

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

MOTIVATIONAL FACTORS INFLUENCING WORK PERFORMANCE  
OF PERSONNEL AT OFFICE OF THE CONSUMER PROTECTION BOARD

นางสาวรัชชชก เจริญศรีทวิชัย [nut4210290@hotmail.com](mailto:nut4210290@hotmail.com)

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ความคิดเห็นต่อแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (3) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (4) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และ (5) ผลกระทบของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยก้ำกั้น ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า เพศชายและหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า แรงจูงใจโดยรวมมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ การวิเคราะห์ทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ.05

## ABSTRACT

The objectives of this independent study were (1) to investigate the demographics data of the sample; (2) to examine the perceptions regarding the Motivational Factors of Personnel at Office of the Consumer Protection Board; (3) to examine the level of the Work Performance of Personnel at Office of the Consumer Protection Board; (4) to examine the level of Work Performance of the respondents of Personnel at Office of the Consumer Protection Board classify follow the demographics data feature gender, age, marital status, education level, working period at Office of the Consumer Protection Board, current position income per month; and (5) to examine the influence of Motivational Factor on Work Performance of Personnel at Office of the Consumer Protection Board.

The researcher utilized questionnaire to collect data from the respondents. The questionnaire included 5 parts. Part 1 collected demographic data of the respondents. Part 2 collected data regarding Motivational Factors. Part 3 collected data regarding Sustaining Factors. Part 4 collected data regarding Work Performance. Part 5 Comment on problems and suggestions.

Results found that male and female had similar levels of Work Performance. Respondents in different age groups had different levels of Work Performance. Respondents with different marital status groups had different levels of Work Performance. Respondents with different education level groups had similar levels of Work Performance. Respondents with different working period at Office of the Consumer Protection Board groups had different levels of Work Performance. Respondents with different current position groups had different levels of Work Performance. Respondents with different income per month groups had similar levels of Work Performance.

The Multiple Regression Analysis revealed that Motivational Factors influenced Work Performance of government officer, government personnel, employ personnel at Office of the Consumer Protection Board. When consider case found that the Success of job had the highest impact on Work Performance followed by The Responsibility, Working environment and Work stability respectively. All statistical analysis were performed at .05 significance level.

---

Keywords : MOTIVATIONAL FACTORS, WORK PERFORMANCE , OFFICE OF CONSUMER PROTECTION BOARD

## บทนำ

ปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน พัฒนางองค์กร ตลอดไปจนถึงการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง องค์กรทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยกล่าวได้ว่าความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มีผลมาจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ และมีคุณค่าเสมอ ดังนั้นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร คือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่ง คือ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อชักจูงให้บุคคลเหล่านั้นทำงานอย่างกระตือรือร้นทุ่มเทกำลังกายใจอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่จะสร้างงานแก่องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้อยู่กับองค์กร

ได้นานที่สุด และสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด กล่าวได้ว่า การจัดการเกี่ยวกับบุคคล หรือการบริหารงานบุคคล เป็นหัวใจของการบริหาร ดังนั้น ไม่ว่าหน่วยงานประเภทใด หากงานบริหารบุคคลบกพร่องหน่วยงานนั้นจะเจริญก้าวหน้าได้ยาก เพราะเหตุว่าบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงานผลงานจะดีจะเลวขึ้นอยู่กับบุคคลที่ทำงานนั้น ถ้าบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานขี้ขลาด ไม่มีกำลังใจ ไม่มีสมรรถภาพผลงานก็จะบกพร่อง แต่ถ้าการบริหารงานบุคคลได้รับความสำเร็จทุกฝ่าย ก็จะร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ภิญโญ สาร, 2519)

แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า mover (Kidd,1973;101) ซึ่งหมายถึง เคลื่อนไหว (move) ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

1. แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย (Walters,1978 :218)

2. แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป้าหมายที่มีอยู่ภาวะสิ่งแวดล้อม (Loundon and Bitta,1988:368)

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

การจูงใจ (motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ (Schiffman and Kanuk, 1991:69)

2. การจูงใจ เป็นภาวะภายในของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง (Amita E. Woolfolk, 1995)

3. การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจ กระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996)

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูก กระตุ้นจากสิ่งเร้าโดย จูงใจ ให้กระทำหรือคิดรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรม ที่มีใช้เพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่า ต้องการไปสู่จุดใด และ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดัน หรือแรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดย ระเบียบแรก เมื่อปี พ.ศ. 2512 ได้มีเจ้าหน้าที่ของสหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ ซึ่งเป็น องค์การอิสระ ที่ไม่ เกี่ยวข้องกับการเมือง จัดตั้งโดยสมาคมผู้บริโภค ของประเทศต่างๆ รวมตัวกันมีสำนักงานใหญ่ อยู่ที่กรุงเฮก ประเทศ เนเธอร์แลนด์ ได้เข้ามาชักชวน องค์การเอกชนในประเทศไทยให้มีการจัดตั้งสมาคมผู้บริโภคขึ้น เช่นเดียวกับประเทศอื่นๆ แต่ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจาก องค์การเอกชน ของประเทศไทยในขณะนั้นยังไม่พร้อม ที่จะดำเนินงานอย่างไรก็ตาม สหพันธ์องค์การผู้บริโภคระหว่างประเทศ ก็มีได้ยอที่อ ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาชักชวนอีกหลายครั้ง จนกระทั่งในครั้งที่ 3 องค์การเอกชน ของประเทศไทยได้รับการชักชวน ได้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการศึกษาปัญหา ของผู้บริโภคมีชื่อว่า กรรมการศึกษาและส่งเสริมผู้บริโภค ใน ปี พ.ศ. 2514 และได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมาในภาคเอกชน รวมทั้งได้ประสานงานกับ ภาครัฐบาล จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2519 รัฐบาลสมัย ติงกูทรี ปราโมช เป็นนายกรัฐมนตรี ได้จัดตั้งคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค

ขึ้นคณะหนึ่ง โดยมีรองนายกรัฐมนตรี พลตรีประมา อธิการบดี เป็นประธานกรรมการชุดดังกล่าว ได้สลายตัวไปพร้อมกับรัฐบาลในยุคนั้นตามวิถีทางการเมือง และมีการร่าง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 รัฐบาลสมัยต่อมาซึ่งมี พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้เล็งเห็น ความสำคัญและความจำเป็นของการคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคขึ้นอีกครั้งโดยมีรองนายกรัฐมนตรี นายสมภพ โหตะกิตย์ เป็นประธานกรรมการการปฏิบัติงาน โดยอาศัยอำนาจของนายกรัฐมนตรี และศึกษาหามาตรการถาวรในการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในหลักทางสารบัญญัติ และการจัดองค์กรของรัฐเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค จึงได้พิจารณาร่างกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และรัฐบาลได้นำเสนอต่อรัฐสภา มีมติเห็นชอบเป็นเอกฉันท์ให้เป็นกฎหมายได้ รัฐบาลจึงได้นำร่างขึ้นบังคับใช้เมื่อ พระบรมราชโองการโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม ให้ตราเป็นพระราชบัญญัติ ได้ตั้งแต่วันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๒๒ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษเล่มที่ ๙๖ ตอนที่ ๗๒ วันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๒๒ มีผลการใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๒๒ เป็นต้นมา (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, ๒๕๖๐ ค้นเมื่อ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงได้กำหนดหัวข้อการวิจัย คือ แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยกำหนดปัญหาการวิจัยว่า เจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างไร ผลการวิจัยครั้งนี้เพื่อไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ ของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
4. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน

5. เพื่อศึกษาผลกระทบของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน 1 ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

- 1.1 ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชาย และหญิง มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต่างกัน



2.11 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

#### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 249 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2562) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตร Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 153 คน

2. ระยะเวลาที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2562

3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นที่การศึกษาตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
2. ด้านชีวิตส่วนตัว
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ด้านรายได้และสวัสดิการ
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปริมาณงาน
2. ด้านคุณภาพงาน
3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
5. ด้านการเป็นผู้นำ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจต่อที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

### 1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงาน  
คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน
7. รายได้ต่อเดือน

### ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค

1. ด้านปริมาณงาน
2. ด้านคุณภาพงาน
3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น
4. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่
5. ด้านการเป็นผู้นำ

### 2. แรงจูงใจในการทำงาน

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
  1. ด้านความสำเร็จของงาน
  2. ด้านความรับผิดชอบ
  3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
  4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
  5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
2. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่
  1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน
  2. ด้านชีวิตส่วนตัว
  3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
  4. ด้านรายได้และสวัสดิการ
  5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 5 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ แบบให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเนื้อหา จำนวน 25 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จของงาน ข้อ 1-5
2. ความรับผิดชอบ ข้อ 6-10
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ข้อ 11-15
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ข้อ 16-20
5. การได้รับการยอมรับนับถือ ข้อ 21-25

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเนื้อหา จำนวน 27 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน ข้อ 26-29
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อ 30-33
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อ 34-38
4. ชีวิตส่วนตัว ข้อ 39-42
5. รายได้และสวัสดิการ ข้อ 43-47
6. ความมั่นคงในการทำงาน ข้อ 48-52

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีเนื้อหา จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ปริมาณงาน ข้อ 53-55
2. คุณภาพงาน ข้อ 56-58
3. การทำงานร่วมกับผู้อื่น ข้อ 59-61
4. ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ข้อ 62-64
5. การเป็นผู้นำ ข้อ 65-67

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น

เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1



การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ดังนี้

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

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

## การสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่

เกี่ยวกับแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบเขตหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาขอบเขตการวิจัย

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถาม 5 ส่วน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 5 การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษาจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ (1) ผศ.ดร.ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2) น.ส.นันทน์ภัส แก้วบ่อไทย และ (3) น.ส.อนุสรณ์ ยิ่งสุขสมหวัง ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยวิธีการหาค่า IOC (item-objective congruence index) ดัชนีความสอดคล้องที่ 0.5 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 6 หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha coefficient) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้ แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมาก โดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน เท่ากับ 0.778
2. ความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.834
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.767
4. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน เท่ากับ 0.829
5. การได้รับการยอมรับนับถือ เท่ากับ 0.849
6. นโยบายและการบริหารงาน เท่ากับ 0.782
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เท่ากับ 0.837
8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เท่ากับ 0.834
9. ชีวิตส่วนตัว เท่ากับ 0.701
10. รายได้และสวัสดิการ เท่ากับ 0.863
11. ความมั่นคงในการทำงาน เท่ากับ 0.838
12. ปริมาณงาน เท่ากับ 0.807
13. คุณภาพงาน เท่ากับ 0.703
14. การทำงานร่วมกับผู้อื่น เท่ากับ 0.767
15. ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เท่ากับ 0.733
16. การเป็นผู้นำ เท่ากับ 0.777

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาและวิจัยครั้งนี้เป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำคะแนนการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาหาตำแหน่งที่ของข้อมูล (percentile) แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ช่วง คือ คะแนนน้อย คะแนนปานกลาง และคะแนนมาก แล้วสุ่มตามรายชื่อคะแนนประเมิน
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกแก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้
3. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และตรวจสอบความถูกต้องกับคะแนนผลการปฏิบัติงานกับรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้เพื่อนำมาประมวลผล
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-4

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน







## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 สถานภาพโสด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โทศต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นข้าราชการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000-25,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70

2. กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .51 โดยมีปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .52 รองลงมาคือปัจจัยค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .56 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจระดับมากที่สุด ในด้านความสำเร็จของงาน กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจระดับมากในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน และรายได้และสวัสดิการ เมื่อพิจารณาถึงระดับแรงจูงใจในรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.24$ ,  $SD = .49$ ) พบว่า ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = .63$ ) และการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 4.03$ ,  $SD = .86$ )

ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ,  $SD = .51$ ) พบว่า ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.29$ ,  $SD = .57$ ) และท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.99$ ,  $SD = .73$ )

ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ,  $SD = .63$ ) พบว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์เรียนรู้และทักษะความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.18$ ,  $SD = 0.78$ ) และงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับ ความสนใจและความถนัด เหมาะกับความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = .79$ )

ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ,  $SD = .75$ ) พบว่า ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.95$ ,  $SD = .85$ ) และงานที่ท่านทำอยู่ มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.51$ ,  $SD = .93$ )

ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$ ,  $SD = .70$ ) พบว่า ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.99$ ,  $SD = .83$ ) และท่านได้รับการชื่นชมทุกครั้งเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.73$ ,  $SD = .84$ )

ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ,  $SD = .63$ ) พบว่า ท่านทราบและเข้าใจนโยบายของหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.09$ ,  $SD = .74$ ) และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของหน่วยงานมีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.76$ ,  $SD = .85$ )

ปัจจัยค่าจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.16, SD=.64$ ) พบว่า ท่านให้ความเคารพและปฏิบัติในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.33, SD=.67$ ) และการร่วมมือและปฏิบัติงานอย่างเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=4.03, SD=0.88$ )

ปัจจัยค่าจูน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.81, SD=.68$ ) พบว่า การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของหน่วยงานมีผลทำให้การปฏิบัติงานของท่านดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.00, SD=.75$ ) และพื้นที่ปฏิบัติงานของท่าน มีการจัดการที่เหมาะสม สะดวก และง่ายต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.67, SD=.96$ )

ปัจจัยค่าจูน ด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.98, SD=.70$ ) พบว่า ท่านรู้สึกพอใจที่ท่านสามารถมีเวลาไปท่องเที่ยวกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.06, SD=.82$ ) และท่านมีความสุขและพอใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ( $\bar{x}=3.91, SD=0.81$ ) กับท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่าน ไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.91, SD=.88$ )

ปัจจัยค่าจูน ด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.48, SD=.84$ ) พบว่า การจ่ายค่าทำงานล่วงเวลาโดยคำนวณเป็นชั่วโมงการทำงาน มีความเหมาะสมกับงานที่ท่านทำมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=3.65, SD=.91$ ) และเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับทำให้ท่านมีชีวิตรอบคอบไม่ต้องลำบากหางานเสริมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.33, SD=1.03$ )

ปัจจัยค่าจูน ด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.93, SD=.70$ ) พบว่า ท่านภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.05, SD=.75$ ) และท่านคิดว่าจะทำงานกับหน่วยงานของท่านจนกว่าจะเกษียณอายุมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.63, SD=1.05$ )

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 153 คน พบว่ามีคะแนน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 คะแนน ค่ามัธยฐาน เท่ากับ 4.07 ค่าฐานนิยม เท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50

4. กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ส่วนด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ คุณภาพงาน และการเป็นผู้นำ เมื่อพิจารณาถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.17, SD=.59$ ) พบว่า ท่านเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.29, SD=.64$ ) และท่านสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จจุ่งได้ทันเวลามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=4.09, SD=.70$ )

ด้านคุณภาพงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.05, SD=.57$ ) พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงาน โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลัง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.12, SD=.67$ ) และผลงานของท่านน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดน้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=3.97, SD=.73$ )

ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.22, SD=.59$ ) พบว่า ท่านรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเพื่อร่วมคิดแนวทาง หรือร่วมกันแก้ไขปัญหา ( $\bar{x}=4.23, SD=.65$ ) กับท่านให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานของท่านและหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=4.23, SD=.63$ ) และท่านสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x}=4.22, SD=.65$ )

ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.09$ ,  $SD = .60$ ) พบว่า ท่านสามารถริเริ่มงานใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.12$ ,  $SD = .65$ ) และท่านมีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 4.07$ ,  $SD = .69$ )

ด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ ,  $SD = .63$ ) พบว่า ท่านมีพลังและความตั้งใจทำงาน โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.07$ ,  $SD = .70$ ) และท่านมีพรสวรรค์ในการโน้มน้าวใจผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.81$ ,  $SD = .77$ )

## 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

5.1 บุคลากรชายและหญิง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.2 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.3 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.4 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.5 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.6 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5.7 บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะ



เกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอกได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อริญชญา วงศ์ใหญ่ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และอดุลย์ ทองจำรูญ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก หมายถึง ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยจูงใจของบุคลากรบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก และอติศา เสนะวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M พบว่า ปัจจัยจูงใจของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M อยู่ในระดับมาก

