ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

Work Motivation Factors and Job Satisfaction that affecting Work Efficiency of CN Sure Company Limited employees

ชฎาวรรณ ภาใสย

ศรสวรรค์ พิมพลา

วริศรา โพทนัน

งานวิจัยเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

งานวิจัยของ

ชฎาวรรณ ภาใสย

ศรสวรรค์ พิมพลา

วริศรา โพทนัน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

เรื่อง

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565

เมื่อ 15 ธันวาคม 2565

ผลการประเมินงานวิจัย : ☑ **ดีมาก** ☐ **ดี** ☐ **พอใช้**

ประธานหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ .....

(อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย .....

(อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ)

บทคัดย่อ

หัวข้อวิจัย	ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด
ผู้ดำเนินการวิจัย	ชฎาวรรณ ภาใสย ศรสวรรค์ พิมพลา วริศรา โพทนัน
ที่ปรึกษา	ศุภมิตร บัวเสนาะ
หน่วยงาน	หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2565

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ประชากร คือ พนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 157 คนโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบน-มาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product-Moment Correlation Coefficient) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ซึ่งคำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Window)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 อายุตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 สถานภาพโสดจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านรวมมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

อยู่ที่ .41 ความพึงพอใจในงานในด้านรวม มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 3.66 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .35 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .39

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ .679** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01, 2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ .668** อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01, 3) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 46.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ปัจจัยความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 47.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

Research Title	Work Motivation Factors and Job Satisfaction that affecting Work Efficiency of CN Sure Company Limited employees
Researcher	Chadawan Phasai Sornsawan Pimpla Warissara Potanun
Research Consultant	Suppamitr Bousanoh
Organization	Bachelor's Degree of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit University
Academic Year	2022

The objectives of this research were 1) to study of work motivation factors and job satisfaction were correlate work efficiency of employees in CN Sure Company Limited 2) to study of work motivation factors and job satisfaction were affected work efficiency of employees in CN Sure Company Limited. 157 persons of CN Sure Company Limited employees and used accidental sampling for 115 samples. The tools of this research were collected by using a questionnaire which was divided into 4 parts: Part 1 was general information questionnaire, Part 2 was work motivation factors questionnaire, Part 3 was job satisfaction questionnaire and Part 4 was work efficiency questionnaire. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product-moment correlation coefficient and multiple regression. All statistical analysis was performed using SPSS statistical program for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows)

In this research, 115 employees of CN Sure Company Limited were the most of each personal factors as follow:- the gentle was 59 females (51.30%), the age between 25 years but not over 35 years was 60 persons (52.17%), the marital status in single was 91 people (79.10%), level of education in bachelor's degree or above was 92 persons (80.00%), and the work experience were more than 5 years amount 51 persons (44.35%), the work motivation factors ; the mean score was at high level with

the mean ($\overline{X}$) at 4.32 and standard deviation (S.D.) at .41, the job satisfaction factors ; the mean score was at high level with the mean ($\overline{X}$) at 3.66 and standard deviation (S.D.) at .35 and the work efficiency ; the mean score was at high level with the mean ($\overline{X}$) at 4.24 and standard deviation (S.D.) at .39

The hypothesis testing found that 1) Work motivation factors was related with work efficiency of CN Sure Company Limited employees which in relatively high level (r = .679**) and statistically significant at .01, 2) Job satisfaction factors was related with work efficiency of CN Sure Company Limited employees which in relatively high level (r = .668**) with a statistically significant at .01, 3) Work efficiency of CN Sure Company Limited employees can be predicted by work motivation factors including motivational factor and hygiene factor by coefficient of determination was 46.10 percentage with a statistically significant at .05, and 4) Work efficiency of CN Sure Company Limited employees can be predicted by Job satisfaction factors including promotion, benefit and co-workers by coefficient of determination was 47.20 percentage with a statistically significant at .05.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยในครั้งนี้ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้คำปรึกษา ให้ความรู้ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำเกี่ยวกับงานวิจัย ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ และบุคลากรประจำหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ให้การสนับสนุน และคอยผลักดันในการทำวิจัยในครั้งนี้ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงการถ่ายทอดองค์ความรู้ และอบรมสั่งสอน เพื่อที่คณะผู้วิจัยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันของตัวเอง และในสังคมต่อไป

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างยิ่งที่เสียสละให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและให้ความร่วมมือแก่คณะผู้วิจัยในการทำการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ให้มีความสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของคณะผู้วิจัยเป็นอย่างดี

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว ที่คอยส่งเสริมและสนับสนุน ให้โอกาสทางการศึกษาที่ดี และคอยเป็นกำลังใจตลอด ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นแรงผลักดันที่สำคัญ ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ

สุดท้ายนี้คณะผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเพื่อน ๆ ในหลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนช่วยตรวจสอบวิจัยเล่มนี้ให้เกิดความสมบูรณ์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย
หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
15 ธันวาคม 2565

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อ		ก
กิตติกรรมประกาศ		จ
สารบัญ		ฉ
สารบัญตาราง		ซ
สารบัญภาพ		ฌ
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	สมมติฐานการวิจัย	4
	คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	5
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	8
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	13
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	22
	ประวัติและความสำคัญของบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	29
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
	การสังเคราะห์ตัวแปร	50
	กรอบแนวคิดการวิจัย	53
บทที่ 3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	54
	ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	54
	เครื่องมือในการวิจัย	55
	ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	55
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	58

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย 59

บทที่ 4 ผลการวิจัย 60

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 61

ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร 62

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 64

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 68

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 72

สรุปผลการวิจัย 72

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย 74

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ 80

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป 81

บรรณานุกรม 82

ภาคผนวก 91

ภาคผนวก ก ใบขอความอนุเคราะห์องค์กร 92

ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย 95

ประวัติผู้วิจัย 104

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	50
2.2	สังเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	51
3.1	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach’s Alpha Coefficient โดยพบว่ามีค่าจำแนกในแต่ละตัวแปร	56
3.2	แสดงช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)	58
4.1	แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ได้	61
4.2	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	62
4.3	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	63
4.4	แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	63
4.5	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	64
4.6	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	65
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณสำหรับทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวทำนาย	66
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณสำหรับทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนาย	67
4.9	แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	53

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

โลกธุรกิจในปัจจุบันเป็นโลกเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้หลาย ๆ องค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศไม่สามารถหยุดนิ่งได้ อีกทั้งยังมีสภาพการแข่งขันในโลกธุรกิจที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและต้องพบเจอกับปัญหามากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และโรคระบาดทำให้องค์กรต่างต้องเสาะแสวงหาแนวทางเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและมีจุดยืนที่มั่นคง จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงได้ให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้นเนื่องจากพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรก ๆ ที่นำความสำเร็จมาสู่องค์กร ดังนั้น พนักงานหรือที่เรียกว่าทรัพยากรบุคคลจึงเป็นผู้ที่สรรค์สร้างทุกสิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งเป้าหมายไว้ และเป็นการฉายภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรสู่สาธารณชน แม้ว่าจะมีการนำเทคโนโลยีหรือเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้แต่การที่จะดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดได้ก็ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเป็นผู้ควบคุมการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นเช่นกัน ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ องค์กรจะทำอย่างไรให้บุคลากรหรือพนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจให้แก่พนักงานที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน นันทา โสรัตน์, 2560 : 10-11) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากถ้าพนักงานได้รับปัจจัยแรงจูงใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีการทำงานที่ดี มีความเหมาะสม และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากพนักงานในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาองค์กรต่อไปได้ ซึ่งองค์กรต้องรองรับและสนับสนุนแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของพนักงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรทำให้เกิดขึ้น เนื่องจากหากองค์กรมีแรงจูงใจในระดับที่สูง พนักงานก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ มีความอดทน มีความตั้งใจ ทำงานสำเร็จลุล่วง และได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (กิตติวัฒน์ ถมยา, 2553 : 2)

ความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน

ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตน ซึ่งตามแนวคิดของเอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A. Locke อ้างถึงใน เจนจิราพร รอนไพริน, 2558 : 9) องค์ประกอบความพึงพอใจ 9 ด้าน หากองค์กรมีองค์ประกอบทั้ง 9 ได้แก่ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์การและการจัดการหรือการบริหารที่ดี ซึ่งทั้งหมดส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน หากพนักงานได้รับอย่างเหมาะสมก็จะเป็นผลดีต่อองค์กรที่จะบรรลุความสำเร็จได้สูงและรวดเร็ว ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงและเป็นผลเสียต่อองค์กร และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างสูงสุด (มนตรี แก้วด้วง, 2552 : 1 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 3)

นอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินไปข้างหน้า กล่าวคือ การที่องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงก็จะส่งผลถึงความสำเร็จของแผนการดำเนินงาน โดยประเมินได้จากคุณภาพของงานต้องมีคุณภาพสูงตามที่ได้วางแผนไว้ ปริมาณงานต้องเป็นไปตามที่ตั้งไว้ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายที่สามารถใช้ได้อย่างคุ้มค่าตามองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ของปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 : 38) อีกทั้งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของงาน ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป และทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้น ผลงานที่มีประสิทธิภาพเท่านั้นที่จะเป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร ทำให้องค์กรต้องตระหนักว่าทำอย่างไรที่จะทำให้พนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากความสำคัญนี้เองจึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้คณะผู้วิจัยต้องการจะทำการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยพิจารณาเลือกประชากรจากบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทเกี่ยวกับพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภทอาคารชุด นอกจากนี้ยังมีบริษัทในเครือ คือ บริษัท เมเนจ ชัวร์ จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจบริการประเภทโรงแรม ร้านอาหาร และบริษัท ซีเอ็น ครีเอท ชัวร์ จำกัด ที่ประกอบธุรกิจประเภทรับเหมาก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ซึ่งพนักงานต้องมีทักษะในการทำงาน เช่น ทักษะการสื่อสาร การขาย การจูงใจลูกค้าและการบริการ ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องพบปะผู้คนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างแรงจูงใจในการ

ทำงานให้พนักงานมีความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน และส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงาน ก็จะทำให้สร้างความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะสามารถส่งมอบงานหรือบริการให้ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาครั้งนี้จะนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจการในการทำงานและมีความพึงพอใจในงาน และทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จของงานที่ตั้งไว้ได้ รวมถึงความสุขของพนักงานด้วย อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและองค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1.1 แรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน นันทา โสรัตน์, 2560 : 10-11) แบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

