม ในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุน ให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นอันจะเป็นโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีการจูงใจของ ERG ของ Alderfer เสนอว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ เช่น ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการในการอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ความต้องการด้านความสัมพันธ์) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow เสนอว่า บุคคลจะมีความต้องการ ตามลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดนอกจากนี้ Alderfer ยังค้นพบว่าลำดับของความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการด้านความสัมพันธ์)



และความรู้สึกสร้างสรรค์ (ความต้องการความเจริญก้าวหน้า) ก่อนที่จะคำนึงถึง ความต้องการทางกาย เช่น ความหิว และความกระหาย (ความต้องการในการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาต่อการตอบสนองความต้องการของตน ดังนี้ (1) หลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression Principle) เมื่อบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งอธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ (2) หลักของการถดถอย-ความดิ่งเคียด (Frustration-regression Principle) เมื่อบุคคลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลมีความดิ่งเคียดในการพยายามที่จะตอบสนอง ความต้องการในระดับสูงขึ้นเขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการนั้นและเปลี่ยนไปใช้ความพยายาม ที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระบุว่าความต้องการของบุคคลสามารถ เปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลง หรือความต้องการในระดับสูงขึ้นนั้นได้หรือไม่

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่าสอดคล้องกับความต้องการของ Maslow โดยความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์ คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการเจริญก้าวหน้า คล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต อย่างไรก็ตาม Alderfer ยังมีข้อโต้แย้งที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากของ Maslow จำนวน 2 ประการ ประการแรก ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow มีด้วยกัน 5 ขั้น โดยจะเรียงลำดับจากต่ำไปสูง โดยขั้นที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วยเช่น บางกรณีที่คนปฏิบัติตามความต้องการในระดับที่สูงก่อนความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า และบางกรณีเมื่ออยู่ในระดับที่สูงกว่ากลับมีความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า เช่น คนที่ได้รับการยกย่องจากสังคมและประสบความสำเร็จในชีวิต บางครั้งก็กลัวในเรื่องความปลอดภัย ประการที่สอง ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เน้นว่าเมื่อคนเราบรรลุความต้องการขั้นหนึ่งแล้วจะต้องการขั้นต่อไปทีละขั้นจนครบ 5 ขั้นเรียงตามลำดับ แต่ Alderfer ไม่เห็นด้วย กล่าวว่า คนเรามีความต้องการพร้อมกันหลาย ๆ ขั้นได้ไม่ใช่ทีละขั้นเหมือน Maslow เช่น คนเรามีความต้องการด้านร่างกายในขณะเดียวกันก็ต้องการความปลอดภัยและการยอมรับในสังคมและการได้รับการยกย่องหรือต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

## 2.3 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Theory of Needs)

เป็นทฤษฎีซึ่ง เสนอว่าความต้องการของบุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น คือ (บริษัท เอช อาร์ ดี กรุ๊ป จำกัด, 2553)

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement เขียนย่อว่า nAch) ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person) จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเลือกทำงานที่มีลักษณะท้าทายให้บังเกิดผลดี เป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัวดังนี้

1.1) ชอบสถานการณ์ที่ทำให้ตนมีโอกาสได้รับผิชอบต่อผลงานที่ออกมาโดยตรงจึงไม่ชอบงานที่สถานการณ์เอื้อให้เกิดความสำเร็จได้โดยบังเอิญ เพราะถือว่าทำให้ตนพลาดโอกาสที่จะเรียนรู้ต่อการสร้างความสำเร็จด้วยตนเอง

1.2) ชอบตั้งเป้าหมายการทำงานในระดับที่ยากปานกลางมีความเสี่ยงแต่อยู่ในวิสัยคิดว่า จะสำเร็จได้ ทั้งนี้เพราะเห็นว่าความสำเร็จที่มาจากเป้าหมายง่าย ๆ ไม่มีประโยชน์อะไร ขณะเดียวกัน ถ้ากำหนดเป้าหมายยากเกินไปก็อาจพบความสำเร็จได้น้อยมาก ความเสี่ยงต่อความสำเร็จจึงเป็นเครื่องจูงใจสำหรับผู้มีความต้องการความสำเร็จสูง (nAch Person)

1.3) ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับจากการทำงานของตน ทั้งนี้เพราะต้องการใช้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงกลยุทธ์ที่จะให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อใช้แนวทางในการไปสู่ความสำเร็จในครั้งต่อไป รวมทั้งเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จอีกด้วย

ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมุ่งแข่งขันกับตนเองและผู้อื่นเพื่อให้ได้ผลงานดีขึ้น สนใจต่อการริเริ่มเป้าหมายที่แปลกใหม่และเป็นเป้าหมายระยะยาว โดยการกระทำดังกล่าวมิได้มุ่งหมายที่จะเอาใจใครหรือทำให้ใครเสียหาย แต่ที่แท้ก็เพื่อมุ่งตอบสนองแรงจูงใจภายในของตน ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูงตามทฤษฎีนี้เป็นตัวอย่างของผู้มีความต้องการที่ได้ทำในสิ่งที่ตนปรารถนา (Self-Actualization) และผู้ที่มีความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ในทฤษฎีของ Maslow และ Alderfer ตามลำดับ

2) ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation เขียนย่อว่า nAff) ผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการสร้างและรักษามิตรภาพ ยึดมั่นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เป็นคนที่รักใคร่ผูกพันต่อผู้อื่น และต้องการได้ผลตอบแทนทำนองเดียวกันจากผู้อื่น เป็นผู้มีความสามารถพิเศษในการสร้างเครือข่ายกับผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว เก่งในการติดต่อสื่อสารด้วยรูปแบบวิธีการต่างๆ เป็นคนที่ชอบหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและแข่งขันกับผู้อื่น บางครั้งชอบผูกพันตนเองกับความต้องการของผู้อื่น ผู้มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันตามทฤษฎีนี้จึงตรงกับผู้มีความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม

(Social Needs) และผู้มีความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ของทฤษฎี Maslow และทฤษฎี ERG ตามลำดับ

3) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power เขียนย่อว่า nPow) ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูง (nPow Person) มีความปรารถนาแรงกล้าที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการสร้างผลกระทบหรือสร้างความประทับใจต่อคนอื่น ผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงจะพยายามสร้างสถานการณ์หรือสภาวะแวดล้อมทางสังคมขึ้นเพื่อให้ตนสามารถใช้อิทธิพลควบคุมกำกับผู้อื่น บางครั้งผู้ที่ต้องการมีอำนาจสูงยอมที่จะอยู่ในตำแหน่งที่เสี่ยงอันตรายสูง ผูกพันกับการมีเกียรติศักดิ์ศรีของตน อย่างไรก็ตาม ความต้องการอำนาจสูงเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน ด้วยเหตุที่อำนาจสามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ในขณะที่บางคนต้องการมีอำนาจเพื่อจะใช้ในการให้บริการแก่คนอื่น และทำประโยชน์แก่องค์กรได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ความต้องการมีอำนาจสูงตามทฤษฎีนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับความต้องการได้ทำดังใจปรารถนา (Self-Actualization) ตามทฤษฎีมาสโลว์มากที่สุดจากทฤษฎีนี้แมคเคลแลนด์ คาดว่า คนจะเกิดแรงจูงใจเมื่อได้ค้นพบและทำงานที่ตรงกับความต้องการของตน กล่าวคือ คนที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง (nAch Person) จะเหมาะกับงานด้านการตลาดหรือพนักงานขาย หรือเป็นผู้ประกอบธุรกิจอิสระของตนเอง เนื่องจากงานเหล่านี้ต้องการได้ข้อมูลป้อนกลับต้องอาศัยความรับผิดชอบส่วนตัวสูง รวมทั้งเปิดโอกาสให้กำหนดเป้าหมายของงานได้เอง ส่วนผู้ที่มีความต้องการความรักใคร่ผูกพันสูง (nAff Person) มักมีแรงจูงใจต่องานประเภทงานบริการสังคม งานลูกค้าสัมพันธ์ เนื่องจากงานเหล่านี้จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น และประการสุดท้าย สำหรับผู้ที่มีความต้องการอำนาจ (nPow Person) มีแรงจูงใจสูงที่ต้องการมีอิทธิพลและผลกระทบต่อผู้อื่น จึงเหมาะสำหรับงานหนังสือพิมพ์หรืองานด้านบริหาร อย่างไรก็ตามจากผลงานวิจัยของแมคเคลแลนด์ พบว่า ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลที่สุด ควรมีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันอยู่ในระดับต่ำ มีความต้องการด้านอำนาจสูง โดยมีความสามารถในการใช้อำนาจเพื่อเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น

McClelland ระบุว่าไม่ควรด่วนสรุปว่า ความต้องการของบุคคลมีความสอดคล้องกับพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะความต้องการเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมโดยปัจจัยอื่นที่มีส่วนสำคัญร่วมอยู่ด้วย เช่น ค่านิยม อุปนิสัย และทักษะของบุคคล ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูง ไม่จำเป็นต้องมีแรงจูงใจสูงกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านอื่นสูงเสมอไป ตัวอย่างเช่นผู้ที่มีความต้องการด้านความรักใคร่ผูกพันสูงอาจมีผลงานเหนือกว่าผู้ที่มีความต้องการด้านความสำเร็จสูงเมื่อทำงานแบบทีม ซึ่งยึดเกณฑ์เรื่องมิตรภาพช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ดี เป็นต้น

## 2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุธิยะ, 2550 : 5) ในทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “Motivation - Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation - Hygiene Theory” หรือ Two Factors Theory เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยงานที่ประกอบด้วย ปัจจัยงาน 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ ปัจจัยงานที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานและปัจจัยค่าจ้างที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยค่าจ้างที่บำรุงรักษาจิตใจซึ่งเฮิรซเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษายปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กรดังนี้ คือ

1) ปัจจัยงานที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เป็นกลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจและทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากมิได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยกลุ่มนี้ สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย

1.1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาและรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถจะทำให้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6) โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น

2) ปัจจัยค่าจ้างบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยค่าจ้างรักษาสุขลักษณะจิตเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัย

บำรุงรักษาเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้ ปัจจัยกลุ่มนี้ มีดังนี้

2.1) นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นปฏิกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงาน

2.3) ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานหรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4) สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องาน

2.6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษาการทำงานทำให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ในการทำงานระบบใหม่ได้

