



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม :
กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

The Relationship between Working Motivation and Working Efficiency of Social Security
employee: a case study of Social Security Office in Bangkok, Area 8

วรรษญา เตชะนอก¹ ธนสุวิทย์ ทับทิมรัญรักษ์²

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 จำนวน 98 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 มีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

2. พนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 มีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้ ตามลำดับ

3. พนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ รองลงมา ได้แก่ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน/ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



Abstract

This Research aims to study working motivation, working efficiency and relationship between working motivation and working efficiency of Social Security employee of Social Security office in Bangkok, Area 8. The sampling group in this study are 98 employees of Social Security Office in Bangkok, Area 8. The research method applied for in this study is questionnaires for data collection and the statistical method consists of frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation analysis.

The Research's result showed that

1) An overview of the motivation factor expressed via the point of view of the Social Security employees of Social Security office in Bangkok, Area 8 showed high value. Considering on aspect basis, it was found that all aspects showed high values as well. Those aspects consisted of which its mean value was the highest whereas the secondary ones were working achievement recognition, responsibility and career growth, respectively.

2) An overview of their point of views towards the maintenance factor motivation showed high value. Considering on aspect basis, it was found that all aspects showed high values as well and the relationship in workplace showed the highest mean value whereas the secondary ones were, working environment, working management policy, working stability and income, respectively.

3) An overview of their point of views on working efficiency showed high value. Considering on aspect basis, it was found that all aspects were at high value as well and the target achievement showed the highest mean value whereas the secondary ones were their corporate satisfaction, acquisition & resources and working process, respectively.

4) Their working motivation showed a positive relationship with the working efficiency and was at the moderate value with statistical significance of .01.

Keywords: Working Motivation/ Working Efficiency

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และเทคโนโลยี สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีย่อมประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ขณะเดียวกันองค์กรที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรภายในที่มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถและมีความผูกพันต่อองค์กรที่จะอุทิศตนเองในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ให้เจริญก้าวหน้าเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในการพัฒนา



องค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนโลก และระบบการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ดังที่ เฮอซเบิร์ก (Herzberg, 1959) กล่าวว่า บุคคลที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน หรือมีความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้ผู้บริหารควรจะต้องชี้แจงและทำความเข้าใจกับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับการพัฒนาตนเอง เพราะในบางครั้งพนักงานอาจไม่เข้าใจถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากเกิดความเคยชินกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติกันมายาวนาน อาจเกิดความไม่พอใจจนก่อให้เกิดการต่อต้านหรือการปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ การจูงใจจึงเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการกระตุ้นหรือจูงใจให้พนักงานสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองอย่างเต็มใจ สนใจที่จะศึกษาค้นคว้าหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นแนวทางที่จะก่อให้เกิดกระบวนการทางความคิดที่จะสร้างสรรค์วิธีการใหม่ ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไป

สำนักงานประกันสังคมมีพันธกิจในการบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทน โดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง แต่ปัจจุบันประสบปัญหาในการทำงานมากมาย ตั้งแต่จำนวนผู้ประกันตนที่มีปริมาณมากขึ้น ปัญหาการแจ้งลูกจ้างผู้ประกันตนเข้าและออกจากการทำงานไม่ถูกต้องและล่าช้า ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานของบุคลากร และทำให้ผู้ประกันตนไม่ได้รับการบริการอย่างทันท่วงที ทำให้เกิดความไม่ประทับใจในการให้บริการหรือการทำงาน of พนักงาน ทั้งในสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ทั้ง 12 พื้นที่ และสำนักงานประกันสังคมจังหวัดต่าง ๆ และสาขาของจังหวัดต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ มุ่งมั่นตั้งใจทำงานอย่างมีความสุข องค์กรต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักยัดมันผูกพันต่อองค์กร จนทำให้เกิดความตั้งใจและยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานเต็มกำลังความสามารถ

จากความสำคัญข้างต้นจึงเป็นสาเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลความต้องการแท้จริงของพนักงาน และสามารถนำผลไปใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8



ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาแรงจูงใจปัจจัย 2 ด้าน คือ แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้ (Herzberg, Mausner, Suydeman, 1959) สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร พนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 จำนวนรวมทั้งสิ้น 98 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1.1 แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3.1.2 แรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาอยู่ในระยะเวลา ระหว่างเดือน มีนาคม – สิงหาคม 2561