3.1.1.2 ความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของ เอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A. Locke, 1968 อ้างถึงใน ปริญญา สัตยธรรม, 2550 : 7-8) แบ่งเป็น งาน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์ และเพื่อนร่วมงาน

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 : 38) แบ่งเป็น คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ พนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 157 คน โดยผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental

Sampling) ซึ่งเป็นการไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น และเพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2564 : 127) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นระยะเวลา 4 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 สิ้นสุดในวันที่ 15 ธันวาคม 2565

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.1.1 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.1.2 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2.1 ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2.2 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2.4 ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน

4.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้าน

5. คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

5.1 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งออกมาอย่างมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจทำงาน และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน อย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.1.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นการทำงานและสร้างทัศนคติทางบวก ให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรงในการทำงาน สามารถสร้าง แรงจูงใจให้แก่พนักงานได้รวมถึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น

5.1.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมี อยู่ตลอดเวลา ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

5.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการ รับรู้และการประเมินตนเองจากความต้องการในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวัง ว่าจะได้รับหรือประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้จากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกชอบในงานของ ตนเอง การทำงานนั้นเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดขึ้นจากภายใน หรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานก็ย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ ของตน เช่น ความสำเร็จในงาน ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง โอกาสก้าวหน้าในงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.2.1 งาน หมายถึง องค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึง คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและสนใจก็จะมีความพอใจในงานสูง นอกจากนี้งานนั้นต้องมีความ ท้าทาย หรืองานนั้นมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ หรืองานนั้นยากง่ายเหมาะสมกับคนทำ หรือไม่ ปริมาณงานมากเวลาน้อย หรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

5.2.2 ค่าตอบแทน หมายถึง เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใดที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ ค่าจ้างเหมาะสมกับความยุติธรรม และเท่าเทียม กันจะทำให้คนเกิดความพอใจ

5.2.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง ลูกจ้างจะได้รับ พิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจากนายจ้าง

5.2.4 ผลประโยชน์ หมายถึง ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวัง จะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

5.2.5 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง เป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคน อื่น บุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

5.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้และเป็นความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้มีผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด

5.3.1 ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ผลงานที่ปฏิบัติออกมาต้องมีคุณภาพ ถูกต้อง เรียบร้อย ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบุคคลอื่น

5.3.2 ด้านปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมและมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้

5.3.3 ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก และรวดเร็วขึ้น

5.3.4 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ใช้อย่างประหยัดคุ้มค่า โดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

5.4 พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สภานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

5.4.1 เพศ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ เพศชาย กลุ่มที่ 2 คือ เพศหญิง และกลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มของ LGBTQIA+

5.4.2 อายุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี, กลุ่มที่ 2 คือ อายุตั้งแต่ 25 ปีแต่ไม่เกิน 35 ปี และกลุ่มที่ 3 คือ อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

5.4.3 สถานภาพการสมรส แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ โสด และกลุ่มที่ 2 คือ สมรส

5.4.4 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี, กลุ่มที่ 2 คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, กลุ่มที่ 3 คือ สูงกว่าปริญญาตรี

5.4.5 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ พนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อายุงานน้อยกว่า 2 ปี, กลุ่มที่ 2 คือ พนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อายุงานตั้งแต่ 2 ปีแต่ไม่เกิน 5 ปี และ กลุ่มที่ 3 คือ พนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ทราบถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

6.2 ได้ทราบถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

6.3 บริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปปรับใช้เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ในอนาคต

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
    1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
    1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน
    1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน
    1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน
        1.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก
        1.4.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
    2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
    2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน
    2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน
    2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
    2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
        2.5.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็คเกรเกอร์
        2.5.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม
        2.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์
3. แนวคิดและที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    3.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    3.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติและความสำคัญของบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. การสังเคราะห์ตัวแปร และกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

กรองแก้ว อยู่สุข (2542 : 71 อ้างถึงใน ชูเกียรติ ยิ้มพวง, 2554 : 7) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า พฤติกรรมที่แสดงออกบางอย่างที่ทำให้บุคคลที่ถูกจูงใจแสดงความพยายามที่จะทำงานมากกว่าคนที่ไม่ถูกจูงใจหรือ ความเต็มใจที่จะทำงานบางอย่าง โดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้นสามารถนำความพึงใจมาสู่บุคคลนั้นได้

ประเสริฐ อุไร (2559 : 7) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่า สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือ แสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

ดูบริน และไอร์แลนด์ (Dubrin & Ireland, 1993 อ้างถึงใน นันทา โสรัตน์, 2560 : 7) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า กระบวนการที่ถูกใช้เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในขององค์กร

พวงเพชร วัชรอยู่ (2526 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 13) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า สิ่งใด ๆ หรือแรงกระตุ้น หรือ ความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2551 อ้างถึงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559 : 18) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Energized) ชี้นำ (Directed) และรักษาให้คงอยู่ (Sustained) จนกระทั่งงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งออกมาอย่างมุ่งมั่น เต็มใจทำงาน ตั้งใจทำงาน และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงานหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะมนุษย์ต้องมีแรงจูงใจที่จะประกอบกิจกรรมในชีวิตประจำวันต่าง ๆ ซึ่งแรงจูงใจนั้นเป็นแรงขับหรือแรงผลักดันในมนุษย์มีความรู้สึกต้องการปฏิบัติงานในด้านการทำงาน ทั้งจำนวนผลิตผล คุณภาพของงาน โดยประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้งานประสบผลสำเร็จ คือ ความตั้งใจและการกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจึงจำเป็นต้องลำดับการบริหารจัดการว่าแรงจูงใจแบบไหนที่พนักงานต้องการ และพนักงานแต่ละบุคคลมีความต้องการแรงจูงใจต่างกัน (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554 อ้างถึงใน ปัญญาพร ฐิติพงศ์, 2559 : 7)

งานที่ปฏิบัตินั้นทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากน้อยเพียงใดนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงและจัดให้มีขึ้นคือ องค์ประกอบต่าง ๆ ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน หากองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงานจะก่อจะให้เกิดความพร้อมของบุคคลที่จะทำงาน จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในงานที่ทำนั้น ก็จะสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน งานนั้นก็จะไม่สามารถดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน (กิตติวัฒน์ ถมยา, 2553 : 13-14)

ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานนั้นเป็นหัวใจสำคัญที่จะผลักดันภารกิจทั้งหลายขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ การที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อเป็นการกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้คนในองค์กรมีความสามารถหรือถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจการปฏิบัติงานสูงก็แสดงว่าบุคคลนั้นเป็นผู้มีจุดมุ่งหมายในชีวิต มีความคล่องแคล่วว่องไวในการทำงานไม่อยู่นิ่งเฉื่อยชาและจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 อ้างถึงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559 : 17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะสร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.3.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.3.1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลโดยตรงต่อผลผลิตหรือผลงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจ่ายค่าจ้างให้สูงขึ้น เมื่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด

1.3.1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น เช่น การจ่ายบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล

1.3.2 สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non- Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่ส่วนใหญ่มักจะสนองตอบต่อความต้องการด้านจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน

สิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จไว้ว่าต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและอย่างเพียงพอ ลักษณะของงานที่ทำต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน มีการแบ่งเวลาทำงานและ

เวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล และมีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี (Pigors & Myers, 1981 : 116 อ้างถึงใน บุญชู เสือรุ่ง, 2559 : 18)

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระตุ้นอันเกิดจากแรงขับ ซึ่งเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจอันเกิดจากแรงขับผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป (Mowen and Minor, 1998 อ้างถึงใน วรรณา อาวรณ์, 2557 : 5)

1.4.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน นันทา โสรัตน์, 2560 : 10-11) ได้เสนอองค์ประกอบไว้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวคือ

1.4.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของแต่ละบุคคลได้ด้วยดังนี้

- ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้ประสบความสำเร็จอย่างดีสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

- การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอคำปรึกษาหารือจากบุคคลในองค์การ การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดีการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว หรืองานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

- ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ได้มีการตรวจตรา

- ความก้าวหน้า หมายถึง การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ

1.4.1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลดังต่อไปนี้

- เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ซึ่งเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาหรือกริยาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี

- นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

- สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

- ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

- ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ

- วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กได้อธิบายถึง ปัจจัยที่ช่วยเสริมแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น และมีความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น

1.4.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1959 อ้างถึงใน อภิชาติ จำเริญพัฒน์, 2561 : 4)

มาสโลว์ มองว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีดังนี้

1.4.2.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

1.4.2.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่

สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

1.4.2.3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

1.4.2.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

1.4.2.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

คอปเปอร์ (Cooper, 1958 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 22) กล่าวว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดขึ้นจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานก็ย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน

ฟิลด์แมน และ อาร์โนลด์ (Feldman & Arnold, 1983 อ้างถึงใน ณัทฐา กรีหิรัญ, 2550 : 9) ได้ให้นิยามของความพึงพอใจในงานไว้ว่า สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ผลของทัศนคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยกย่อง และโอกาสก้าวหน้าในงาน

ล็อก (Locke, 1979 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเอง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับความ แตกต่างระหว่างผลที่แต่ละบุคคลได้จากการทำงานกับผลที่เขาคาดหวังว่าจะได้และการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน

รุตแฮน (Luthans, 2005 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมจากองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ในงาน และตัดสินว่าพึงพอใจในงานหรือไม่ โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสเลื่อน-ตำแหน่งงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

มอร์ส (Morse, 1955 อ้างถึงใน เจนจิราพร รอนไพริน, 2558 : 7) ให้ความหมายว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดในการทำงานก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีพื้นฐานเกิดมาจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความเครียด ในขณะเดียวกันการได้รับการตอบสนองความต้องการจะสามารถลดความเครียดได้ และจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

สมิธและคณะ (Smith et al, 1969 อ้างถึงใน พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล, 2557 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ความรู้สึกพอใจจึงรวมอยู่กับคาดหวังไม่เพียงพอแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานและประสบการณ์ของเขาด้วย