Herzberg พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่า ปัจจัยคำจูงที่บำรุงรักษาจิตใจเป็นสิ่งที่สำคัญ ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ เพราะการจ่ายเงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการข่มขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานพนักงานก็จะรู้สึกว่าคุณเองมีความหมายในการทำงาน งานท้าทายความสามารถ มีโอกาสพัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหลักการของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ดังกล่าว แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่ม กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)



สรุป ทฤษฎี Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง

แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังพิเศษที่พร้อมจะปะทุออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์แก่องค์กร หากแต่ต้องได้รับการเสริมแรงภายใน พลังพิเศษนี้จึงจะแสดงออกมา แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคง ขององค์กร เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้อง จัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์กร ร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างกระตือรือร้น ในการช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง โดยอาศัยองค์ประกอบของทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ “แรงจูงใจ 2 ปัจจัย เป็นพลังนำสู่ความสำเร็จ” ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นและส่งผลสำเร็จต่อองค์กรทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าได้โดยง่าย

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีความต้องการของทั้ง 4 ท่าน คือ Maslow Alderfer McClelland และ Herzberg ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยรวมจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ใหญ่ ๆ คือ ความต้องการขั้นพื้นฐาน และความต้องการระดับสูง เช่น ปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะอยู่ในความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่อง และต้องการความสำเร็จในชีวิต ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะอยู่ในความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางกายภาพ เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ส่วนทฤษฎีของ Alderfer ความต้องการในการอยู่รอด จะอยู่ในส่วนของความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการด้านสัมพันธ และความต้องการเจริญก้าวหน้า จะอยู่ในความต้องการระดับสูง เป็นต้น

ตารางที่ 2.1 ตารางสรุปตัวแปรที่สำคัญของทฤษฎีการจูงใจ

| ลำดับที่ | ตัวแปรทฤษฎี | ลักษณะงานที่ปฏิบัติ | การยอมรับนับถือ | ความก้าวหน้าในงาน | สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน | สภาพแวดล้อมในการทำงาน |
|----------|-------------|---------------------|-----------------|-------------------|----------------------------|-----------------------|
| 1        | Maslow      |                     |                 |                   | ✓                          | ✓                     |
| 2        | Alderfer    |                     |                 | ✓                 | ✓                          |                       |
| 3        | Mcclelland  | ✓                   |                 |                   |                            |                       |
| 4        | Herzberg    |                     | ✓               |                   |                            | ✓                     |

ดังนั้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ ถึงปัจจัยต่างๆ ที่อาจมีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยจะทำให้ทราบว่า ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงไร

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ใช้ในการวิจัย

### ความหมายของประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานนับว่ามีความสำคัญยิ่ง ด้วยส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งต่อบุคคลและองค์กร องค์กรที่คาดหวังที่จะให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยจะส่งผลให้ องค์กรมีประสิทธิภาพด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทั้งจากนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 667)

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555 : 130) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุประสงค์ และบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความมั่นคงและความเร็ว ของการบริหารให้มากขึ้น

อำนาจ แสงสว่าง (2544 : 71) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่าคืออัตราการประเมิน ประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่ามีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้นจะต้องมีการเพิ่มเติม ประสบการณ์ในทางด้านใดบ้างจึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นมีความสมบูรณ์

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2539 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่ วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- 1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากร การบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (Outcome and Result) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Herbert A. Simon (1960 : 180-181) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น (Efficiency) หมายถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) กล่าวคือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

Simon (1960 อ้างอิงใน วีระวุฒิ อัตตนนท์, 2550 : 5) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ คือสัดส่วนสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลผลิต หรือเป็นสัดส่วนระหว่างการ

ลงทุนเพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน ซึ่งทางสังคมศาสตร์ไม่สามารถวัดประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ แต่สามารถวัดประสิทธิภาพได้ในเชิงเปรียบเทียบ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544 : 114) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากรเช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัดในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ

#### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Becker และ Neuhauser (1975 อ้างอิงใน วีระวุฒิ อัตตนนท์, 2550 : 6) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กรแล้ว ในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบอีก คือตัวแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Herzberg (1968 อ้างอิงใน วีระวุฒิ อัตตนนท์, 2550 : 7) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1) การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
- 2) การที่ได้รับยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
- 3) ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
- 4) การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
- 5) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- 6) การที่ได้โอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1) นโยบายและการบริหารขององค์กร
- 2) การควบคุมการบังคับบัญชา
- 3) สภาพการทำงาน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
- 5) ค่าตอบแทน
- 6) สถานภาพ
- 7) การกระทบกระทั่งต่อชีวิตส่วนตัว
- 8) ความปลอดภัย

สนใจ ลักษณะ (2542 : 11-12) กล่าวถึงองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กร จะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
- 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร
- 3) ปัจจัยขององค์กร
- 4) กระบวนการขององค์กร

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้ครบถ้วน

## 2.6 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

### ข้อมูลทั่วไป/สถานการณ์ของพื้นที่

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ เป็นหนึ่งในจำนวนสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต ของ กรุงเทพมหานคร เป็นเขตชั้นในเขตหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ที่มีความสำคัญทั้งในด้านเศรษฐกิจและการปกครอง นอกจากนี้ยังเป็นที่ตั้งวัด โบราณวัตถุ ศาลเจ้า ศิลปวัฒนธรรมที่สำคัญของชาติที่สร้างอย่างประณีต บรรจง บ่งบอกเอกลักษณ์ศิลปะของชาติไทยเชื้อสายจีนเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งเป็นศูนย์กลางของการค้าทองคำ การค้าสินค้าส่ง เศรษฐกิจ ฯลฯ แต่อย่างไรก็ตามความเจริญเติบโตต่างๆ ตามมา เช่น ปัญหาการจราจร ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน ปัญหาทางเท้าชำรุด แม้กระทั่งปัญหาการหลั่งไหลของแรงงานอพยพจากถิ่นต่างๆ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก

### สภาพทางภูมิศาสตร์

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 1.416 ตารางกิโลเมตร นับเป็นเขตกลุ่มชั้นในขนาดเล็กที่มีพื้นที่น้อยที่สุดของกรุงเทพมหานคร เป็นที่ราบริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาตอนเหนือ มีอาณาเขตติดต่อดังต่อไปนี้

|             |                                                                               |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | จรดถนนเจริญกรุงจากสะพานเจริญสวัสดิ์ถึงสะพานดำรงสถิตย์                         |
| ทิศใต้      | จรดแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงปากคลองผดุงกรุงเกษมถึงปากคลอง<br>โอ่งอ่าง (คลองรอบกรุง) |
| ทิศตะวันออก | จรดคลองผดุงกรุงเกษมช่วงสะพานเจริญสวัสดิ์ถึงปากคลองผดุง<br>กรุงเกษมด้านทิศใต้  |
| ทิศตะวันตก  | จรดคลองโอ่งอ่างช่วงสะพานดำรงสถิตย์ถึงปากคลองโอ่งอ่างด้าน<br>ทิศใต้            |

### สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

สภาพทางเศรษฐกิจในเขตสัมพันธวงศ์มีย่านการค้าที่สำคัญหลายแห่ง ซึ่งเป็นย่านการค้าที่เกยรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น เช่นย่านธุรกิจการค้าและอุตสาหกรรมที่สำคัญ ๆ ในเขตสัมพันธวงศ์ มีการรวมตัวของธุรกิจประเภทเดียวกัน แบ่งแยกเป็นย่านได้อย่างชัดเจน ดังนี้



- ย่านค้าทองคำ อยู่บริเวณช่วงกลางทั้งสองฟากของถนนเขาวราช ลักษณะเช่นนี้ทำให้มีผู้คนเรียกขานถนนเขาวราชในช่วงนี้ว่า ถนนทองคำ นอกจากนี้ยังพบร้านค้าเพชรพลอยอยู่บริเวณถนนจักรวรรดิ ส่วนในเวลากลางคืนบริเวณทางเท้าจะเปลี่ยนเป็นที่ตั้งร้านอาหาร ซึ่งมีมากมายหลายชนิดและเป็นที่ขึ้นชื่อมาก โดยเริ่มจากสี่แยกถนนทรงสวัสดิ์จนถึงสี่แยกราชวงศ์ เขาวราช เป็นย่านสรรพสินค้าชั้นนำ สถานเริงรมย์ แหล่งสินค้าอุปโภคบริโภคจากเมืองจีนเกือบทุกชนิด

- ย่านเวียงนครเกษม เป็นย่านร้านค้าของเก่า ประเภทเครื่องประดับและวัตถุโบราณ เฟอร์นิเจอร์ราคาแพง หนังสืออ่านเล่น เครื่องดนตรี เครื่องจักรกล

- ย่านสำเพ็ง สะพานหัน หัวเมียด ร้านค้าเหล่านี้ขายผ้าผืน ขายเครื่องแก้ว ทองรูปพรรณ และเพชรพลอย รวมทั้งมีการขายปลีกและส่งของชำร่วยต่างๆ มากมาย

- ย่านทรงวาดและริมแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นพื้นที่เก่าแก่เช่นกัน เดิมเป็นท่าเรือใหญ่ระหว่างจังหวัด ซึ่งมีผลทำให้มีโกดังเก็บรักษาพืชผลและเมล็ดพืช เช่น ข้าว ข้าวโพด ปัจจุบันเป็นย่านค้าส่งข้าว แป้งและพืชผลทางการเกษตร

- ย่านค้ากระสอบและอะไหล่ ผ้าและของเบ็ดเตล็ด บริเวณรอบวัดสัมพันธวงศ์

- ย่านค้าเครื่องเหล็ก อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ บริเวณวงเวียนโอเดียน

- ย่านค้าเครื่องหนัง กระเป๋า รองเท้า ในถนนสำเพ็งหรือถนนวานิช 1

- ย่านสินค้าของเด็กเล่น บริเวณถนนมังกร เป็นย่านที่มีขนาดเล็กและผู้คนไม่พลุกพล่านเท่าสำเพ็ง แต่มีผู้ซื้อผู้ขายตลอดเวลา

- ย่านตลาดเก่า มีตลาดสด อาหารสด อาหารแห้ง และผลไม้จากประเทศจีน บริเวณถนนมังกรตรอกอิสราณภาพและถนนแปลงนามมีทั้ง 2 ฟังถนนเขาวราช เป็นย่านเป็นที่สะท้อนความเป็นไชน่าทาวน์ได้เป็นอย่างดี