1.2 ปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านนโยบายและการบริหารงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อดุลย์ ทองจำรูญ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก และชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยค่าจูงของบุคลากรบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ออคัลย์ ทองจำรูญ (2556) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานในเทศบาล เขตพื้นที่อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอ แก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับมาก คือ ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถ ของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก คือ การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่ม เพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นต่างๆ ไป ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูเกียรติ ชัยมพวง (2554) ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากร บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ใน ระดับมาก

1.8 ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก คือ การจัดการและการบริหารองค์การ ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ จีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก

1.9 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างคนในองค์กรด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกันในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลทิพย์ รักรวงส์ภัทร (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใน การทำงานและความเครียดจากการทำงานของนักกายภาพบำบัด ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นัก กายภาพบำบัด ในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล อยู่ในระดับมาก

1.10 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือ สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อริญญา วงศ์ใหญ่ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู และบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูและบุคลากรทางการ ศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพาณิชยศาสตร์และบริหารธุรกิจ มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ใน ระดับมาก

1.11 ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่เป็นผลมาจากหน้าที่ในการทำงาน ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ชูเกียรติ ชัยมพวง (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า บุคลากรบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี มี ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

1.12 ด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือ ค่าจ้างแรงงาน หรืออัตรการเพิ่มเงินเดือน ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ชูปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่าบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

1.13 ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์กร ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนนสูงสุด 5.00 คะแนน และต่ำสุด 2.87 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .50 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประเมินมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก อาจเนื่องมาจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ดังที่ สิริวิดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่น ให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

3. ความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อภิปรายได้ดังนี้

ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาบริการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ชาย และหญิง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศชายและหญิง ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และตำแหน่งงานปัจจุบัน ต่างกัน จึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน แต่ด้าน ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือนต่างกัน จึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ดังที่ สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

4. แรงจูงใจมีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีผลกระทบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ ประเสริฐ อุไร (2558) ศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ประกอบด้วย ความสุขในการทำงาน, ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา

บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน สภาพชีวิตส่วนตัว มีผลกระทบกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านลักษณะการเป็นผู้นำ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทฯ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีแรงจูงใจที่เหมาะสมกับตัวบุคคล โดยกำหนดเป้าหมาย และ ความรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. องค์กรควรส่งเสริมให้จัดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี สร้างความใกล้ชิดสนิทสนม และความไว้วางใจระหว่างกัน ทำให้เกิดการทำงาน เป็นทีม
3. องค์กรควรให้บุคลากรรับผิดชอบงานที่ถนัดและมีความสนใจ สามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามความต้องการ รวมทั้งสามารถทำงานด้านอื่นๆ นอกเหนือจากสายงานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย
4. องค์กรควรพัฒนาความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. องค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กร
2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
3. ควรศึกษาปัจจัยในการเข้ารับบริการที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ รักรวงศักร. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของนักกายภาพบำบัดในโรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมือง จันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ภิญโญ สาธร. (2519). หลักการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.

สมใจ ลักษณ์ะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.

สิริวิดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนัศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2560) ประวัติหน่วยงาน ค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2562, จาก

[http://www.ocpb.go.th/news\\_view.php?nid=9745](http://www.ocpb.go.th/news_view.php?nid=9745)

อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อติทยา เสนะวงค์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อริญชญา วงศ์ใหญ่. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยาลัยเทคโนโลยีพายัพและบริหารธุรกิจ.

Anita E. Woolfolk. (1995). Motivation and Personality. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วีเลิร์น.

Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.

Kidd, J. R. (1973). How Adults Learn. New York : Association Press.

Loudon, David and Bitta, Albert. (1988). Consumer Behavior : Concepts and Applications. 3 rd. ed. New York : McGraw Hill.

Schiffman, Leon G. and Kanuk Leslie Lazar . (1991). Consumer Behavior . 4 th. ed. New Jersey : Englewood Cliffs.