สเปคเตอร์ (Spector, 2003 อ้างถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติที่สามารถสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานในภาพรวมหรือแยกเป็นเฉพาะด้านของงานนั้น ๆ

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และการประเมินตนเองจากความต้องการในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมระหว่างความคาดหวังว่าจะได้รับหรือประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้จากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกชอบในงานของตนเอง การทำงานนั้นเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดขึ้นจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานก็ย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน เช่น ความสำเร็จในงาน ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่อง และโอกาสก้าวหน้าในงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน

ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับพนักงานมากขึ้น เพราะพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญ คือ องค์กรจะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพ และยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องพบเจอกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และโรคระบาด ทำให้องค์กรต่างต้องดิ้นรนเสาะแสวงหาแนวทางเพื่อความอยู่รอดและมีจุดยืนที่มั่นคงขององค์กร และหัวใจสำคัญหลัก คือ พนักงาน ที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร หากพนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน ที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและความสมัครใจ

ความพึงพอใจในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการศึกษางานวิจัยหลายชิ้น บ่งชี้ว่าความพึงพอใจในงานทำให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและมีผลต่อระดับโอกาสความสำเร็จขององค์กรโดยตรง ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่และเกิดความจริงจังกับการทำงานมากขึ้น มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตน (มนตรี แก้วด้วง, 2552 : 1 อ้างอิงถึงใน ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 3) ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากพนักงานในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในงานก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพการทำงานลดลง คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด และหากบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงานด้วย (ธนัญพร สุวรรณคาม, 2560 : 3)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ทำให้มีผลต่อความความสำเร็จของงาน รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วยอีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

ตามแนวคิดของ เอ็ดวิน เอ ล็อก (Edwin A. Locke, 1968 อ้างถึงใน ปริญญา สัตยธรรม, 2550 : 7-8) ได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานไว้ พบว่ามีองค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่

2.3.1 งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงคนนั้นชอบงานหรือไม่ถ้าชอบงาน นอกจากนี้งานนั้นมีความท้าทาย หรือมีโอกาสให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ หรือมีความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำหรือไม่ ส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่

2.3.2 ค่าจ้าง (Pay) เป็นเงินหรืออย่างหนึ่งอย่างใด ที่ลูกจ้างสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตน ได้ค่าจ้างเหมาะสม ยุติธรรม และเท่าเทียมกันจะทำให้คนเกิดความพอใจ

2.3.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือคนทำงานจะได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ซึ่งสิ่งนี้คือความหวังที่จะได้รับจากนายจ้าง

2.3.4 การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่บุคคลทำงานต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

2.3.5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลรับหรือคาดหวังจะได้รับจากการทำงาน เช่น โบนัส วันหยุดพักผ่อน ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

2.3.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เช่น อุณหภูมิการถ่ายเทอากาศความชื้น แสง เสียง สภาพห้องทำงาน ที่ตั้งองค์การ เป็นต้น

2.3.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าลักษณะต่าง ๆ จะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มุ่งงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมุ่งงานอย่างเดียว จนหัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ต้องขึ้นอยู่กับการปรับตัวของลูกน้อง เป็นสำคัญ

2.3.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมากเช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่นบุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่น

2.3.9 องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การที่สำคัญประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายแน่นอน หรือไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงสวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ฮาร์เรล (Harrell, 1972 อ้างถึงใน พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์, 2556 : 9-12) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการดังนี้

2.4.1 ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor) ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

- ประสบการณ์จากผลการวิจัย พบว่าประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนานจนมีความชำนาญในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

- เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

- จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงาน งานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลายต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะในงานหลากหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงาน จะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ

- อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูงไปด้วย แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

- เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงาน จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น

- เชาว์ปัญญา มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ โดยงานบางประเภทไม่พบความแตกต่าง แต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญาและความพึงพอใจ เช่น งานบางประเภทไม่ต้องใช้ทักษะเชาว์ปัญญาในการทำงานมากนัก แต่พนักงานเป็นผู้มีเชาว์ปัญญาสูงกว่างานที่รับผิดชอบ ทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย และมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน

- การศึกษามักไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่

- บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

- ระดับเงินเดือนจากผลการวิจัย พบว่าระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงานเงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพ จะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าคนที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

- แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

- ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความสนใจในการทำงานได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด จะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่มีไม่มีความสนใจในการปฏิบัติงาน

2.4.2 ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

- ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

- ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงานและความชำนาญในงานที่ทำ เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพความรับผิดชอบและเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

- ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานและขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

- ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

- ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลเดินทางไม่สะดวก สภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

- สภาพทางภูมิศาสตร์แต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

- โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานมีความชัดเจนรู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้นงานที่มีโครงสร้างการทำงานดีรู้ว่าจะต้องทำอะไร และควรจะดำเนินอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

2.4.3 ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

- ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง

- รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป

- ผลประโยชน์ การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

- โอกาสความก้าวหน้า โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญ คนสูงวัยให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าน้อยกว่าคนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว

- อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่ง เพื่อ ควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมาย งานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

- สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่า ซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ

- เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

- ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่ง เป็นต้น

- การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ที่นิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

- การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย

- ความศรัทธาในผู้บริหาร ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหาร จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อเนื่องที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

- ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกันความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.5.1 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็คเกรเกอร์ (Douglas Murray McGregor, 1960 : 161-175 อ้างอิงถึงใน ณัทฐา กรีหิรัญ, 2550 : 14-15) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ มักจะมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จ และชอบให้มีผู้คอยแนะนำ ชี้แนวในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกันมนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่าย ผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ มักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน ซึ่งการที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน อีกทั้งไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย และส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

2.5.2. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงใน ณัทฐา กรีหิรัญ, 2550 : 14)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้น ๆ จะเกิดผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้นเป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเอางานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ บุคคลจะรู้ถึงความพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูงผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหมายนี้เกิดก่อนการกระทำจึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหมายที่ได้รับสิ่งจูงใจ

2.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972 อ้างถึงใน สุพิชญา อุรเคนทร์เนตร, 2553 : 12-13 , ณัทฐา กรีหิรัญ, 2550 : 20-21 และ ชไมพร คงโพ, 2559 : 28)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Alderfer' s existence relatedness growth theory) เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่ลำดับว่าเกิดความต้องการใดก่อนหลัง ซึ่งอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดยกำหนดว่ามนุษย์มีความต้องการ 3 ประการคือ

2.5.3.1 ความต้องการดำรงอยู่ได้ (Existence Needs : E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้ โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตนเอง ความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

2.5.3.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs : R) ความต้องการข้อนี้แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมาก เพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ได้ไม่ใช้ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การรวมตัวอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือเป็นพวกนั้นก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดเป็นความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคคลรอบข้างเข้าเป็นสมาชิก ของกลุ่มต่าง ๆ เพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขาความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

2.5.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการของมนุษย์อันเป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังไว้ เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในหนทางหน้าที่ของตน สังคมจะได้ยอมรับและยกย่องสรรเสริญ ความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ของมาสโลว์

ความต้องการทั้ง 3 กลุ่มของแอลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการดำรงชีวิต (E) ความต้องการการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคม (R) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (G) มีความสอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์ โดยความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต

ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์แล้วจะเห็นความแตกต่างกันอยู่ 2 ประการใหญ่ ๆ คือ

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มีด้วย 5 ลำดับขั้น โดยเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาลำดับขั้นที่สูงกว่า เนื่องมาจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ของขั้นที่ต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้วก็จะก้าวไปสู่อีกขั้นหนึ่งที่สูงกว่า แต่ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไม่เห็นด้วยกับความคิดนี้ เขาให้ทรรศนะที่ตรงกันข้ามกับแนวคิดของมาสโลว์ว่า ในบางกรณีที่บางคนจะปฏิบัติตามความต้องการในระดับที่สูงก่อนที่จะรู้สึกพอใจกับความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าและในขณะที่คนอยู่ในกระบวนการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจนั้น หากคนนั้นได้รับความคับข้องใจ (Frustrate) เขาก็จะกลับไปอยู่ในกระบวนการของการถดถอย เป็นผลให้มีการสะท้อนกลับไปยังความ

ต้องการขั้นที่ต่ำากว่าที่เขาเคยบรรลุมาแล้ว เช่น คนที่มีชื่อเสียงหรือคนที่ได้รับการยกย่องจากสังคม หรือคนที่ประสบความสำเร็จ บางครั้งก็กลัวความไม่มั่นคงปลอดภัย จึงไม่ใช่พึงพอใจในขั้นที่ผ่านมา ตามที่มาสโลว์ได้กล่าวไว้เสมอไป

2) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เน้นว่าเมื่อคนบรรลุความต้องการขั้นหนึ่งแล้วก็ต้องการขั้นต่อไปเป็นไปทีละขั้นจนครบ 5 ขั้นของความต้องการ ในทางตรงกันข้ามทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ไม่เห็นด้วยกับความคิดอันนี้ เขามีความเห็นว่าคนเรามีความต้องการพร้อมกันทีเดียวในหลาย ๆ ขั้น ไม่ใช่ทีละขั้นดังที่มาสโลว์มีความคิดแบบนั้น เช่น คนเรามีความต้องการทางร่างกาย ในขณะเดียวกันก็ยังมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และพร้อมกันนั้นก็ยังต้องการยอมรับในสังคมหรือได้รับการยกย่องดีเด่น หรือต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พิชัย เสงี่ยมจิต (2542 : 96) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

วิทยา ด่านธำรงกุล (2546 : 27) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุน หรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไป เมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (Inputs) กับผลที่ออกมา (Outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกมาเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่า เรียกว่า มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องโดยทั่วไป ได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการและวัสดุอุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550 : 13) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิมแต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

ชาคริต ศรีขาว (2551 : 22) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุดและ

ประหยัดเวลาที่สุด ในขณะเดียวกันปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552 : 32) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผนการใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้และเป็นความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้มีผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด

3.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 142) ได้กล่าวว่า หากองค์กรใดที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลงและเป็นผลเสียต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้ามกันหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานใดที่เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักถึงความรู้สึกความกระตือรือร้นในการทำงานก็จะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ

การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นต่อองค์กร จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร นั่นคือ การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เป็นการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทั้งความรู้ความสามารถในการคิด โดยการสนับสนุนการฝึกอบรมของบุคลากรภายในองค์กรหรือการนำผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาช่วยในการฝึกอบรม รวมทั้งต้องมีการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค์ และนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (นรวัฒน์ ชุติวงศ์ และ ณัฐ เกิดศรี (2554 อ้างถึงใน ปทิตตา จันทวงศ์, 2559 : 16)

การทำงานไม่เพียงแต่ต้องมีความสุขเท่านั้น แต่ต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย จึงจะทำให้เราได้ชื่อว่าเป็นคนที่ทำงานดี ทำงานเก่ง จนเป็นที่พึงพอใจของเจ้านาย และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะ

บรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นคือการลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า องค์กรจึงต้องเห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (**ปัทมาพร ท่อชู, 2559**) เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ดังนี้

3.2.1 ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2.2 ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน

3.2.3 ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว

3.2.4 ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

3.2.5 ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากรและกำลังคน

3.2.6 องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน

3.2.7 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

3.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการรวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก วรูมและเดซี (Vroom and Deci , 1997 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 : 21) และปีเตอร์สันและ โพลแมน (Peterson & Plowman, อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 : 38) เราสามารถกล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดี มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน ซึ่งเราสามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

3.3.1 คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่า มีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงาน ผลงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

3.3.2 ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.3.3 เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน ทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

3.3.4 ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยแต่ให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2547 : 10-11), สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2548 : 56), สมใจ ลักษณะ (2545 : 39 อ้างถึงใน สุนิสา สงบเงียบ 2551 : 12-13) เราสามารถกล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ว่าเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้เป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้น ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะของการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับกำไรที่ได้รับ และสามารถวัดได้โดยในทางปฏิบัติจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไปทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า เพื่อจะให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิตในทางธุรกิจที่มากกว่า ดังนั้นต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ

3.4.2 ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบาย มีความเข้าใจในงาน และการประสานงานต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

3.4.3 ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และมีบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

แฮริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson, 1931 : 223 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 : 16) ได้กล่าวถึง หลักการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง โดยกล่าวถึงกันมากในหลัก 12 ประการ ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีสาระสำคัญ ดังนี้ ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง รักษาด้วยความยุติธรรม ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงระเบียนเป็นหลักฐาน งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

งานสำเร็จทันเวลา ผลงานได้มาตรฐาน การดำเนินงานสามารถ ยึดเป็นมาตรฐานได้ กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้ และให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ไซมอน (Simon, 1960 : 180 อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์, 2553 : 12) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชน คือ ผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

บีคเกอร์และนูฮาเซอร์ (Becker and Nuhauser, 1975 : 9 อ้างถึงใน จตุพล พัฒนากิจเจริญการ, 2552 : 34) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร โดยได้กล่าวว่าประสิทธิภาพนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายองค์กร ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกดังแบบจำลอง ได้แก่

1) หากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนต่ำหรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนสูงหรือมีความไม่แน่นอน

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3) ผลการปฏิบัติงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการปฏิบัติงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ซาลีนิค (Zaleanick, 1958 : 59 อ้างถึงใน อัครเดช ไม้จันทร์, 2560 : 18) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ตำแหน่งหน้าที่ ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก และความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

จตุพล พัฒนากิจเจริญการ (2552 : 33) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) เป็นการศึกษาและการออกแบบองค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบมีดังนี้ สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment) การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and Choices) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change) เป้าหมายขององค์การ (Goals) ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work) การออกแบบองค์การ (Organization design) ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity) วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture) และอำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจาก สเตียรส์ (Steers, อ้างถึงใน ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน, 2550 : 104), ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 196), ปทิตตา จันทวงศ์ (2559 : 18 -33), สมยศ นาวีการ (2549 : 5) และ สมใจ ลักษณะ (2552 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558 : 23) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.5.1 ลักษณะส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ทั้งลักษณะนิสัย พฤติกรรมในการทำงาน การรักษามารยาท และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งทำให้แต่ละคนมีความแตกต่างกัน ระดับความรับผิดชอบต่างกันก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.5.2 ลักษณะของเนื้องาน คือ งานนั้นมีความน่าสนใจหรือไม่ มีความแปลกใหม่ เปิดโอกาสในการศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน

3.5.3 ความสามารถ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาหรือใช้กลวิธีเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก มีการพัฒนางานให้ดีขึ้น มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจในการทำงาน และคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

3.5.4 ความพยายาม คือ เกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึกความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3.5.5 ทักษะความรู้ คือ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงาน รวมไปถึงการมีทักษะที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับคนอื่น เพื่อทำให้กลุ่มมีประสิทธิภาพสามารถทำงานร่วมกันได้และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

3.5.6 กลยุทธ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในการปฏิบัติงานในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก วิธีการเทคนิคและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุข ความพอใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ อย่างประหยัด รวมทั้งใช้กำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด

3.5.7 การสื่อสารภายในองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพ

รอบบินส์ (Robbins, 1998 : 28 อ้างถึงใน รดา มณีพรายวรรณ, 2549 : 39-40) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมขององค์กร (Basic OB Model) ที่แสดงให้เห็นถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรอบบินส์ได้แบ่งระดับภายในองค์กรออกเป็น 3 ระดับ คือ

1) ระดับรายบุคคล (Individual Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์กร ประกอบด้วย ลักษณะทางชีวสังคม (Biographical Characteristics) บุคลิกภาพ (Personality) ค่านิยมและทัศคติ (Values and Attitudes) และความสามารถ (Ability) ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยในระดับรายบุคคลนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning)

2) ระดับกลุ่ม (Group Level) กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล แต่ยังมีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มเข้ามาในระดับกลุ่ม ประกอบด้วย รูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ระดับ ของความขัดแย้ง (Conflict) และความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Group Relations)

3) ระดับระบบองค์กร (Organization Systems Level) ประกอบด้วย นโยบายการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) ซึ่งหมายถึง กระบวนการสรรหา โปรแกรมฝึกอบรม และแบบแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทั้ง 3 จึงกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล ส่วนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดยลักษณะเฉพาะดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติและความสามารถส่วนบุคคล

4. ประวัติและความสำคัญของบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

บริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อ 12 กันยายน พ.ศ. 2556 เพื่อประกอบธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ประเภท อาคารชุด มีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท โครงการตั้งอยู่บนพื้นที่ใจกลางเมืองเชียงใหม่ ใกล้แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ย่านการค้า และศูนย์กลางด้านธุรกิจ สะดวกสบายต่อการเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีบริษัทในเครือ บริษัท เมเนจ ชัวร์ จำกัด ประกอบธุรกิจบริการประเภทโรงแรม ร้านอาหาร และร้านกาแฟ และบริษัท ซีเอ็น ครีเอท ชัวร์ จำกัด ที่ประกอบธุรกิจประเภทรับเหมาก่อสร้างอสังหาริมทรัพย์ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าอย่างครบวงจร

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ จากการสอบถามกับผู้บริหารของบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประชากร 157 คน เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาในลำดับต่อไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า 2) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า 3) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบเนื้อหาและการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นได้จากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัค อัลฟ่า (Cronbach’s Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างของบุคลากรองค์การคลังสินค้า (อคส.) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.968 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, ANOVA การทดสอบถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-25000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า มีดังนี้ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(R) = 0.667 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.168 + 0.360 (ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล) + 0.086 (ด้านความก้าวหน้า) สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน Z = 0.425 (ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล) + 0.137 (ด้านความก้าวหน้า) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) = 0.679 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 1.300 + 0.372 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) + 0.156 (ด้านนโยบายและการบริหาร) + 0.122 (ด้านความมั่นคงในการทำงาน) สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน Z = 0.438 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) + 0.250 (ด้านนโยบายและการบริหาร) + 0.193 (ด้านความมั่นคงในการทำงาน)

ศิรดา เพชรแก้วกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ 2) ปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ คือ พนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานอยู่ในท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 320 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรม SPSS และใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s Alpha ทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด ผลการวิเคราะห์ค่า Cronbach’s Alpha ในภาพรวมเท่ากับ 0.930 สถิติที่ใช้วิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 226 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน ตำแหน่งงานระดับ 3-4 จำนวน 137 คน มีรายได้ 16,050- 30,000 บาท จำนวน 207 คน อายุงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 3-6 ปี จำนวน 134 คน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจด้านความความสำเร็จในการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพการทำงาน ด้านสถานที่ทำงานมีสุขอนามัย และความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานและรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน และปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจภายในด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = .504)

ด้านความรับผิดชอบ ($\overline{x}$ = 3.76, S.D. = .603) ด้านสถานะทางอาชีพ ($\overline{x}$ = 4.18, S.D. = .721) และแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\overline{x}$ = 3.99, S.D. = .623) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์จำนวน 484 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยฉบับนี้มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 0.98 และการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งมีการนำแบบสอบถามทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลงสงคราม ซึ่งผลการทดสอบความเชื่อมั่นแบบสอบถามรวมทั้งฉบับได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา สำหรับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่าแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 0.837 + 0.397 (ด้านความสำเร็จของงาน) + 0.130 (ด้านการได้รับการยอมรับ) + 0.112 (ด้านนโยบายการบริหาร) + 0.155 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน)

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี 3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้(Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่ได้พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มประชากรแบบอิสระ, การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว, และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 41 ปีขึ้นไป สถานะภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับพนักงาน สังกัดหน่วยงานมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปีและมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร 3) ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด 4) ผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = - 0.088 + 0.430 (ด้านความสำเร็จของงาน)* + 0.035 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.068 (ด้านลักษณะของงาน