- ย่านสถาบันการเงิน บริเวณสี่แยกราชวงศ์ ปัจจุบันยังคงมีสถาบันการเงินทั้งธนาคารและบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์อยู่

ลักษณะความเป็นย่านที่มีนอกจากจะมีความหลากหลายในแต่ละพื้นที่ในเขตสัมพันธวงศ์แล้ว ยังมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลาด้วย ลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์นี้จะมีผลต่อการวางแผนจัดการระบบ โครงสร้างพื้นฐานและดำรงอยู่ซึ่งกิจกรรมทางเศรษฐกิจของพื้นที่เขตสัมพันธ-วงศ์

#### ลักษณะทางสังคมและชุมชน

การรวมกลุ่มในเขตสัมพันธวงศ์มีลักษณะ ได้แก่ องค์กรชุมชน กลุ่มอาชีพทางการค้า กลุ่มวัฒนธรรมและศาสนา และกลุ่มบำเพ็ญประโยชน์ซึ่งทั้งหมดจะไม่แยกกันชัดเจน แต่บางครั้งจะเป็นกลุ่มที่ซ้อนกันบ้าง เช่น เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มชุมชนจะมีกลุ่มอาชีพอยู่

กลุ่มชุมชน ในปัจจุบันมี 19 ชุมชนที่ได้จดทะเบียนกับสำนักพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร เป็นชุมชนที่เรียกว่าชุมชนเมือง มีทั้งที่เช่าและเป็นเจ้าของเอง ส่วนใหญ่มีฐานะดี และร่วมมือกับทางราชการเป็นอย่างดี

กลุ่มอาชีพ จะรวมกลุ่มกันตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจและไม่จำเป็นว่าจะต้องอยู่ภายใน เขตสัมพันธวงศ์เท่านั้น เช่น สมาคมพ่อค้าผ้า สมาคมพ่อค้ายา สมาคมผู้ค้าทอง

กลุ่มวัฒนธรรมและศาสนา ที่เห็นชัดเจน คือ สมาคมตระกูลต่างๆ ซึ่งไม่ได้จำเพาะเจาะจงว่าจะเป็นผู้อยู่อาศัยในเขตสัมพันธวงศ์เท่านั้น แต่ในเขตจะเป็นศูนย์กลางที่นับได้ว่าใหญ่ที่สุดในประเทศไทย รวมทั้งกลุ่มศาลเจ้า มัสยิด โบสถ์คริสต์ด้วย

นอกจากนั้นยังมีสมาคมที่บำเพ็ญประโยชน์ เช่น สมาคมกุศลสงเคราะห์ สมาคมสงเคราะห์มิตรชัยภูมิ ความสัมพันธ์ของชุมชนกับวัดในศาสนาต่างๆ ยังมีอยู่มาก และส่วนใหญ่จากการสังเกตและสัมภาษณ์ก็ยังคงมีความอยู่เย็นเป็นสุข ในส่วนของชุมชนประมาณ 1 ใน 3 จะไม่เคยร่วมกิจกรรมในชุมชนเลยแต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 จะร่วมเป็นบางครั้ง

ที่น่าสนใจ คือ ความสัมพันธ์ในชุมชนทั้งเขต ประมาณร้อยละ 30 จะรู้จักกันดีในละแวก (มากกว่า 20 หลัง) และในปัจจุบันชุมชนได้มีสัญลักษณ์ของศูนย์รวมความเป็นไชน่าทาวน์ที่ยิ่งใหญ่ และมีความหมายสื่อถึงการรวมกลุ่มทางสังคมของชุมชนคือ ชุมประตู่ไทย – จินเจลิมพระเกียรติ 72 พรรษา ซึ่งตั้งอยู่บริเวณวงเวียนโอเดียน

#### การวิเคราะห์สภาพพื้นที่ของเขตสัมพันธวงศ์

|                                            |              |                        |
|--------------------------------------------|--------------|------------------------|
| พื้นที่เขตทั้งหมด                          | 1,416,683.14 | ตารางเมตร              |
| พื้นที่ปกคลุมด้วยอาคาร                     | 40.33 %      |                        |
| พื้นที่ถนนเกาะกลางซอย                      | 15.78 %      | (ไม่นับตรอกซอยช่วงตึก) |
| พื้นที่น้ำ                                 | 14.29 %      |                        |
| พื้นที่อื่นๆ (ที่โล่ง ที่จอดรถ ที่ดินว่าง) | 29.59 %      |                        |

เขตสัมพันธวงศ์อยู่ในเขตที่ผังรวมกำหนดให้เป็นเขตพาณิชยกรรม ซึ่งในความเป็นจริงก็มีพื้นที่อาคารส่วนใหญ่ คือ ร้อยละ 60 ใช้เพื่อการพาณิชยกรรม โดยมีการค้าปลีกและการค้าผสมระหว่างค้าปลีกและค้าส่งรวมกันเกินกว่าครึ่ง นอกจากนั้นพื้นที่จะหลบอยู่ในบล็อกรายของอาคารไม่พบว่าอยู่ริมถนนสายหลักแต่อย่างใด

แนวโน้มการพัฒนาอาคารมีตัวเลขการเติมโตไม่มากนัก หลังจากการสร้างอาคารสูงในทศวรรษที่ 2530 – 2540 สูงที่สุดคือ 35 ชั้น ซึ่งนับได้ว่าแนวโน้มการพัฒนาอาคารมีน้อยมากและส่วนใหญ่เป็นการรื้อย้ายอาคารเก่าและสร้างทับใหม่มากกว่าเนื่องจากไม่มีที่ว่างให้พัฒนาได้มากแล้ว

### สถิติประชากรเขตสัมพันธวงศ์

|                           |        |             |    |
|---------------------------|--------|-------------|----|
| จำนวนประชากร              | ชาย    | 11,730      | คน |
|                           | หญิง   | 12,530      | คน |
|                           | รวม    | 24,260      | คน |
| จำนวนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้ง | ชาย    | 9,422       | คน |
|                           | หญิง   | 10,569      | คน |
|                           | รวม    | 19,991      | คน |
| จำนวนหลังคาเรือน          | 13,204 | หลังคาเรือน |    |

ตารางที่ 2.1 กรอบอัตรากำลังบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

| ลำดับที่ | อัตรากำลัง      | กรอบอัตรากำลัง | คน  | ว่าง |
|----------|-----------------|----------------|-----|------|
| 1        | ข้าราชการ       | 131            | 113 | 18   |
| 2        | ลูกจ้างประจำ    | 356            | 295 | 61   |
| 3        | ลูกจ้างชั่วคราว | 118            | 103 | 15   |
| 4        | ข้าราชการครู    | 34             | 34  | -    |
| 5        | ลูกจ้างประจำ    | 7              | 7   | 1    |
|          | รวม             | 646            | 552 | 95   |

### วิสัยทัศน์

ไชน่าทาวน์ ที่มีเสน่ห์ และเป็นเลิศทางด้านประเพณีวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายจีน

### พันธกิจ

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขปโภค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อน

หย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### **อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายต่างๆ ในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์**

**ฝ่ายปกครอง** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนนิติกรรม ทะเบียนมูลนิธิ ทะเบียนสมาคม ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ ทะเบียนนิติกรรม) การฉาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ การบริหารงานบุคคลและสวัสดิการ การประชาสัมพันธ์ การรับเรื่อง ร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์ นโยบายและแผน และการติดตามประเมินผลงานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการ งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานพิธีการ งานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายทะเบียน** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุม ดูแลศูนย์ควบคุมบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายโยธา** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง การซ่อมแซม การปรับปรุงโรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้าผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดถนน

ทางเท้า การพิจารณาอนุญาตกระทำการต่างๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุขปโภค การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในโครงการพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อมถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษาคลอง ทางหรือท่อระบายน้ำสะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมือง

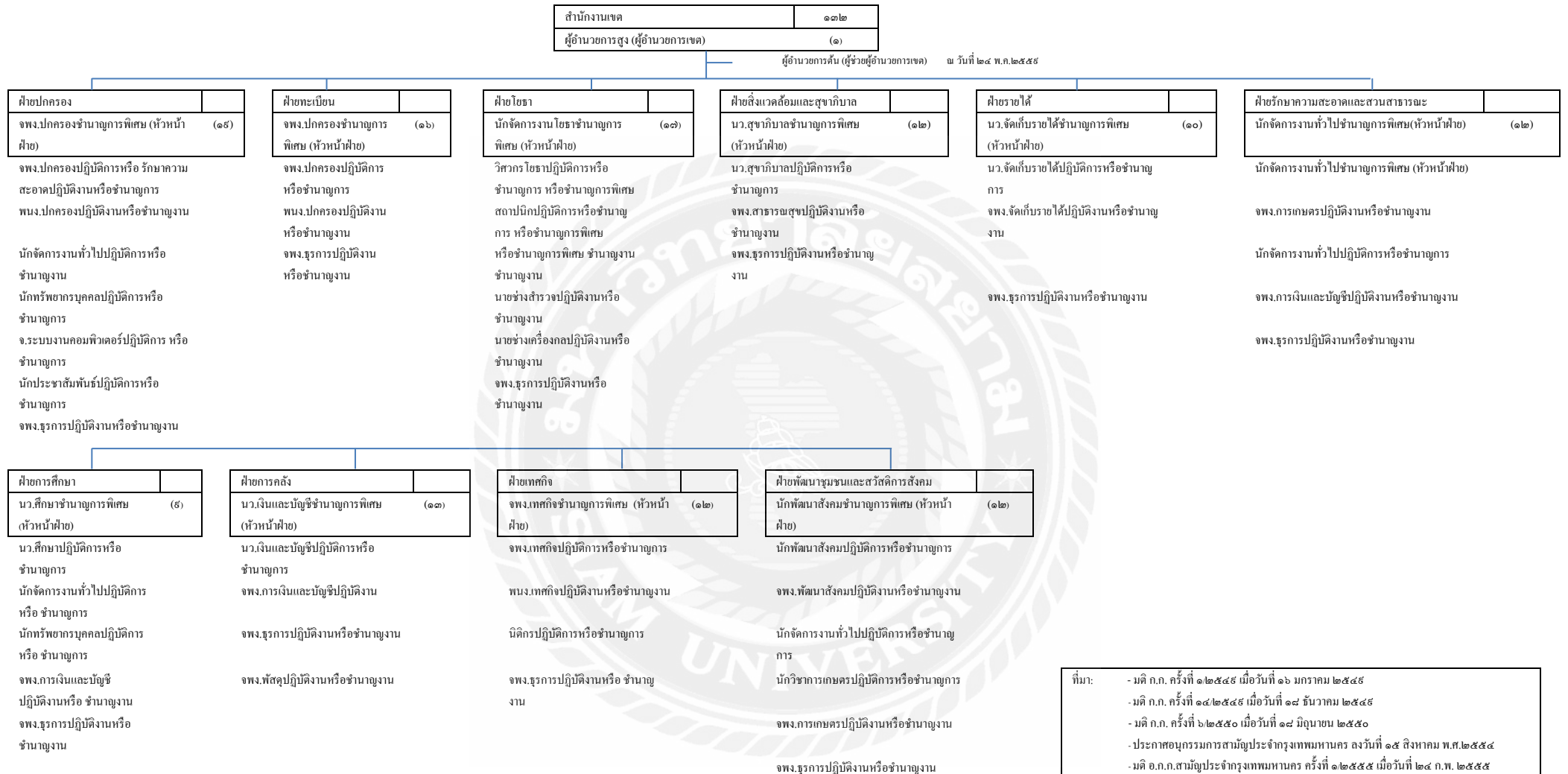
**ฝ่ายการคลัง** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานงบประมาณ การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณและเงินอื่นใด (ได้แก่ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การนำส่งเงินต่อคลังกรุงเทพมหานคร การเก็บรักษาเงิน การจัดทำ สรรพบัญชีและทะเบียนต่างๆ การตรวจสอบหลักฐานการจ่าย การจัดทำงบเดือนแสดงรายการจ่ายเงิน ของหน่วยงาน การจัดทำรายงานทางการเงินตามระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์รายงานทางการเงิน เพื่อการบริหาร การตรวจสอบรายงานทางการเงินของหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การควบคุมการจัดทำแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อการบริหาร การบริหารงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การจัดหาและควบคุมพัสดุ การควบคุมทรัพย์สิน การบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์) การปฏิบัติงานตามโครงการจัดระบบข้อมูลและรายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) จำนวน 9 ระบบงาน (ได้แก่ ระบบงานงบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานจัดซื้อระบบงานจัดจ้าง ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลังพัสดุดกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น) การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายเทศกิจ** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองการส่งเสริมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดี และการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

**ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนการเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดให้มีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและ

ชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชน การรื้อย้ายชุมชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาที่อยู่ชั่วคราว การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การควบคุมดูแลการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชน ห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬา และลานกีฬา การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและคนพิการ การให้บริการ และจัดกิจกรรมนันทนาการด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด ฯลฯ งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาสีลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรมเขต งานพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุนและประสานการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายด้านวัฒนธรรม นันทนาการและการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตร และสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

## แผนภูมิที่ 2.1 แสดงโครงสร้างกรอบอัตรากำลังของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ (ปัจจุบัน)



ที่มา:

- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๑๒๕๔๕ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๕๕
- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๑๔/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๕๕
- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๖/๒๕๕๐ เมื่อวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๐
- ประกาศอนุกรรมการสามัญประจำกรุงเทพมหานคร ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔
- มติ อ.ก.ก.สามัญประจำกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๑๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๒๔ ก.พ. ๒๕๕๕
- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๕๕
- มติ อ.ก.ก.ระบบราชการฯ ครั้งที่ ๘/๒๕๕๕ เมื่อวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕
- มติ อ.ก.ก.สามัญฯ ครั้งที่ ๑๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๕๖
- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๑๐/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๕๗ และ
- มติ อ.ก.ก.สามัญข้าราชการสามัญ ครั้งที่ ๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๕๗
- มติ ก.ก. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๗
- อ.ก.ก.สามัญข้าราชการสามัญ ครั้งที่ ๗/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๕๗
- อ.ก.ก.สามัญข้าราชการสามัญ ครั้งที่ ๑๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๘
- อ.ก.ก.สามัญข้าราชการสามัญ ครั้งที่ ๑๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙



## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

อักรินทร์ พาพเสวต (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงาน ของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้า ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีม

ธัญญ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บั๊ก เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บั๊ก เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

วรรณพล วรดิกล (2556 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธร จังหวัดกระบี่ พบว่า 1) ตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ที่ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่มีระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปาน

กลาง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัยและให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่ ได้แก่ อายุ การศึกษา ชั้นยศ จำนวนปีที่รับราชการตำรวจ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจในนโยบาย ทักษะคดี ต่อการดำเนินงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เกตุรา ศรีอุคทาภากร (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าข้าราชการครูมีปริมาณงานมากเกินไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับความก้าวหน้าจากการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการเตรียมการสอน และภาระอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการครูที่วุฒิการศึกษาระยะเวลารับราชการ และตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนข้าราชการครูที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการครูที่มีความก้าวหน้าจากการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนข้าราชการครู ที่มีปริมาณงานมากเกินไป ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้อเสนอแนะจากการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารในแต่ละสถานศึกษา ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนโดยแท้จริง ยกเลิกกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยาก และไม่ทันสมัย หรือไม่เกิดประโยชน์ออกไป และควรจัดหาเทคโนโลยีทางการศึกษา อุปกรณ์การสอน และเครื่องอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้กับข้าราชการครู เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม

วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการ ตำรวจรถไฟ ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาภาพรวมและรายข้อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง(ตามความรู้ของพนักงาน) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดีก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนรวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มะลิวัลย์ สุภาพาร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม : กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บจก.ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม: กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บจก.ธนาคารกสิกรไทย ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในเครือข่ายธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานทั้งหมด 157 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25 - 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี (ในประเทศ) มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 45,000 บาท สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกสิกรไทยไม่เกิน 10 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านขายสินเชื่อมากกว่า 9 ปี ทำงานที่ธนาคารกสิกรไทยมาโดยตลอด และตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นหัวหน้าส่วน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีม ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเชิงกลในการปฏิบัติงาน พบดังนี้

1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยตามลำดับดังนี้ ปัจจัยด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กรในเรื่อง พนักงานปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาทุกคนจะช่วยกันแก้ไขปัญหาเสมอ ปัจจัยด้านระบบขององค์กร ในเรื่องธนาคารมีการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านทักษะความสามารถ ในเรื่องการได้รับการอบรมด้านสินเชื่อ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร ในเรื่องธนาคารมีการปรับโครงสร้างงานสินเชื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขัน ปัจจัยด้านการบริหารของผู้บริหาร ในเรื่องผู้นำทีมช่วยแนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานขายสินเชื่อ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ร่วมองค์กร ในเรื่องเมื่อมีปัญหาท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเสมอ และปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ในเรื่องธนาคารมีการพยากรณ์แนวโน้มของธุรกิจด้านสินเชื่อสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการตลาดได้

2) ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากด้านความสนใจในลักษณะงาน ในเรื่องมีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านความรับผิดชอบ ในเรื่องผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้รับผิดชอบมากขึ้น ด้านการได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงาน ในเรื่องรู้สึกที่ตัวเองมีความสำคัญสำหรับหน่วยงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในเรื่องการทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้มีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายการทำงานที่วางไว้ และด้านความก้าวหน้าในงาน ในเรื่องธนาคารแจ้งหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานที่ชัดเจน

3) ปัจจัยเชิงกลในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในเรื่องพึงพอใจในสถานที่ปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในเรื่องควรมีการปรับนโยบายและการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และด้านรูปแบบการบังคับบัญชา ในเรื่องผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาลงตัวอย่างสม่ำเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ในเรื่องเมื่อเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีจากธนาคาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว ในเรื่อง พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนี้ต่อไป และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ในเรื่องผู้บังคับบัญชาท่านใส่ใจทุกข์สุขเสมอ

สมชาย เรืองวงษ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิตาจิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความ

คิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิตาจิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส การศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศกรินทร์ วิชาธรรม (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 และทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เฉพาะด้านอัตราค่าจ้างพลข้าราชการตำรวจมีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม และอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตราค่าจ้างพล และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านอัตราค่าจ้างพลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

อรสุดา คุสิตร์ตันกุล (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของ

บุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธนัญกรณ์ ราศรี (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยเชิงจิต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนี้

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากบุคลากรได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งจากบุคคลทั่วไป ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อบุคลากรได้รับการยอมรับนับถือก็จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากงานที่ทำอยู่มีความสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ เป็นงานที่ต้องรับผิดชอบสูง และใช้ความคิดสร้างสรรค์จึงทำให้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่าโอกาสที่จะมีความเจริญก้าวหน้าน้อย หน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานค่อนข้างน้อย ซึ่งหากบุคลากรมีความรู้สึกว่ามีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพลดลง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เนื่องจาก บุคลากรมีความรู้สึกว่าได้ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถปรึกษาและได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งหากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นไปด้วยดีจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เนื่องจากบุคลากรที่คิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมน้อย องค์กรยังขาดอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินขององค์กรและของบุคลากรค่อนข้างต่ำ ซึ่งส่งผลให้ด้านสภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ กับประสิทธิภาพในการทำงาน

พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุเข้ารับราชการ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 3) ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้าง



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา คือ ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล โดยกำหนดขีดความสามารถของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงาน การติดตามและประเมินผลงาน จะทำให้ข้าราชการได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการให้มีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถาม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์โดยตรง กับผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งความสำเร็จขององค์กร จะเกิดจากปัจจัยหลายอย่างประกอบเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องศึกษาหาทางที่จะ โน้มน้าวหรือจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มตามศักยภาพของแต่ละบุคคลและยังพบว่ายังมีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพระดับมาก เป็นสิ่งที่ต้องใช้องค์ประกอบหลากหลาย

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความคิดเห็นว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานน่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ด้วยเช่นกัน จึงเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังกล่าว ที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

## 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีสองปัจจัย แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน และข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในองค์กรแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรด้านการจงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ตัวแปรด้านการจงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย โดยมีรายละเอียดในระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

##### 3.1 สมมติฐานการวิจัย

##### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

##### 3.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล

##### 3.6 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 สมมติฐานในการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้มีการกำหนด กรอบแนวคิดที่นำไปสู่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานภายใต้กรอบแนวคิดที่ได้บททวนมา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือมีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับอาวุโส และประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ทั้งหมดจำนวน 113 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด (Population Universe) ซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2560 ในการวิจัยครั้งนี้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Close -Ended หรือ Fixed Form) มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุเข้ารับราชการ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลา การปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยลักษณะของคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของ Likert's Scale มาปรับใช้

โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| <u>ระดับความคิดเห็น</u> | <u>คะแนน</u> |
|-------------------------|--------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง       | 4 คะแนน      |
| เห็นด้วย                | 3 คะแนน      |
| ไม่เห็นด้วย             | 2 คะแนน      |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | 1 คะแนน      |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยลักษณะของคำถามเป็นข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะ การประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้มาตรวัดตามแนวของ Likert's Scale มาปรับใช้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ระดับดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้ ปรับปรุง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| <u>ระดับผลการปฏิบัติงาน</u> | <u>คะแนน</u> |
|-----------------------------|--------------|
| ดีเด่น                      | 5 คะแนน      |
| ดีมาก                       | 4 คะแนน      |
| ดี                          | 3 คะแนน      |
| พอใช้                       | 2 คะแนน      |
| ปรับปรุง                    | 1 คะแนน      |

ส่วนที่ 4 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ต้องการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

### 3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน การดำเนินงาน ดังนี้

1) ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เนื้อหาครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง ของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ต่อไป

3) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุง แก้ไขแล้ว ไปทำการทดสอบ (Pre-Test) เพื่อหา ความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรของผู้ศึกษา ซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงาน บางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนำมาหาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability statistics) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990: 204) โดยมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

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

$\alpha$  คือ ค่าความสอดคล้องภายใน

$n$  คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$  คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_t^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.59 ลงไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 - 0.77 หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง

กลาง

- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.78 ขึ้นไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ทั้งนี้ค่าที่คำนวณได้ควรมีระหว่าง 0 ถึง 1 จึงอธิบายได้ว่า หากแบบสอบถามใด มีประสิทธิภาพ จะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ที่คำนวณได้มีค่าใกล้เคียง 1 และในทางตรงกันข้าม แบบสอบถามใดที่ขาดความเที่ยงตรง ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ที่คำนวณได้ มีค่าลดลงจนเข้าใกล้เคียง 0 หรือกรณีที่แบบสอบถามไม่มีความเที่ยงตรงเลย ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือจะมีค่าเท่ากับ 0 โดยในการทดสอบครั้งนี้คำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89 หมายถึง มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง ดังนั้นสามารถกล่าวสรุปได้ว่า เครื่องมือชุดนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง ทำให้ ผู้วิจัย

ไม่ต้องการปรับเปลี่ยนข้อคำถาม และสามารถนำแบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล ได้

### 3.5 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน โดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการ ทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ในการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากข้าราชการสำนักงานเขต สัมพันธวงศ์ โดยการแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายใน การวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนแก้ไขปัญหที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม
- 2) เก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของ คำตอบ ในแบบสอบถามทุกประเด็นและทุกฉบับ
- 3) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับ การวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้
  - 3.1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
  - 3.2) จัดทำคู่มือลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
  - 3.3) แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลง รหัส
  - 3.4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึกในแผ่น CD
  - 3.5) กำหนดคำสั่งการใช้ค่าทางสถิติ โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาทำการ วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ดังนี้

- 1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยาย คุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าใน

หน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Non parametric) ได้แก่ ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550: 344-349)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

$$\chi^2 = \text{ค่าไคร์สแควร์}$$

$$O = \text{ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้}$$

$$E = \text{ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี}$$

โดยค่าไคสแควร์ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ แต่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของ ความสัมพันธ์ได้ ใช้สำหรับตัวแปรระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยมีตัวแปรแต่ละตัว แบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อย ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน) กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต สัมพันธวงศ์

ในการแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อทราบว่าตัวแปรอิสระและ ตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ต้องอาศัยตารางค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่าง ๆ และการดูตารางต้องหาค่าขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) มีสูตร การคำนวณ ดังนี้

$$d.f. = (c-1) (r-1)$$

$$c = \text{จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)}$$

$$r = \text{จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)}$$

โดยการแปลความหมาย ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ ที่ .05) ซึ่งหมายความว่า

ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระต่อกัน



ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวเป็นอิสระต่อกัน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือมีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์” โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถามทั้งหมด 113 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |         |                                           |
|-----------|---------|-------------------------------------------|
| $\bar{x}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)                   |
| SD        | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n         | หมายถึง | ประชากรกลุ่มตัวอย่าง                      |
| t         | หมายถึง | การทดสอบค่าที (t-test)                    |
| F         | หมายถึง | ค่าสถิติการแจกแจง F                       |
| SS        | หมายถึง | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง          |
| MS        | หมายถึง | ค่าความแปรปรวน                            |
| df        | หมายถึง | ค่าระดับชั้นแห่งความอิสระ                 |
| *         | หมายถึง | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05           |

## นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน                | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|-------------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 32         | 28.3         |
| 15,001 - 20,000 บาท           | 36         | 31.9         |
| 20,001 - 25,000 บาท           | 23         | 20.4         |
| 25,001 - 30,000 บาท           | 8          | 7.1          |
| 30,001 - 35,000 บาท           | 6          | 5.3          |
| สูงกว่า 35,000 บาท            | 8          | 7.1          |
| <b>รวม</b>                    | <b>113</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาทต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท และสูงกว่า 35,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีรายได้ 30,001 - 35,000 บาทต่อเดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา       | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ปวช., หรือเทียบเท่า | 14         | 12.4         |
| ปวส., หรือเทียบเท่า | 20         | 17.7         |
| ปริญญาตรี           | 68         | 60.2         |
| ปริญญาโทขึ้นไป      | 11         | 9.7          |
| <b>รวม</b>          | <b>113</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมามีการศึกษาระดับปวส., หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีการศึกษาปวช., หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และมีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| ระดับตำแหน่งงาน    | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|--------------------|------------|--------------|
| ระดับปฏิบัติงาน    | 33         | 29.2         |
| ระดับชำนาญงาน      | 32         | 28.3         |
| ระดับอาวุโส        | 1          | 0.9          |
| ระดับปฏิบัติการ    | 32         | 28.3         |
| ระดับชำนาญการ      | 13         | 11.5         |
| ระดับชำนาญการพิเศษ | 2          | 1.8          |
| <b>รวม</b>         | <b>113</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับระดับปฏิบัติงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมามีตำแหน่งงานระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 มีตำแหน่งงานระดับชำนาญการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 มีตำแหน่งงานระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และมีตำแหน่งงานระดับอาวุโส จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|--------|
| ไม่เกิน 10 ปี         | 58         | 51.3   |
| 11 – 20 ปี            | 36         | 31.9   |
| 21- 30 ปี             | 9          | 8.0    |
| มากกว่า 30 ปี         | 10         | 8.8    |
| รวม                   | 113        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 21- 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน

| ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน          | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความคิดเห็น | ลำดับ |
|-------------------------------------|-----------|------|------------------|-------|
| 1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ        | 2.94      | 0.40 | ปานกลาง          | 5     |
| 2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 3.09      | 0.54 | ปานกลาง          | 4     |
| 3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน        | 3.11      | 0.58 | ปานกลาง          | 3     |
| 4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ     | 3.16      | 0.49 | ปานกลาง          | 2     |
| 5. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน   | 3.22      | 0.50 | ปานกลาง          | 1     |
| รวม                                 | 3.11      | 0.40 | ปานกลาง          |       |

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD. = 0.50$ ) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD. = 0.49$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.58$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.54$ ) และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD. = 0.40$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

| ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ                                                                    | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความ<br>คิดเห็น | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|-------|
| 1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ตรงกับ<br>สาขา ที่เรียนจบมาโดยตรงและสามารถใช้ความรู้<br>ความสามารถได้อย่างเต็มที่ | 3.02      | 0.68 | ปานกลาง              | 3     |
| 2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ ใช้<br>ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                                     | 3.11      | 0.60 | ปานกลาง              | 1     |
| 3. ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถูกใจท่าน                                                                            | 3.09      | 0.56 | ปานกลาง              | 2     |
| 4. หากท่านมีโอกาสด ท่านจะเปลี่ยนงานทันที                                                                                   | 2.55      | 0.83 | ปานกลาง              | 4     |
| รวม                                                                                                                        | 2.94      | 0.40 | ปานกลาง              |       |

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.60$ ) รองลงมา คือ ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถูกใจท่าน ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.56$ ) งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ตรงกับสาขาที่เรียนจบมาโดยตรงและสามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{x} = 3.02$ ,  $SD. = 0.68$ ) และหากท่านมีโอกาสด ท่านจะเปลี่ยนงานทันที มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.55$ ,  $SD. = 0.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                                      | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความ<br>คิดเห็น | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|-------|
| 1. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน<br>สูงขึ้นตามความสามารถ                                | 3.02      | 0.64 | ปานกลาง              | 3     |
| 2. งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้จะช่วยทำให้ท่านมี<br>เกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้าด้านการ<br>งาน | 3.13      | 0.59 | ปานกลาง              | 1     |
| 3. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดย<br>ยึดหลักคุณธรรม                                         | 3.13      | 0.66 | ปานกลาง              | 1     |
| 4. ท่านมีโอกาสปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อให้มี<br>ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น                              | 3.09      | 0.68 | ปานกลาง              | 2     |
| รวม                                                                                                | 3.09      | 0.54 | ปานกลาง              |       |

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้จะช่วยทำให้ท่านมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้าด้านการงาน และได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.13$ ,  $SD = 0.59$ ,  $0.66$ ) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อให้มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD = 0.68$ ) และท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.02$ ,  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                     | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความ<br>คิดเห็น | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|-------|
| 1. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ ในการ<br>ทำงานได้อย่างเหมาะสมปลอดภัย                                                   | 3.18      | 0.57 | ปานกลาง              | 2     |
| 2. ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ<br>เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ                                                | 3.06      | 0.71 | ปานกลาง              | 3     |
| 3. ในหน่วยงานของท่านมีการนำอุปกรณ์<br>เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อให้<br>การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น | 3.03      | 0.74 | ปานกลาง              | 4     |
| 4. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น แสง<br>สว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวย ให้ท่าน<br>ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย          | 3.19      | 0.62 | ปานกลาง              | 1     |
| รวม                                                                                                                        | 3.11      | 0.58 | ปานกลาง              |       |