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยในแต่ละประเด็น ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 จำนวน 98 คน (ที่มา: ข้อมูลสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8, ตุลาคม 2560) ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากประชากรทั้งหมด จำนวน 98 คน ได้แก่ ส่วนงานสิทธิประโยชน์ จำนวน 25 คน ส่วนงานสมทบและการตรวจสอบ จำนวน 28 คน ส่วนงานทะเบียนและประสานการแพทย์ จำนวน 22 คน ส่วนงานการเงินและบัญชี จำนวน 12 คน และส่วนงานบริหารทั่วไป จำนวน 11 คน



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และเงินเดือน โดยจัดทำเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ 1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ โดยจัดทำเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย โดยจัดทำเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพรรณาลักษณะประชากรที่ได้ศึกษาและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และเงินเดือน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) หรือสถิติอนุมาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient : r) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจ ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ภูมิภาคศึกษาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่



ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

2. แรงจูงใจในด้านปัจจัยค่าจ้าง ของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจ้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้ ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ รองลงมา ได้แก่ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

ผลจากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ซึ่งเป็นความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านรายได้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8” ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ที่พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยูเซียจาง (2558) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอำพันเทคโนโลยี จำกัด พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอล.วาย อินด์สตรัล จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบอร์ค ซึ่งมองประกอบสองประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นองค์ประกอบกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (2) ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลง จึงมีความเป็นไปได้ว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคม ได้รับปัจจัยจูงใจทั้งสองประการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน ในด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ สอดคล้องกับทฤษฎีด้านมนุษยสัมพันธ์ของมาโย (Mayo, 1932) อ้างถึงในวรรณพร พุทธิภูมิพิทักษ์ และกัญญาณ อินหว่าง, 2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยมนุษย์ในการทำงานและสังคมการจัดการว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด จากการศึกษาทำให้เกิดแนวความคิดในการจัดการด้านความสัมพันธ์ ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์การยังมีความต้องการนอกเหนือจากวัตถุหรือเศรษฐกิจ เช่น เงิน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ทำงาน สิ่งแวดล้อม คนงานยังต้องการความรัก ความเข้าใจจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี นอกจากนี้ผลการศึกษายังทำให้เกิดลักษณะขององค์การแบบไม่เป็นทางการที่อยู่ในองค์การที่เป็นทางการ นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานกับหัวหน้างานแบบสายสัมพันธ์มากกว่าแบบทางการด้วยภาระหน้าที่เท่านั้น

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ที่พบว่า มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนวิทย์ สิทธิวงศ์ (2555, หน้า 119) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัท โพรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ต จำกัด พบว่า บุคลากรมีสมรรถนะด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และด้านการคิดเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของพนิดา เนื่องจำนง (2551) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารออมสินพื้นที่ชลบุรี พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของตนเอง เช่น สามารถวางแผนตัดสินใจ บริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ ตลอดจนสามารถสื่อสารกันในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 42) ซึ่งให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุตาม



วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน โดยอาศัยการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด เกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = 0.44$) นั่นหมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจมาก ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิพงศ์ ปิคาน (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโตไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Pigors and Mayers (1981, p.116 อ้างถึงในเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 20-21) ที่เสนอความเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่า ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ (1) ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (2) ลักษณะของงานที่ทำต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (3) มีโอกาสใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ (4) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง (5) มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี (6) ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน (7) มีการแบ่งเวลาการทำงานและเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างสมดุล และ (8) มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม เป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณีสารนอก (2553) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าพื้นที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา และงานวิจัยของชมชาย ศิวะโกเศศ (2555) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของมนสิชา แสงทอง (2552) ที่ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50 และงานวิจัยของวุฒิพงศ์ ปิคาน (2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโตไทยแลนด์ จำกัด ที่พบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรียา วังสุวรรณศา (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์



ในมหาวิทยาลัย U Channel ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 96) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี สารนอก (2553, หน้า 129-130) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า พื้นที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของชมชาย ศิวะโกเศศ (2555) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่บุคลากรให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย งานวิจัยของศิริรัตน์ ทวีการไถ (2551) ที่ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงานบริษัทชาวไทยอุตสาหกรรมจำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเมื่อเทียบกับพนักงานคนอื่นมีความสัมพันธ์กับในระดับน้อยในทิศทางตรงกันข้ามกับความทุ่มเทในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี สารนอก (2553, หน้า 129-130) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า พื้นที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 95-96) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาภา ไชยศาสตร์ (2556, 81) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ

3.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 95-96) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพใน



การปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณี สารนอก (2553, หน้า 129-130) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า พื้นที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.8 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเนตรดาว มัชฌิมา (2549, หน้า 95-96) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยง มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนภา ไชยศาสตร์ (2556, 81) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพ

3.9 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ ทวีการไกล (2551) ที่ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงานบริษัทชาวไทยอุตสาหกรรมจำกัด (มหาชน) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยในทิศทางตรงกันข้ามกับความทุ่มเทในการทำงาน

3.10 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิริติกานต์ สุธีรยงประเสริฐ (2552) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนและองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตูม อำเภอองกรไทร จังหวัดสุโขทัย ที่พบว่า ระดับแรงจูงใจของบุคลากรด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกือบจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด งานวิจัยของชมชาย ศิวะโกเศศ (2555) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนเป็นปัจจัยที่บุคลากรให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย และงานวิจัยของจิตติมา วงศ์วิชัย (2556) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21 ที่พบว่า ข้าราชการมีปัจจัยด้านเงินเดือนในระดับต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโลกที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนด เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานโดยคำนึงถึงความต้องการ เช่น



สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาในด้านการที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บริหารควรให้การยกย่อง ชมเชย หรือให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี โดยอาจจะมอบโล่ หรือใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน

3. ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บริหารควรคำนึงถึงนโยบายและการบริหารงาน โดยหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้มีความทำงานปรึกษาหารือร่วมกันในการกำหนดนโยบาย เพื่อให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและกำหนดนโยบายการบริหารงาน

จากผลการวิจัย ที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำและต่ำมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้วิจัยเสนอข้อเสนอนี้เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจ ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้บริหารควรจัดบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับงาน และควรส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เช่น มอบหมายให้คิดวิธีการดำเนินการในการทำงานเองทั้งหมด

2. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรพิจารณาทบทวนในเรื่องอัตรากำลัง ควรเกลี้ยอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ควรมีการวางแผนทรัพยากรบุคคล มอบหมายงานให้บุคลากรด้วยความเหมาะสม และใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพ และประเมินประสิทธิภาพการทำงานในด้านต่าง ๆ ไม่ให้ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งสนับสนุนให้ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน ควรมีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรมและชัดเจน โดยกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแก่บุคลากร

4. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรระดับหัวหน้างานเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ โดยต้องสามารถช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาได้ในทุกเรื่องตามความเหมาะสม และอาจจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีและความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน เช่น กีฬาสี กิจกรรม 5ส เพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เป็นการสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน ทำให้การประสานงานภายในหน่วยงานราบรื่นยิ่งขึ้น

5. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้บริหารควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม และมีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ และจัดอาคารสถานที่ที่เป็นสัดส่วนเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

6. ด้านรายได้ ผู้บริหารควรพิจารณาทบทวนการขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสม และรายได้ที่ได้รับให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในระดับใกล้เคียงกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร และรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าไว้กับหน่วยงานต่อไป



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน เป็นต้น
2. ควรเพิ่มเทคนิควิธีการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม มาใช้ในการศึกษาร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงปัจจัยและสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างรอบด้าน
3. ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะและบริบทที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลมาศึกษาเปรียบเทียบ

เอกสารอ้างอิง

- จารุณี สารนอก. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- จิตติมา วงศ์วิชัย. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพากร สังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 21. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชมชาย ศิวะโกเศศ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชนาภา ไชยศาสตร์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานเชิงรุกของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1. (119-126).
- เนตรดาว มัชฌิมา. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงอบรมเด็กอ่อนก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ประกายมาศ เพชรรอด. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล. วาย. อินด์สตรีส จำกัด. งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- พัชรินญา วงศ์สุวรรณศา. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ มหาวิทยาลัย U Channel. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มนสิชา แสงทอง. (2552). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 10
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward"

ยูเซียน จาง. (2558). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอำพันเทคโนโลยี จำกัด.**
การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วุฒิพงษ์ ปิคาน. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**
ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกของบริษัทโตลไทยแลนด์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** New York: John Willey & Sons.