ที่ปฏิบัติ) + 0.142 (ด้านความรับผิดชอบ) -0.151 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ) + 0.051 (ด้านค่าตอบแทน) - 0.010 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.130 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) - 0.014 (ด้านการนิเทศงาน) + 0.174 (ด้านนโยบายและการบริหาร)* + 0.113 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) + 0.050(ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ปัจจัยอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี 3) ปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือได้โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient) ตามสูตรของ Cronbach กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.978 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาใน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้างและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย (R = .492) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 39.428, df = 2, Sig. = .000) โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\hat{Y}$ = 27.024 + (.871) โครงสร้าง + (.767) ความสามารถ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน Z = (.293) โครงสร้าง + (.264) ความสามารถ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (R = .727) และมีผลต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 68.663, df = 4, Sig. = .000) โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\widehat{Y}$ = 9.739 + (1.149) ความสำเร็จในการทำงาน + (1.201) ตำแหน่งงาน + (.930) ความรับผิดชอบในงาน + (.321) สถานภาพในการทำงาน สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน Z = (.311) ความสำเร็จในการทำงาน + (.250) ตำแหน่งงาน + (.245) ความรับผิดชอบในงาน + (.110) สถานภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (R = .632) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 164.651, df= 1, Sig. = .000) โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบ $\widehat{Y}$ = 18.643 + (.214) แรงจูงใจในการทำงาน สมการของความสัมพันธ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน z = (.632) แรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการในทำงานพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.902 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี รายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.57, 3.58, 3.60 ตามลำดับ) และพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลประสิทธิภาพในการทำงานไม่

แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 72.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ทำมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

ภัทรนันท์ ศิริไทย (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือได้โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient) ตามสูตรของ Cronbach กับบุคลากรวิทยาลัยชุมชนพิจิตร จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับปานกลาง

ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2564 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3) ศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 145 คน โดยใช้หลักการคำนวณของยามาเน่ (Yamane) ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA: F-test)

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับสูง และจากการผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล พบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบต่องาน และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 120 คน ที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha coefficient) ตามสูตรของ Cronbach พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.949 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001-20,000 บาท 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ 4) ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 73.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ $\hat{Y}$ รวม = 0.124 – 0.018 (ด้านความสำเร็จของงาน) – 0.009 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.084 (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) + 0.357 (ด้านความรับผิดชอบ)* + 0.012 (ด้านความก้าวหน้าในงาน) + 0.046 (ด้านค่าตอบแทน) – 0.006 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา) + 0.019 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.104 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) + 0.167 (ด้านการนิเทศงาน)* + 0.139 (ด้านนโยบายและการบริหาร) + 0.007 (ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน) + 0.053 (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

ศักรินทร์ นาคเจือ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหารศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการของกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร จำนวน 240 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.948 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติ F-test การ ทดสอบแบบแอลเอสดี (LSD) และ Pearson Correlation Co-efficient

ผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้ 1) ข้าราชการที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้าราชการที่มีระดับชั้นยศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) แรงจูงใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r= 0.693)

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่เกี่ยวกับปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทปิโตรเคมี โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้เก็บข้อมูลกับพนักงานบริษัทจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีการทดสอบสมมติฐานสถิติเชิงอ้างอิง โดย ใช้ t-test F-test หรือ ANOVA การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ Multiple Regression Analysis สัมประสิทธิ์สหพันธ์ (R) สัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2)

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 71 อายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 294 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีระดับปริญญาตรี จำนวน 271 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.8 ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 4-6 ปี จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.3 โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พบว่าความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่องานที่ทำมีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า เพื่อนร่วมงาน และการเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ $\hat{Y}$ = 2.656 + 0.010 (ตัวงาน) + 0.061 (เงินเดือน) + 0.119 (ผู้บังคับบัญชา) + 0.343 (เพื่อนร่วมงาน) + 0.185 (การเลื่อนตำแหน่ง) และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้าน

ประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วยปัจจัยด้านสถานภาพ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่เพศและอายุ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

นรีเมธ อินทรโชติ (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการได้รับความยกย่องนับถือที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท 5) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท 6) เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท จำนวน 400 คน โดยตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งตัวแปรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทได้ดีที่สุดคือ ปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยลักษณะงานที่รับผิดชอบ และผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการปัจจัยด้านการได้รับความยกย่องนับถือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท ตรงตามสมมติฐานและสามารถอธิบายความผันแปรของปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิทได้ประมาณเป็นร้อยละ 82.3

บุญชัย วิรชัย (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานระดับปฏิบัติการของรัฐวิสาหกิจ

ไฟฟ้าลาว จำนวน 324 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งโมเดลที่ปรับใหม่ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในการศึกษาครั้งนี้ (Chi-square =59.883, P-value = 0.372, GFI = 0.975, AGFI = 0.954, CFI = 0.994, RMR = 0.015 และ RMSEA = 0.013) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่า (Y=0.53) และผลการวิจัยในครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ปัญญา บูรณะนันทสิริ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก อำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ 3) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ ในการวิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจประชากร ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 446 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้การแบ่งกลุ่มแบบหลายขั้นตอนได้กลุ่มตัวอย่าง ระดับบริหาร 20 คน ระดับปฏิบัติการ 205 คน เครื่องมือในการวิจัยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ค้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้ $\hat{Y}$ = 2.131 + -0.017 (เพศ) + 0.025 (วุฒิการศึกษา) + 0.012 (ประสบการณ์ในการทำงาน) + -0.007 (ระดับตำแหน่ง) + 0.313 (สภาพแวดล้อมในการทำงาน) + -0.058 (นโยบายการบริหาร) + 0.000 (ค่าตอบแทนและผลประโยชน์) + 0.018 (ความก้าวหน้าในการทำงาน) ปัจจัยด้านอื่น ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 3) ผลการวิจัยผู้บริหารควร

จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงาน และให้ผลประโยชน์ ตอบแทนกับผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง พร้อมทั้งส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและสนับสนุนให้เกิดนักบริหารรุ่นใหม่

เมธี ไพรชิต (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด โดยใช้แนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ในด้านระเบียบวิธีวิจัยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด จำนวน 121 คน ด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มประชากรจากพนักงานทั้งหมด 173 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการวิเคราะห์ ข้อมูลและประมวลผลในการวิจัยนี้ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS เพื่อคำนวณหา ค่าสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการทดสอบและประมวลผล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การศึกษาพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการยอมรับนับถือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลาง ปัจจัยลักษณะของงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญปานกลางและปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับนัยสำคัญน้อย ในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละปัจจัย ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่าง ๆ

ธวัชกุล ยุคลธรรม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมดกรุงเทพมหานคร การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางมด กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจ สถานี ตำรวจนครบาลบางมดสังกัดกองบังคับการนครบาล 8 กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 152 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ ค่า t-test , F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้วิธีของ Least Significant Different (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านโอกาสความก้าวหน้า ($\overline{x}$ = 3.80) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\overline{x}$ = 3.69) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\overline{x}$ = 3.83) อยู่ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\overline{x}$ = 3.37) และด้านการได้รับการยกย่องนับถือ ($\overline{x}$ = 3.38) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากร พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ กลุ่มพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis: MRA)

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{x}$ = 4.05) การทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการกระจายความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกันอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{x}$ = 3.90) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\overline{x}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{x}$ = 3.90) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่าด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อตัวแปรตาม สามารถแสดงสมการทำนายปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ดังนี้ $\hat{Y}$ = 0.893 + 0.453 (ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ) + 0.161 (ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน) + 0.436 (ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร) การทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่าด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ด้านการกระจาย ความเป็นผู้นำ และด้านการตัดสินใจร่วมกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อรสุดา ดุสิตรัตนกล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติตนของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานที่ส่วนกลาง กำหนดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวนของ ทาโร ยามาเน (Yamane : 1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน (0.05 จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 35 จากจำนวนประชากร 753 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง แบบสะดวก (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวนร้อยละ 31.90 มีสถานภาพโสด จำนวนร้อยละ 55.20 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 77.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวนร้อยละ 29.30 ได้รับเงินเดือนไม่เกิน 20,000 บาท จำนวนร้อยละ 35.60 และโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-6 ปี จำนวนร้อยละ 40.00 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านความผูกพันกับหน่วยงาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับดีมากและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดีที่สุด มีระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงาน และความซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .020, r = -.141*) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวง เกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .771, r = -.081) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความผูกพันกับหน่วยงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .053, r = .118) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีมของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .024, r = .137*) ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .036, r = .128*)

อภิชัย จตุพรวาที (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ 3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร (Population) ได้แก่ อาสาสมัครคุมประพฤติในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 122 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นหน่วยการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentile) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสำหรับ ทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ การวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square test) และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัด นครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (u = 3.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการออกไปสอดส่อง, ด้านการให้ความช่วยเหลือ, ด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนาด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05, 3) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าการทำงานของอาสาสมัครคุมประพฤติมีปัญหาเรื่องแผนที่บ้านของผู้ถูกคุมความประพฤติไม่ชัดเจนทำให้เกิดปัญหาในการออกไปสอดส่องจำนวนอาสาสมัครคุมประพฤติน้อยเกิดไปไม่ควบคุมทุกพื้นที่ทำให้ต้องเดินทางไปทำคดีระยะทางไกลสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางอาสาสมัครคุมประพฤติบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ ทำให้ผู้ถูกคุมความประพฤติหรือผู้เข้ารับการฟื้นฟูไม่ได้รับความช่วยเหลือจากสำนักงานคุมประพฤติ บางครั้งผู้ถูกคุมความประพฤติบางรายไม่ใส่ใจคำตักเตือนของอาสาสมัครคุมประพฤติ ดังนั้น สำนักงานคุมประพฤติควรส่งคดีให้ใกล้เคียงกับที่พักอาศัยของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อสะดวกในการสอดส่องดูแล นอกจากนี้ควรนำเครือข่ายยุติธรรมชุมชนมาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาเป็นอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดนครสวรรค์ อีกทั้งควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครคุมประพฤติเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมและทบทวนความรู้เดิมเสมอ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ควรคัดเลือกสรรหา

อาสาสมัครคุมประพฤติที่มีจิตอาสาเข้ามาทำงาน พนักงานคุมประพฤติควรประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติหลังจากที่อาสาสมัครคุมประพฤติได้ส่งรายงานแล้วเพื่อรู้ถึงข้อบกพร่องเพื่อปรับปรุงการทำงาน

ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 4 ด้าน คือ ด้านคุณสมบัติ ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนการปฏิบัติงาน และด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 152 คน ใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน การบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ($\overline{x}$ = 4.42) รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติ ได้แก่ ประสบการณ์ การศึกษา ตำแหน่ง ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ($\overline{x}$ = 4.27) และด้านผลตอบแทนการปฏิบัติ ได้แก่ เงินเดือน สิทธิสวัสดิการ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง ($\overline{x}$ = 4.09) ตามลำดับ

ชลธิชา จำปาหวาย (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1970) ที่ระดับ ความเชื่อมั่น 99% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 19% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 222 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถอดถอยเชิงพหุด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยได้แก่ การยอมรับนับถือ (β = .262, p<0.05) และการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (β = .519, p<0.001) โดยทั้งสองตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation = 0.725) ในขณะที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน และลักษณะงานที่ทำไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้งานวิจัยยังพบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมพัฒนาส่งผลในทิศทางลบ (β = .-279, p < 0.01) ดังนั้นหากองค์กรต้องการนำปัจจัยด้านงานไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานสัญญาจ้างรายปีให้สูงขึ้นควรส่งเสริมให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรรวมถึงการจัดกิจกรรมที่เป็นการกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศการยอมรับนับถือในองค์กรมากขึ้น

ทิวา ปฏิญาณสัจ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของ พนักงานบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคคล ($\overline{x}$ = 3.81) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ($\overline{x}$ = 3.36) และด้านการจัดการ ($\overline{x}$ = 3.06) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรงเมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าพนักงานที่มีสภาพสมรสต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านบุคคลและในภาพรวมทั้ง3ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บรรพต กิติสุนทร (2562 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ประกอบด้วย ประการที่หนึ่งเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ประการที่สองเพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร และประการ

ที่สามเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 52 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยด้านงาน ($\boldsymbol{r^2}$ = 0.456) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พูนศักดิ์ วงษ์เสงี่ยม (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 51 คน โดยเครื่องมือในการวิจัยคือ การเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้ 1) บุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 45 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงาน และ มีอายุราชการเป็น 10 - 15 ปี กับ 16 - 20 ปี 2) ผลวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 3.69, SD = .293) เมื่อแยกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 4.13, SD = .534) รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารจัดการ ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 3.88, SD = .346) ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 3.64, SD = .376) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 3.44, SD = .388) และด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ($\overline{\boldsymbol{x}}$ = 3.37, SD = .407)

สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัทเบทาโกร จำกัดมหาชน สายธุรกิจอาหารสัตว์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยในปฏิบัติงาน ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน วิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ มีกลุ่มตัวอย่าง 180 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามชนิดเลือกตอบ ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t-test, F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Schefe

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมากในขณะที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ (Beta=0.442) และปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Beta=0.280) และปัจจัยค้ำจุน (Beta= -0.039) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.632 และผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน และค่าใช้จ่าย

6. การสังเคราะห์ตัวแปร และกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังตาราง

โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

√ หมายถึง ตัวแปรอิสระด้านนั้น ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

X หมายถึง ตัวแปรอิสระด้านนั้น ๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

• หมายถึง งานวิจัยไม่มีตัวแปรนั้นในการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 2.1 สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แหล่งอ้างอิง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559)	√	X	X	X	√	X	X	•	X	√	X	√	X	•	√	X
ศิรดา เพชรแก้วกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2563)	√	X	•	√	•	√	X	X	•	√	•	•	X	•	•	•
พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564)	√	√	X	X	•	•	•	•	•	•	•	√	√	•	•	X
กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564)	√	X	X	X	X	•	X	•	X	X	X	√	X	X	•	•
นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)	√	X	X	√	X	√	X	•	•	X	•	X	√	•	X	X
สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558)	•	√	√	√	√	•	✓	•	•	•	•	√	√	•	•	•

แหล่งอ้างอิง	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ภัทรนันท์ ศิริไทย (2558)	√	√	X	√	√	√	X	•	√	√	•	√	√	•	√	√
ชัชรินทร์ ทองหม่อม-ราม และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2564)	X	X	√	√	X	•	√	X	X	X	•	√	X	•	•	X
ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559)	X	X	X	√	X	•	X	•	X	X	√	X	X	X	•	•
ศักรินทร์ นาคเจือ (2557)	√	√	√	√	√	•	√	•	•	√	•	√	•	√	•	√

หมายเหตุ : ตัวเลขมีความหมายแทนตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2) ด้านการได้รับการยอมรับ
3) ด้านลักษณะของงาน
4) ด้านความรับผิดชอบ
5) ด้านความก้าวหน้า
6) ด้านสถานะทางอาชีพ
7) ด้านเงินเดือน
8) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
9) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
10) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
11) ด้านการนิเทศงาน
12) ด้านนโยบายและการบริหาร
13) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
14) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
15) ด้านความมั่นคงในงาน
16) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากตาราง 2.1 ผลการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอแบ่งแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เพื่อศึกษาว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่

ตาราง 2.2 สังเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แหล่งอ้างอิง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557)	X	X	√	•	•	•	X	√	•
นรีเมธ อินทรโชติ (2562)	√	√	•	√	•	√	•	√	•
บุญชัย วิรชัย (2562)	√	√	√	•	√	•	√	√	√
ปัญญา บูรณะนันทสิริ (2549)	•	√	√	•	√	√	•	•	√
เมธี ไพรชิต (2556)	√	√	•	√	•	√	•	√	•
ธวัชกุล ยุคลธรรม (2552)	•	√	√	√	√	•	√	√	•

แหล่งอ้างอิง	1	2	3	4	5	6	7	8	9
รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560)	√	•	√	•	•	X	•	√	•
อรสุดา ดุสิตรัตนกล (2557)	√	•	√	√	√	X	•	√	•
อภิชัย จตุพรวาที (2557)	√	√	•	•	•	•	•	√	•
ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562)	•	√	√	•	√	√	√	√	√
ชลธิชา จำปาหวาย (2563)	X	X	X	√	•	X	•	√	•
ทิวา ปฏิญาณสัจ (2553)	√	√	√	•	√	•	•	√	•
บรรพต กิติสุนทร (2562)	√	X	X	X	X	X	X	X	X
พูนศักดิ์ วงษ์เสงี่ยม (2563)	√	√	•	•	√	√	•	√	√
สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563)	√	√	√	•	•	√	√	•	•

โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

√ หมายถึง ตัวแปรอิสระด้านนั้น ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

X หมายถึง ตัวแปรอิสระด้านนั้น ๆ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

• หมายถึง งานวิจัยไม่มีตัวแปรนั้นในการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

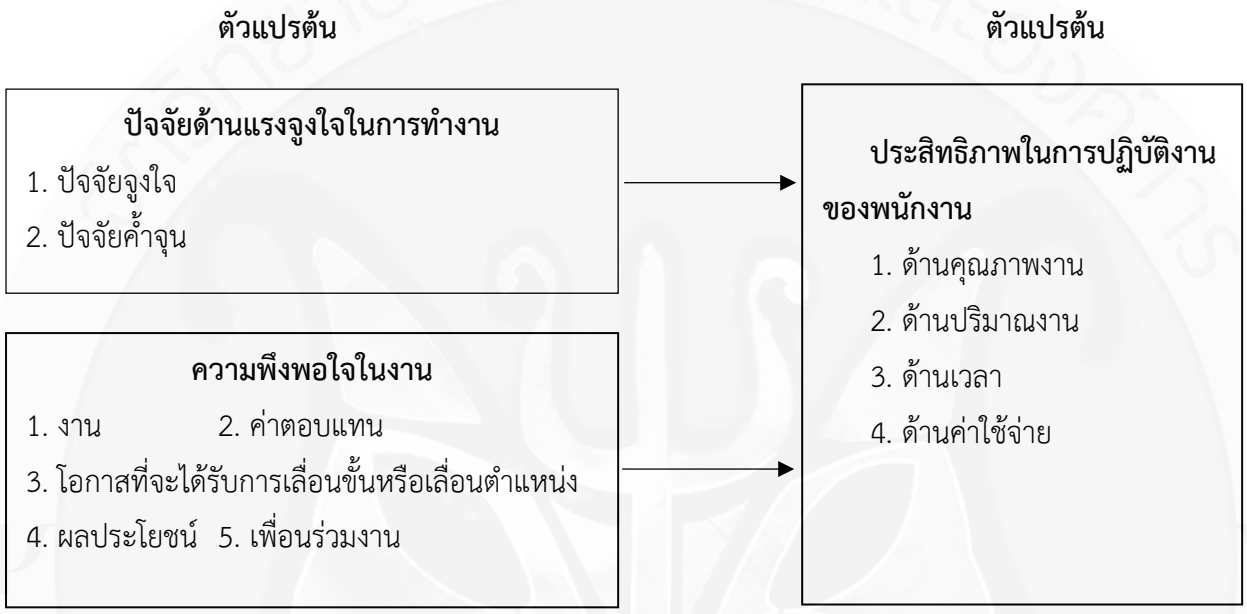
หมายเหตุ : ตัวเลขมีความหมายแทนตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1) งาน
2) ค่าตอบแทน
3) โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่ง
4) การยอมรับ
5) ผลประโยชน์
6) สภาพการทำงาน
7) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา
8) เพื่อนร่วมงาน
9) องค์การและการจัดการหรือการบริหาร

จากตาราง 2.2 ผลการสังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ งาน ค่าตอบแทน โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์ และเพื่อนร่วมงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสังเคราะห์ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำผลการสังเคราะห์ตัวแปรดังกล่าวมาจัดทำกรอบการวิจัยได้ดังนี้



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ได้ทำการศึกษากับประชากร คือ พนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 157 คน โดยผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าวโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น และเพื่อให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร จึงได้คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และบุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2564 : 127) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือยินยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5.00 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าระดับ .05

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{157}{1+157\ (.05)^2}$$

n = 112~ 113 คน หรือ 115 คน

จากสูตรการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างดังกล่าว เมื่อคำนวณแล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 ฉบับ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัจจัยจูงใจ จำนวน 7 ข้อ และ 2) ด้านปัจจัยค้ำจุน จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงาน จำนวน 3 ข้อ 2) ด้านค่าตอบแทน จำนวน 3 ข้อ 3) ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง จำนวน 3 ข้อ 4) ด้านผลประโยชน์ จำนวน 3 ข้อ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่ประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งได้แบ่ง 5 ระดับ มีจำนวน 16 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ

3. ขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม เรื่องปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จากคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยในบทที่ 1 มาเขียนข้อคำถามในแต่ละเรื่อง โดยข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานมีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 11 ข้อและจำนวนข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ รวม 14 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 12 ข้อและจำนวนข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ

รวม 15 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถามเชิงบวก 13 ข้อ และจำนวนข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ รวม 16 ข้อ จากนั้นก็นำข้อคำถามทั้งหมดมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความคงตามเนื้อหาขั้นต้นและทำการปรับปรุงภาษาให้เหมาะสม จากนั้นก็นำข้อคำถามดังกล่าวไปทำการตรวจสอบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 13 คน ซึ่งผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาครั้งนี้ คือ นักศึกษา รหัส 62 หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ทั้งนี้มีการใช้เกณฑ์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในแต่ละข้อไม่ต่ำกว่า .51 ตามตารางค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ผ่านเกณฑ์ของลอว์ชี (อภิชัย จตุพรวาที, 2557 : 82) ได้ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 45 ข้อ

3.2 นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ ไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (Try-out) จำนวน 30 ตัวอย่างเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกและปรับปรุงภาษาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) ด้วยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) และหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อ (Corrected item-total correlation) เพื่อเลือกข้อคำถามที่ดีที่สุด ซึ่งได้ข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach’s Alpha Coefficient โดยพบว่ามีค่าจำแนกในแต่ละตัวแปร ดังนี้

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
แรงจูงใจในการทำงาน	14	
ปัจจัยจูงใจ	7	.855
ปัจจัยค้ำจุน	7	.857
ความพึงพอใจในงาน	15	
งาน	3	.724
ค่าตอบแทน	3	.806
โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง	3	.870
ผลประโยชน์	3	.805
เพื่อนร่วมงาน	3	.887

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	16	
ด้านคุณภาพงาน	4	.716
ด้านปริมาณงาน	4	.788
ด้านเวลา	4	.736
ด้านค่าใช้จ่าย	4	.810
รวม	45	

3.3 นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ความตรงเนื้อหาแบบอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหาของลอว์ชี และตรวจสอบค่าเชื่อมั่นด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีค่าเท่ากับ 0.70 มาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

การให้คะแนน

ข้อคำถามเชิงบวกมีจำนวน 36 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44 และข้อ 45 โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ถ้าตอบว่าจริงที่สุดจะได้ 5 คะแนน ตอบว่าค่อนข้างจริงจะได้ 4 คะแนน ตอบว่าไม่แน่ใจจะได้ 3 คะแนน ตอบว่าไม่ค่อยจริงจะได้ 2 คะแนน และตอบว่าไม่จริงจะได้ 1 คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบมีจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 14, 17, 20, 25, 31, 35 และข้อ 40 โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ ถ้าตอบว่าจริงที่สุดจะได้ 1 คะแนน ตอบว่าค่อนข้างจริงจะได้ 2 คะแนน ตอบว่าไม่แน่ใจจะได้ 3 คะแนน ตอบว่าไม่ค่อยจริงจะได้ 4 คะแนน และตอบว่าไม่จริงจะได้ 5 คะแนน

3.4 แบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นั้นผู้วิจัยได้นำคะแนนที่ได้มาจัดเป็นกลุ่มเพื่อการแปลผลในเชิงการจัดลำดับ โดยเบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจซึ่งได้แบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5.5 - 0.5}{3}$$

$$= 1.67$$

ตารางที่ 3.2 แสดงช่วงคะแนนที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มระดับความหมายของตัวแปรจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนน
ตั้งแต่ 3.34 คะแนนขึ้นไป	ระดับสูง
ตั้งแต่ 1.67 คะแนนแต่ไม่เกิน 3.34 คะแนน	ระดับปานกลาง
ต่ำกว่า 1.67 คะแนน	ระดับต่ำ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ขออนุมัติเอกสารการเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยเพื่อยื่นเสนอการเก็บข้อมูลต่อ บริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

4.2 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลให้กับพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน โดยได้ทำการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ซึ่งเป็นการไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น จำนวน 115 คน โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการเก็บแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแบบสอบถามและวิธีการเก็บ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติให้เข้าใจตรงกัน โดยเริ่มเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทซีเอ็นชัวร์ จำกัด ในช่วงเดือน ตุลาคม พุทธศักราช 2565 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 3 สัปดาห์

4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาครบถ้วนแล้ว ได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด 115 ฉบับ พบว่ามีความสมบูรณ์ทุกประการ

4.4 จากนั้นเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistical Package for the Social Sciences for Window) และมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติบรรยายและสถิติอนุมาน ดังนี้

5.1 สถิติบรรยาย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติอนุมาน

ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson’s Product-Moment Correlation Coefficient) และ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

5.2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson’s Product-Moment Correlation Coefficient) ซึ่งใช้เกณฑ์ในการตีความค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (อภิชัย จตุพรวาที, 2557 : 84) กล่าวคือ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.76 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.56 แต่ไม่ถึง 0.75 ถือว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.26 แต่ไม่ถึง 0.55 ถือว่ามีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.01 แต่ไม่ถึง 0.25 ถือว่ามีความสัมพันธ์ต่ำ

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์

5.2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถพยากรณ์ด้วยปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถพยากรณ์ด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จากการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ประเมินผลโดยใช้โปรแกรม SPSS of Windows (Statistical Package for the Social Sciences of Windows) ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน โดยการนำเสนอในรูปแบบของความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยนำเสนอในรูปของค่าสหสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ในการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

N	แทน	จำนวนของข้อมูล
$\overline{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ค่าชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าความแปรปรวนทางเดียว (F-test) หรือ One-Way ANOVA ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่ม

Sig. แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบสมมติฐาน

r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์ในสมการถดถอย (Coefficient in Multiple Regression Equation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	45	39.13
หญิง	59	51.30
LGBTQIA+	11	9.57
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	21	18.26
ตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี	60	52.17
ตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป	34	29.57
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	91	79.10
สมรส	24	20.90
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	11.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	92	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	10	8.70
5. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	25	21.74
ตั้งแต่ 2 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	39	33.91
ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	51	44.35
รวม	**115**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จำนวน 115 คน ประกอบด้วยเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 เพศชายจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 และ LGBTQIA+ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาอายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.26 ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า สถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 และสถานภาพสมรส จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ตามลำดับ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 2 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.91 รองลงมาตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 และน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 21.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	$\overline{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	4.38	.55	ระดับสูง
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	4.25	.54	ระดับสูง
รวม	4.32	.41	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .41

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .55 และด้านปัจจัยค้ำจุนคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\overline{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
1. ด้านงาน	2.90	.59	ระดับปานกลาง
2. ด้านค่าตอบแทน	2.79	.57	ระดับปานกลาง
3. ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง	4.58	.52	ระดับสูง
4. ด้านผลประโยชน์	3.61	.46	ระดับสูง
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.41	.63	ระดับสูง
รวม	3.66	.30	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .30

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .52 รองลงมาด้านเพื่อนร่วมงานคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .63 ด้านผลประโยชน์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .46 ด้านงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 2.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .59 และด้านค่าตอบแทนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 2.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตามที่ศึกษา	$\overline{x}$	S.D.	ระดับคะแนน
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.24	.39	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) อยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ (S.D.) อยู่ที่ .39

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านปัจจัยจูงใจ	.582**	ค่อนข้างสูง
2. ด้านปัจจัยค้ำจุน	.451**	ปานกลาง
รวม	.679**	ค่อนข้างสูง

** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์-สหสัมพันธ์อยู่ที่ .679** มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .582** มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .451** มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านงาน	.226*	ต่ำ
2. ด้านค่าตอบแทน	.337**	ปานกลาง
3. ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง	.618**	ค่อนข้างสูง
4. ด้านผลประโยชน์	.393**	ปานกลาง
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	.620**	ค่อนข้างสูง
รวม	.668**	ค่อนข้างสูง

* คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์-สหสัมพันธ์อยู่ที่ .668** มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .226* มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .337** มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .618** มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .393** มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .620** มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณสำหรับทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวทำนาย

ขั้นที่	ตัวแปร	R	R^2	Adjusted R^2	F	Sig.	B	Beta	T	Sig.
1	ค่าคงที่	.686	.471	.461	49.835	.000	1.475		5.243	.000
	ด้านที่ 1						.374	.524	7.528	.000
	ด้านที่ 2						.266	.368	5.293	.000

หมายเหตุ
ด้านที่ 1 หมายถึง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ
ด้านที่ 2 หมายถึง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอย (Multiple Regression Equation) เมื่อนำตัวแปรด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนเพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .461 แสดงว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 46.10 โดยผู้วิจัยจึงสามารถสร้างสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.475 + .374 (ด้านปัจจัยจูงใจ)
+ .266 (ด้านปัจจัยค้ำจุน)

ตัวอย่าง ถ้าพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดคนหนึ่งได้คะแนนจากแบบสอบถามจากด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนอย่างละ 2 คะแนน เราจะสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ในสมการทำนายดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.475 + .374 (ด้านปัจจัยจูงใจ)
+ .266 (ด้านปัจจัยค้ำจุน)

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.475 + .374 (2) + .266 (2)
= 1.475 + .748 + .532
= 2.755

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้าน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณสำหรับทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนาย

ขั้นที่	ตัวแปร	R	R^2	Adjusted R^2	F	Sig.	B	Beta	T	Sig.
1	ค่าคงที่	.697	.486	.472	34.962	.000	1.603		5.757	.000
	ด้านที่ 3						.245	.327	3.469	.001
	ด้านที่ 4						.156	.182	2.545	.012
	ด้านที่ 5						.217	.348	3.734	.000

หมายเหตุ
ด้านที่ 1 หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านงาน (ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ)
ด้านที่ 2 หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน (ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ)
ด้านที่ 3 หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง
ด้านที่ 4 หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์
ด้านที่ 5 หมายถึง ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอย (Multiple Regression Equation) เมื่อนำตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนเพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์การ

ทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .472 แสดงว่าความพึงพอใจในงานโดยรวมสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 47.20 โดยผู้วิจัยจึงสามารถสร้างสมการทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.603 + .245 (ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง)