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวย ให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.19$ ,  $SD = 0.62$ ) รองลงมา คือ ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมปลอดภัย ( $\bar{x} = 3.18$ ,  $SD = 0.57$ ) ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.06$ ,  $SD = 0.71$ ) และในหน่วยงานของท่านมีการนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.03$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

| ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ               | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความ<br>คิดเห็น | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|-------|
| 1. ผลงานของท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อน<br>ร่วมงาน                      | 3.15      | 0.55 | ปานกลาง              | 3     |
| 2. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับ นับ<br>ถือจากเพื่อนร่วมงาน     | 3.13      | 0.54 | ปานกลาง              | 4     |
| 3. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน จาก<br>เพื่อนร่วมงานอย่างมาก        | 3.16      | 0.56 | ปานกลาง              | 2     |
| 4. ท่านพอใจกับการได้รับการช่วยเหลือ จากเพื่อน<br>ร่วมงานมากเป็นอย่างมาก | 3.22      | 0.54 | ปานกลาง              | 1     |
| รวม                                                                     | 3.16      | 0.49 | ปานกลาง              |       |

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ , SD.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ พอใจกับการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานมากเป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.22$ , SD.= 0.54) รองลงมาคือ ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงานอย่างมาก ( $\bar{x} = 3.16$ , SD.= 0.56) ในผลงานของท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.15$ , SD.= 0.55) และมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.13$ , SD.= 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

| ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน        | $\bar{x}$ | SD   | ระดับความ<br>คิดเห็น | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|------|----------------------|-------|
| 1. เพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือท่านเสมอ                         | 3.27      | 0.57 | ปานกลาง              | 2     |
| 2. เพื่อนร่วมงานของท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่<br>อย่างเต็มความสามารถ | 3.23      | 0.58 | ปานกลาง              | 3     |
| 3. ท่านสามารถจัดการความขัดแย้งของ เพื่อน<br>ร่วมงานได้             | 3.10      | 0.57 | ปานกลาง              | 4     |
| 4. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนในลักษณะทีม ได้<br>เป็นอย่างดี          | 3.30      | 0.56 | ปานกลาง              | 1     |
| รวม                                                                | 3.22      | 0.50 | ปานกลาง              |       |

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ สามารถทำงานกับเพื่อนในลักษณะทีม ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.30$ ,  $SD = 0.56$ ) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือท่านเสมอ ( $\bar{x} = 3.27$ ,  $SD = 0.57$ ) เพื่อนร่วมงานของท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{x} = 3.23$ ,  $SD = 0.58$ ) และท่านสามารถจัดการความขัดแย้งของเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.10$ ,  $SD = 0.57$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|------------|--------|
| กลุ่มระดับดีมาก                      | 9          | 8.0    |
| กลุ่มระดับดี                         | 43         | 38.1   |
| กลุ่มระดับพอใช้                      | 40         | 35.4   |
| กลุ่มระดับปรับปรุง                   | 21         | 18.6   |
| รวม                                  | 113        | 100.0  |

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับพอใช้ จำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.4 มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับปรับปรุง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดีมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

#### ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.12** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน                | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |         |                  |            |     | Chi-Square | P-value |
|-------------------------------|----------------------------|---------|------------------|------------|-----|------------|---------|
|                               | กลุ่ม                      | กลุ่ม   | กลุ่ม            | กลุ่มระดับ | รวม |            |         |
|                               | ระดับดี                    | ระดับดี | ระดับ            | ปรับปรุง   |     |            |         |
|                               | มาก<br>(จำนวน)             | (จำนวน) | พอใช้<br>(จำนวน) | (จำนวน)    |     |            |         |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 6                          | 13      | 10               | 3          | 32  | 18.361     | 0.244   |
| 15,001 - 20,000 บาท           | 3                          | 13      | 13               | 7          | 36  |            |         |
| 20,001 - 25,000 บาท           | 0                          | 11      | 8                | 4          | 23  |            |         |
| 25,001 -30,000 บาท            | 0                          | 2       | 5                | 1          | 8   |            |         |
| 30,001 - 35,000 บาท           | 0                          | 2       | 2                | 2          | 6   |            |         |
| สูงกว่า 35,000 บาท            | 0                          | 2       | 2                | 4          | 8   |            |         |
| รวม                           | 9                          | 43      | 40               | 21         | 113 |            |         |

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.244 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา       | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |         |       |            |     | Chi-Square | P-value |
|---------------------|----------------------------|---------|-------|------------|-----|------------|---------|
|                     | กลุ่ม                      | กลุ่ม   | กลุ่ม | กลุ่มระดับ | รวม |            |         |
|                     | ระดับดี                    | ระดับดี | ระดับ | ปรับปรุง   |     |            |         |
|                     | มาก                        | (จำนวน) | พอใช้ | (จำนวน)    |     |            |         |
|                     | (จำนวน)                    |         |       |            |     |            |         |
| ปวช., หรือเทียบเท่า | 4                          | 7       | 0     | 3          | 14  | 17.960     | 0.036*  |
| ปวส., หรือเทียบเท่า | 1                          | 7       | 9     | 3          | 20  |            |         |
| ปริญญาตรี           | 4                          | 26      | 27    | 11         | 68  |            |         |
| ปริญญาโทขึ้นไป      | 0                          | 3       | 4     | 4          | 11  |            |         |
| รวม                 | 9                          | 43      | 40    | 21         | 113 |            |         |

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.14** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง

| ระดับตำแหน่ง       | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |    |    |            |     | Chi-Square | P-value |
|--------------------|----------------------------|----|----|------------|-----|------------|---------|
|                    | กลุ่มระดับ                 |    |    | กลุ่มระดับ | รวม |            |         |
|                    | ดีมาก                      |    |    | ปรับปรุง   |     |            |         |
|                    | (จำนวน)                    |    |    | (จำนวน)    |     |            |         |
| ระดับปฏิบัติงาน    | 8                          | 15 | 6  | 4          | 33  | 43.879     | 0.000*  |
| ระดับชำนาญงาน      | 0                          | 9  | 13 | 10         | 32  |            |         |
| ระดับอาวุโส        | 0                          | 0  | 0  | 1          | 1   |            |         |
| ระดับปฏิบัติการ    | 1                          | 16 | 13 | 2          | 32  |            |         |
| ระดับชำนาญการ      | 0                          | 3  | 8  | 2          | 13  |            |         |
| ระดับชำนาญการพิเศษ | 0                          | 0  | 0  | 2          | 2   |            |         |
| รวม                | 9                          | 43 | 40 | 21         | 113 |            |         |

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น

คือ ขอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาการปฏิบัติงาน | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |              |                 |                    |            | Chi-Square | P-value |
|-----------------------|----------------------------|--------------|-----------------|--------------------|------------|------------|---------|
|                       | กลุ่มระดับดี               | กลุ่มระดับดี | กลุ่มระดับพอใช้ | กลุ่มระดับปรับปรุง | รวม        |            |         |
|                       | มาก<br>(จำนวน)             | (จำนวน)      | (จำนวน)         | (จำนวน)            |            |            |         |
| ไม่เกิน 10 ปี         | 7                          | 26           | 17              | 8                  | 33         | 9.132      | 0.425   |
| 11 – 20 ปี            | 1                          | 10           | 17              | 8                  | 32         |            |         |
| 21- 30 ปี             | 0                          | 3            | 3               | 3                  | 1          |            |         |
| มากกว่า 30 ปี         | 1                          | 4            | 3               | 2                  | 32         |            |         |
| <b>รวม</b>            | <b>9</b>                   | <b>43</b>    | <b>40</b>       | <b>21</b>          | <b>113</b> |            |         |

จากตารางที่ 4.15 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.425 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.16** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่รับผิดชอบ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ระดับลักษณะ<br>งานที่<br>รับผิดชอบ | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |         |                  |            |     | Chi-<br>Square | P-<br>value |
|------------------------------------|----------------------------|---------|------------------|------------|-----|----------------|-------------|
|                                    | กลุ่ม                      | กลุ่ม   | กลุ่ม            | กลุ่มระดับ | รวม |                |             |
|                                    | ระดับดี                    | ระดับดี | ระดับ            | ปรับปรุง   |     |                |             |
|                                    | มาก<br>(จำนวน)             | (จำนวน) | พอใช้<br>(จำนวน) | (จำนวน)    |     |                |             |
| น้อย                               | 2                          | 9       | 8                | 4          | 23  | 21.725         | 0.596       |
| ปานกลาง                            | 5                          | 27      | 27               | 15         | 74  |                |             |
| มาก                                | 2                          | 7       | 5                | 2          | 16  |                |             |
| รวม                                | 9                          | 43      | 40               | 21         | 113 |                |             |

จากตารางที่ 4.16 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.596 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 6** ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ระดับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |         |         |            |     | Chi-Square | P-value |
|-----------------------------------|----------------------------|---------|---------|------------|-----|------------|---------|
|                                   | กลุ่ม                      | กลุ่ม   | กลุ่ม   | กลุ่มระดับ | รวม |            |         |
|                                   | ระดับดี                    | ระดับดี | ระดับ   | ปรับปรุง   |     |            |         |
|                                   | มาก                        | (จำนวน) | พอใช้   | (จำนวน)    |     |            |         |
|                                   | (จำนวน)                    |         | (จำนวน) | (จำนวน)    |     |            |         |
| น้อย                              | 1                          | 5       | 2       | 1          | 9   | 24.419     | 0.627   |
| ปานกลาง                           | 6                          | 28      | 30      | 13         | 77  |            |         |
| มาก                               | 2                          | 10      | 8       | 7          | 27  |            |         |
| รวม                               | 9                          | 43      | 40      | 21         | 113 |            |         |

จากตารางที่ 4.17 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.627 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$H_0$ : ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ระดับ<br>สภาพแวดล้อม<br>ในการทำงาน | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน         |                             |                                    |                                   |     | Chi-<br>Square | P-<br>value |
|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----|----------------|-------------|
|                                    | กลุ่ม<br>ระดับดี<br>มาก<br>(จำนวน) | กลุ่ม<br>ระดับดี<br>(จำนวน) | กลุ่ม<br>ระดับ<br>พอใช้<br>(จำนวน) | กลุ่มระดับ<br>ปรับปรุง<br>(จำนวน) | รวม |                |             |
|                                    |                                    |                             |                                    |                                   |     |                |             |
| น้อย                               | 0                                  | 5                           | 5                                  | 0                                 | 10  | 28.548         | 0.541       |
| ปานกลาง                            | 8                                  | 26                          | 22                                 | 13                                | 69  |                |             |
| มาก                                | 1                                  | 12                          | 13                                 | 8                                 | 34  |                |             |
| รวม                                | 9                                  | 43                          | 40                                 | 21                                | 113 |                |             |

จากตารางที่ 4.18 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ขั้วรายการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 ขั้วรายการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$H_0$ : ขั้วรายการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ขั้วรายการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนับถือ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ระดับการ<br>ยอมรับนับถือ | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน |         |         |                        |     | Chi-<br>Square | P-<br>value |
|--------------------------|----------------------------|---------|---------|------------------------|-----|----------------|-------------|
|                          | กลุ่ม                      | กลุ่ม   | กลุ่ม   | กลุ่มระดับ<br>ปรับปรุง | รวม |                |             |
|                          | ระดับดี                    | ระดับดี | ระดับ   |                        |     |                |             |
|                          | มาก                        | (จำนวน) | พอใช้   |                        |     |                |             |
|                          | (จำนวน)                    |         | (จำนวน) | (จำนวน)                |     |                |             |
| น้อย                     | 1                          | 6       | 2       | 1                      | 10  | 40.063         | 0.021*      |
| ปานกลาง                  | 6                          | 29      | 26      | 14                     | 75  |                |             |
| มาก                      | 2                          | 8       | 12      | 6                      | 28  |                |             |
| รวม                      | 9                          | 43      | 40      | 21                     | 113 |                |             |

จากตารางที่ 4.19 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับการยอมรับนับถือ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 9** ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

$H_0$ : ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

$H_1$ : ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| ระดับ<br>สัมพันธภาพกับ<br>เพื่อนร่วมงาน | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน         |                             |                                    |                                   |     | Chi-<br>Square | P-<br>value |
|-----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|-----|----------------|-------------|
|                                         | กลุ่ม<br>ระดับดี<br>มาก<br>(จำนวน) | กลุ่ม<br>ระดับดี<br>(จำนวน) | กลุ่ม<br>ระดับ<br>พอใช้<br>(จำนวน) | กลุ่มระดับ<br>ปรับปรุง<br>(จำนวน) | รวม |                |             |
|                                         |                                    |                             |                                    |                                   |     |                |             |
| น้อย                                    | 0                                  | 5                           | 1                                  | 1                                 | 7   | 37.262         | 0.041*      |
| ปานกลาง                                 | 7                                  | 23                          | 24                                 | 12                                | 66  |                |             |
| มาก                                     | 2                                  | 15                          | 15                                 | 8                                 | 40  |                |             |
| รวม                                     | 9                                  | 43                          | 40                                 | 21                                | 113 |                |             |

จากตารางที่ 4.20 ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก  $H_1$  หมายความว่าข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

## ส่วนที่ 5 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                    | ผลการทดสอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน               | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน             | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน             | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน     | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน        | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 8 ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                       | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                | ยอมรับ     |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปผลดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 36 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับระดับปฏิบัติงาน จำนวน 33 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 58 คน

#### 5.2 ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD. = 0.50$ ) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD. = 0.49$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.58$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.54$ ) และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD. = 0.40$ ) ตามลำดับ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD. = 0.40$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.60$ ) รองลงมา คือ ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถูกใจท่าน ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.56$ ) งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้เป็นการที่ตรงกับสาขาที่เรียนจบมาโดยตรงและสามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{x} = 3.02$ ,  $SD. = 0.68$ ) และหากท่านมีโอกาสท่านจะเปลี่ยนงานทันที มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.55$ ,  $SD. = 0.83$ ) ตามลำดับ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้จะช่วยทำให้ท่านมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้าด้านการงาน และได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.13$ ,  $SD. = 0.59$ ,  $0.66$ ) รองลงมา คือ ท่านมีโอกาสปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อให้มี ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.68$ ) และท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน สูงขึ้นตามความสามารถ มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.02$ ,  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD = 0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวยให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.19$ ,  $SD = 0.62$ ) รองลงมา คือ ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมปลอดภัย ( $\bar{x} = 3.18$ ,  $SD = 0.57$ ) ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.06$ ,  $SD = 0.71$ ) และในหน่วยงานของท่านมีการนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยมาใช้ เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.03$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD = 0.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ พอใจกับการได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานมาก เป็นอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD = 0.54$ ) รองลงมา คือ ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงานอย่างมาก ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD = 0.56$ ) ในผลงานของท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.15$ ,  $SD = 0.55$ ) และมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.13$ ,  $SD = 0.54$ ) ตามลำดับ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD = 0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ สามารถทำงานกับเพื่อนในลักษณะทีมได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.30$ ,  $SD = 0.56$ ) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือท่านเสมอ ( $\bar{x} = 3.27$ ,  $SD = 0.57$ ) เพื่อนร่วมงานของท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ( $\bar{x} = 3.23$ ,  $SD = 0.58$ ) และท่านสามารถจัดการความขัดแย้งของเพื่อนร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.10$ ,  $SD = 0.57$ ) ตามลำดับ

### 5.3 ข้อมูลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ กลุ่มระดับดี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับพอใช้ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับปรับปรุง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และมีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดีมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

#### 5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และ ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา ระดับ ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การยอมรับนับถือ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.244 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.036 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.596 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8 ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับการยอมรับนับถือ โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน



หลัก  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติ Chi-Square ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบโดยรวม พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_1$  หมายความว่า ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ พบว่า จำนวนรวมทั้งสิ้น 113 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาทต่อเดือน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับระดับปฏิบัติงาน มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี ปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.40$ ) ปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.94$ ,  $SD. = 0.40$ ) ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.09$ ,  $SD. = 0.54$ ) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ ,  $SD. = 0.58$ ) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.16$ ,  $SD. = 0.49$ ) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.22$ ,  $SD. = 0.50$ ) มีการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่กลุ่มระดับดี

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.244 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บั๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บั๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์

ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้า ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงาน ของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.425 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บั๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บั๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.596 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุรา ศรีอุตสาหการ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการครูมีปริมาณงานมากเกินไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับความก้าวหน้าจากการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการเตรียมการสอน และภาระอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการครูที่วุฒิการศึกษาระยะเวลารับราชการ และตำแหน่งที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนข้าราชการครูที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้าราชการครูที่มีความก้าวหน้าจากการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.627 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัญกรณ์ ราศรี (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 7 ขำราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.541 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ขำราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรสุดา ดุสิตรัตนกุล (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมาก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับดี มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 8 ขำราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.021 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ขำราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและบริการลูกค้า องค์การบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น ปัจจัยเชิงใจ (Motivator Factors) 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) 7 ด้าน คือ นโยบายการบริหารงานขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน ตำแหน่งงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลพบว่า P-value มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตุรา ศรีอุตสาหการ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู : กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จันทบุรี จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าข้าราชการครูมีปริมาณงานมากเกินไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้รับความก้าวหน้าจากการทำงาน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านขั้นตอนการเตรียมการสอน และภาระอื่น ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของข้าราชการตำรวจรถไฟ กองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาภาพรวมและรายชื่อมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                    | ผลการทดสอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน               | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน             | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 3 ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน             | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน     | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่มีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน        | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 6 ข้าราชการที่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 7 ข้าราชการที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                | ปฏิเสธ     |
| สมมติฐานที่ 8 ข้าราชการที่ได้รับการยอมรับนับถือแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                       | ยอมรับ     |
| สมมติฐานที่ 9 ข้าราชการที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน                | ยอมรับ     |

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กร โดยเฉพาะโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากร
2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญ และส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ใหวพริบปฏิภาณ วิธีการ การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่
3. ควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรม โครงการต่าง ๆ
4. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ชัดเจน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรเฉพาะแต่ละหน่วยงาน

### บรรณานุกรม

- จักรกฤษณ์ คันธานนท์. การปฏิรูปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีการปฏิรูปโครงสร้างเพื่อการมีส่วนร่วมของประชาชน, 2556.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักราชและ บริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2556.
- ดิน ปรัชญพทธี. การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555.
- ทิพาดี เมฆสุวรรณ. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูป ระบบราชการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2539.
- ธัญกรณ์ ราศรี. ปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของ บุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการ จัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2558.
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- บริษัท เอช อาร์ ดี กรุ๊ป จำกัด. การบริหารทรัพยากรบุคคล. เอชอาร์ดี มีเดีย, กรุงเทพฯ, 2553.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย. ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. ราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: นานมี บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, 2546.
- พยอม วงศ์สารศรี. องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุภา, 2548.
- พรทิพย์ เพ็ชรนพรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม, 2559.
- พรทิพย์ สุตติยะ. ปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในอำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.



- เกตุรา ศรีอุตทาการ. *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู: กรณีศึกษาข้าราชการครูเขตพื้นที่การศึกษาที่ 2 จังหวัดจันทบุรี* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2547.
- มะลิวัลย์ สุภาพาร. *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม กรณี ศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.*
- วรรณพล วรดิกล. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และให้บริการแก่นักท่องเที่ยวของตำรวจภูธรจังหวัดกระบี่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสยาม, 2556.*
- วิระวุฒิ อัดตนนท. *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบน เครื่องบิน ในชั้นธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.*
- วีระศักดิ์ ประพันธ์วิทย์. *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจรถไฟกองกำกับการ 1 กองบังคับการตำรวจรถไฟ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์, 2550.*
- ศักรินทร์ วิชาธรรม. *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปราม อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.*
- สมใจ ลักษณะ. *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2542.*
- สมชาย เรืองวงษ์. *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.*
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. *สังคมวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544*
- สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. *แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2560 สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์, 2560.*
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. *แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 12 ปี (พ.ศ.2552 - 2563). กรุงเทพฯ มหานครแห่งความน่าอยู่อย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: ดาวฤกษ์คอมมูนิเคชั่นส์, 2552.*
- อนิชา汪 แก้วจางค์. *หลักการจัดการ. หน้า 66-68. สงขลา: นาคิลป์โฆษณา, 2552.*

อรสุตา ดุสิตรัตนกุล. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน

ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.

การค้นคว้า ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.

อักรินทร์ พาพเสวต. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัส

เทรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

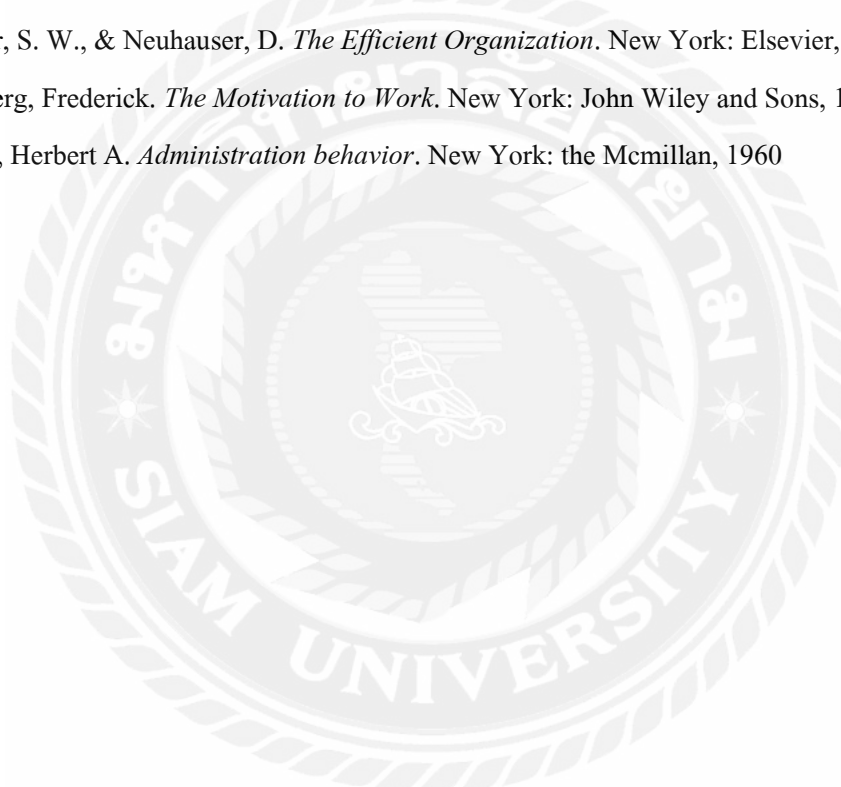
Alderfer, C. P. *An empirical test of a new theory of human needs organizational.*

*Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175, 1969

Becker, S. W., & Neuhauser, D. *The Efficient Organization*. New York: Elsevier, 1975.

Herzberg, Frederick. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, 1959.

Simon, Herbert A. *Administration behavior*. New York: the Mcmillan, 1960



# ภาคผนวก



เลขที่.....

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร  
คำชี้แจง

การศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยสยาม ของพระมหากษัตริย์ จันทรสง่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยไคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นของท่านจะถูกใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยข้อมูลส่วนบุคคลจะเป็นความลับ และไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งนี้แบบสอบถามได้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยท่านกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่เป็นจริงตาม รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่านคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

### 1. รายได้ต่อเดือน

- |                                                            |                                                  |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1.1 <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 1.2 <input type="checkbox"/> 15,001 - 20,000 บาท |
| 1.3 <input type="checkbox"/> 20,001 - 25,000บาท            | 1.4 <input type="checkbox"/> 25,001 -30,000บาท   |
| 1.5 <input type="checkbox"/> 30,001 - 35,000บาท            | 1.6 <input type="checkbox"/> สูงกว่า 35,000บาท   |

### 2. ระดับการศึกษาที่ใช้ในการบรรจุเข้ารับราชการ

- |                                                  |                                                  |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2.1 <input type="checkbox"/> ปวช., หรือเทียบเท่า | 2.2 <input type="checkbox"/> ปวส., หรือเทียบเท่า |
| 2.3 <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี           | 2.4 <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป      |

### 3. ระดับตำแหน่ง

- |                                              |                                                 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 3.1 <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติงาน | 3.2 <input type="checkbox"/> ระดับชำนาญงาน      |
| 3.3 <input type="checkbox"/> ระดับอาวุโส     | 3.4 <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ    |
| 3.5 <input type="checkbox"/> ระดับชำนาญการ   | 3.6 <input type="checkbox"/> ระดับชำนาญการพิเศษ |

### 4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

- |                                            |                                            |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 4.1 <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 ปี | 4.2 <input type="checkbox"/> 11 – 20 ปี    |
| 4.3 <input type="checkbox"/> 21- 30 ปี     | 4.4 <input type="checkbox"/> มากกว่า 30 ปี |

## ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ข้อคำถาม                                                                                                            | ระดับความคิดเห็น      |          |                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                                                     | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| ลักษณะงานที่รับผิดชอบ                                                                                               |                       |          |                 |                          |
| 1. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ขณะนี้ เป็นงานที่ตรงกับสาขา ที่เรียนจบมาโดยตรงและสามารถใช้ความรู้ ความสามารถได้อย่างเต็มที่ |                       |          |                 |                          |
| 2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                                  |                       |          |                 |                          |
| 3. ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันถูกใจท่าน                                                                     |                       |          |                 |                          |
| 4. หากท่านมีโอกาส ท่านจะเปลี่ยนงานทันที                                                                             |                       |          |                 |                          |
| โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                                                                                        |                       |          |                 |                          |
| 5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นตามความสามารถ                                                     |                       |          |                 |                          |
| 6. งานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ จะช่วยทำให้ท่านมีเกียรติยศ ชื่อเสียง และมีโอกาสก้าวหน้าด้าน การงาน                        |                       |          |                 |                          |
| 7. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดย ยึดหลักคุณธรรม                                                             |                       |          |                 |                          |
| 8. ท่านมีโอกาสปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อให้มีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น                                                   |                       |          |                 |                          |

| ข้อคำถาม                                                                                                                   | ระดับความคิดเห็น      |          |                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|
|                                                                                                                            | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| <b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>                                                                                               |                       |          |                 |                          |
| 9. ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ ในการ<br>ทำงานได้อย่างเหมาะสมปลอดภัย                                                   |                       |          |                 |                          |
| 10. ในหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ<br>เครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ                                               |                       |          |                 |                          |
| 11. ในหน่วยงานของท่านมีการนำอุปกรณ์<br>เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยมาใช้<br>เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น |                       |          |                 |                          |
| 12. บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน เช่น<br>แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวย<br>ให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย           |                       |          |                 |                          |
| <b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>                                                                                            |                       |          |                 |                          |
| 13. ผลงานของท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อน<br>ร่วมงาน                                                                        |                       |          |                 |                          |
| 14. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับ<br>นับถือจากเพื่อนร่วมงาน                                                        |                       |          |                 |                          |
| 15. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงาน จาก<br>เพื่อนร่วมงานอย่างมาก                                                          |                       |          |                 |                          |
| 16. ท่านพอใจกับการได้รับการช่วยเหลือ จาก<br>เพื่อนร่วมงานมากเป็นอย่างมาก                                                   |                       |          |                 |                          |

| ข้อคำถาม                                                            | ระดับความคิดเห็น      |          |                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------|-----------------|--------------------------|
|                                                                     | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน                                         |                       |          |                 |                          |
| 17. เพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือท่านเสมอ                         |                       |          |                 |                          |
| 18. เพื่อนร่วมงานของท่านตั้งใจทำงานในหน้าที่<br>อย่างเต็มความสามารถ |                       |          |                 |                          |
| 19. ท่านสามารถจัดการความขัดแย้งของเพื่อน<br>ร่วมงานได้              |                       |          |                 |                          |
| 20. ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนในลักษณะทีม<br>ได้เป็นอย่างดี           |                       |          |                 |                          |

### ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการประเมินผลงานของท่าน ประจำปี 2559 จากผู้บังคับบัญชา

- ☐ กลุ่มระดับดีเด่น
- ☐ กลุ่มระดับดีมาก
- ☐ กลุ่มระดับดี
- ☐ กลุ่มระดับพอใช้
- ☐ กลุ่มระดับปรับปรุง



#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

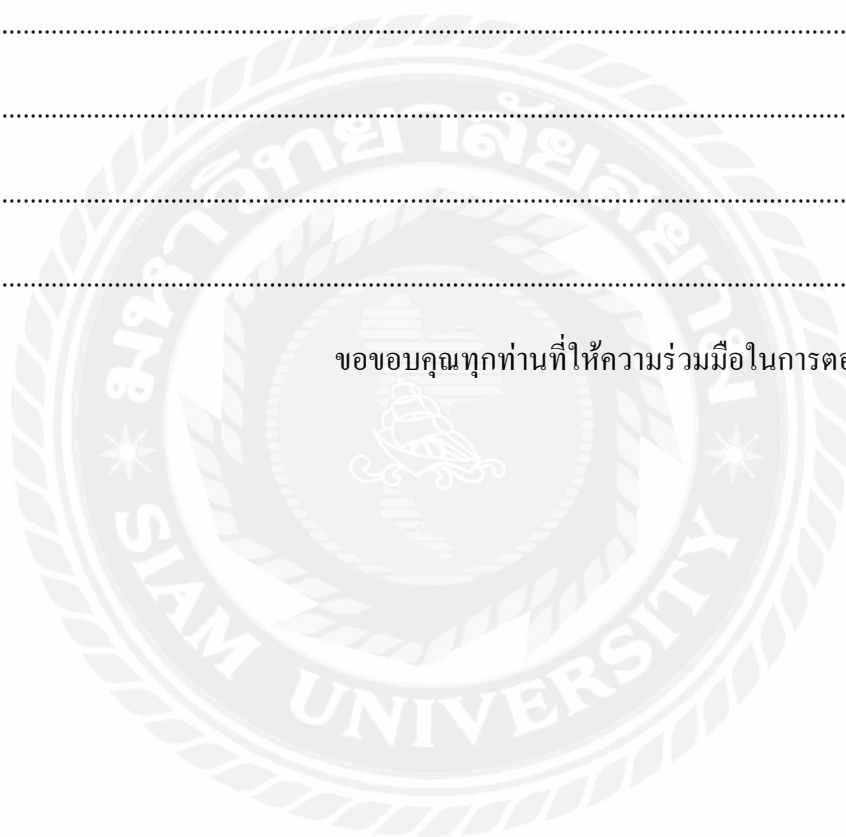
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



**ประวัติย่อผู้วิจัย**

ชื่อ - นามสกุล พระมหาคณาธิป จันทรสง่า

วัน-เดือน-ปีเกิด 11 พฤศจิกายน 2537

ภูมิลำเนา จังหวัดเพชรบุรี

ประวัติการศึกษาทางโลก พท.บ. (ปรัชญา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ประวัติการศึกษาทางธรรม เปรียญธรรม ๖ ประโยค  
นักธรรมชั้นเอก

ที่อยู่ปัจจุบัน วัดชัยชนะสงคราม 83 ถนนจักรวรรดิ แขวงสัมพันธวงศ์  
เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 10100