+ .156 (ด้านผลประโยชน์)

+ .217 (ด้านเพื่อนร่วมงาน)

ตัวอย่าง ถ้าพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดคนหนึ่งได้คะแนนจากแบบสอบถามจากด้านเพื่อนร่วมงานอย่างละ 2 คะแนน เราจะสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ในสมการทำนายดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.603 + .245 (ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง)

+ .156 (ด้านผลประโยชน์)

+ .217 (ด้านเพื่อนร่วมงาน)

ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน = 1.603 + .245 (2) + .156 (2) + .217 (2)

= 1.603 + .490 + .312 + .434

= 2.839

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	
สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้าน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.9 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่1 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

สมมติฐานที่ 1.1 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .461 หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 46.10 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งเมื่อผู้วิจัยนำมาเขียนสมการทำนาย พบว่า คงที่ของสมการ เท่ากับ 1.475 ค่าสัมประสิทธิ์ของด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ที่ .374 และค่าสัมประสิทธิ์ของด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ที่ .266

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .472 หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 47.20 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ซึ่งเมื่อผู้วิจัยนำมาเขียนสมการทำนาย พบว่า คงที่ของสมการ เท่ากับ 1.603 ค่าสัมประสิทธิ์ของด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง อยู่ที่ .245 ค่าสัมประสิทธิ์ของด้านผลประโยชน์ อยู่ที่ .156 และค่าสัมประสิทธิ์ของด้าน(ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ที่ .217

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาวิจัยตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษาวิจัย
2. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย
3. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 51.30 อายุตั้งแต่ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 52.17 สถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 และประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 44.35 ตามลำดับ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .41

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .55 รองลงมา ด้านปัจจัยค้ำจุนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .54 ตามลำดับ

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .35

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .52 รองลงมาด้านเพื่อนร่วมงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .63 รองลงมาด้านผลประโยชน์มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 3.61 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .46 ด้านงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 2.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .59 และด้านค่าตอบแทนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 2.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .57 ตามลำดับ

1.4 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) อยู่ที่ 4.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ที่ .39

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่1 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

สมมติฐานที่ 1.1 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .461 หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 46.10 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน ได้แก่ ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) เท่ากับ .472 หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 47.20 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรนันท์ ศิริไทย (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานะของอาชีพ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเงินเดือน ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศักรินทร์ นาคเจือ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r= 0.693)

ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อองค์กรได้นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานรายด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัดสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดเวลา อีกทั้งพนักงานยังได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติ พนักงานได้รับความไว้วางใจในการช่วยแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน รวมถึงการมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก

พนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน สามารถให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งพนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่จะไม่ถูกไล่ออกได้ง่าย มีหลักประกันในการทำงาน และมีความพึงพอใจในเสถียรภาพของหน่วยงาน ซึ่งเป็นผลทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด โดยความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิชัย จตุพรวาที (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนาด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรสุดา ดุสิตรัตนกล (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านบุคคลของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .020, r = -.141*) และความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิชัย จตุพรวาที (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชลธิชา จำปาหวาย (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างค่าจ้างและค่าตอบแทนกับความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน = 0.725

ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .05 และความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อองค์กรได้นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจรายด้าน ได้แก่ ด้านงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเนื่องจากพนักงานในบริษัทต้องการงานที่เหมาะกับศักยภาพของตนเอง งานที่ได้แสดงความสามารถและไม่ง่ายจนเกินไปจนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานและได้ผลตอบแทนเป็นเงินมีความสำคัญต่อการดำรงชีพของพนักงาน จะเห็นได้ว่ามีพนักงานจำนวนไม่น้อยที่แต่งงานหรือมีครอบครัวซึ่งมีภาระที่ต้องใช้จ่าย ดังนั้นค่าตอบแทนจึงมีความสำคัญต่อพนักงานในด้านค่าใช้จ่ายในด้านการเลี้ยงชีพของตนเองและบุคคลในครอบครัว ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่พนักงานมีโอกาสได้เลื่อนขั้นในระดับที่สูงขึ้นส่งผลต่อความมั่นคงในการทำงานและความก้าวหน้าในอนาคตของพนักงาน ทำให้พนักงานอยากที่จะอยู่กับองค์กรแห่งนี้ต่อไป ความพึงพอใจในงานด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก หากองค์กรมีผลประโยชน์ตอบแทนให้กับพนักงาน ยกตัวอย่างเช่น สวัสดิการ ทุนการศึกษา จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพนักงานในบริษัทของตน และให้คุณค่าต่อพนักงานในองค์กร ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเนื่องจากพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ได้ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานที่ตนเองได้ร่วมงานด้วย จึงเกิดความผูกพันทางด้านความรู้สึก เนื่องด้วยความสัมพันธ์ที่มีมาอย่างยาวนานจากการทำงาน หรือการได้ใช้เวลาร่วมกันระหว่างการปฏิบัติงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

สมมติฐานที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อย 1 ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) อยู่ที่ร้อยละ

46.10 โดยสามารถสร้างสมการของความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\widehat{Y}$) = 1.475 + 0.374 (ปัจจัยจูงใจ) + 0.266 (ปัจจัยค้ำจุน) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล ด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรี พันธุ์แตงไทย (2564 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านนโยบายการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาใน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านตำแหน่งงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะเดียวกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง :

กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและปัจจัยค้ำจุนด้านการนิเทศงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวโดยสรุปแล้วผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ผลการปฏิบัติงานอยู่ในมาตรฐานที่องค์กรกำหนด สามารถรักษาเวลาการทำงานได้ดี และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด จึงสามารถทำนายได้จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของงาน สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด สามารถสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงานอย่างน้อย 1 ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากปัจจัยความพึงพอใจในงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 47.20 และสามารถเขียนสมการทำนายดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน ($\widehat{\boldsymbol{Y}}$) = 1.603 +.245 (ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง) +.156 (ด้านผลประโยชน์) +.217 (ด้านเพื่อนร่วมงาน) ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการเลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัทเบทาโกร จำกัดมหาชน สายธุรกิจอาหารสัตว์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านความพึงพอใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัทเบทาโกร จำกัด (มหาชน) สายธุรกิจอาหารสัตว์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวโดยสรุปแล้วผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทน การได้โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจะเห็นว่าผลการวิจัยที่ศึกษาเป็นหลักฐานที่ยืนยันว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด สามารถทำนายได้จากความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่องานและองค์กร เห็นคุณค่าของงาน เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีสัมพันธภาพที่ดี และทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างประสิทธิภาพเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการทดสอบสมมติฐานและการอภิปรายผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อต่อผู้บริหารและบุคลากรในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการปฏิบัติ ดังนี้

3.1 จากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์กรมีปัจจัยแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสองด้าน ซึ่งคณะผู้วิจัยอยากจะส่งเสริมปัจจัยจูงใจ โดยสร้างแรงจูงใจภายในงานเพื่อทำให้พนักงานมีเป้าหมาย มีความมุ่งมั่น และมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และปัจจัยค้ำจุนสามารถส่งเสริมในลักษณะงานที่ทำให้เกิดความเจริญเติบโตและความมั่นคงแก่พนักงาน อีกทั้งยังสามารถส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

3.2 องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาองค์การ โดยมุ่งการสร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พนักงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยเน้นในด้านงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้จะช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง ด้านผลประโยชน์ และด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเพิ่มหรือส่งเสริมตามปัจจัยที่ได้กล่าวข้างต้น ด้านโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งอาจส่งเสริมโดยการจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านผลประโยชน์อาจเพิ่มโบนัสตอบแทน ค่ารักษาพยาบาล และทุนการศึกษาให้แก่พนักงานในองค์กร ด้านเพื่อนร่วมงานอาจจัดกิจกรรมตามเทศกาล หรือจัดท่องเที่ยวประจำปี (Company Outing Trip)

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีอีกหลายปัจจัยที่น่าจะมีผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากปัจจัยในการทำงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ดังนั้น ควรดำเนินการวิจัยในปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความผูกพัน ผู้นำกับการทำงานเป็นทีม ความสุขในการทำงาน สุขภาพจิตในการทำงาน เพื่อเป็นการต่อยอดผลการวิจัยและแนวทางให้มีความกว้างขวางมากขึ้น

4.2 จากการทำวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้จัดทำอยากแนะนำให้ศึกษาหาข้อมูลองค์กรที่เราสนใจและติดต่อองค์กรเพื่อความรวดเร็วในการทำวิจัย หรือหากผู้ทำวิจัยรู้จักกับบุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้นเป็นการส่วนตัวจะสะดวกต่อการหาองค์กรเพื่อทำวิจัย

4.3 ในการทำวิจัยควรจะศึกษาปัญหา หรืออุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรที่เรากำลังศึกษา เพื่อนำปัญหาดังกล่าวมาตั้งวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย เพื่อได้เห็นถึงปัญหาจะได้แก้ไขปัญหาขององค์กรนั้นได้อย่างเหมาะสมและประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**.** สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรังสิต.

กิตติวัฒน์ ถมยา. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสายออกบัตร ธนาคารแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชา-การประกอบการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงค์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควา นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จันทร์นภา วงศ์ศรีภูมิเทศ. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปิโตรเคมี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยรังสิต.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.** งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการเมืองการปกครอง. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชไมพร คงโพ. (2559). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ชลธิชา จำปาหวาย. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย.** สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล

ชัชรินทร์ ทองหม่อมราม และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2564. มกราคม-เมษายน). “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี” **วารสารการเมืองการปกครอง.** 11 (1) : 118-127

ชาคริต ศรีขาว. (2551). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย**.** มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัทฐา กรีหิรัญ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการอุดมศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ทิวา ปฏิญาณสัจ. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนะของพนักงานบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธนัญพร สุวรรณคาม. (2560). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง**. งานวิจัยส่วนบุคคล ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธวัชกุล ยุคลธรรม. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

นรีเมธ อินทรโชติ. (2562). **ปัจจัยความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนย่านสุขุมวิท**. งานวิจัยส่วนบุคคลคณะบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ-สาธารณะ. มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

นันทา โสรัตน์. (2560). **การศึกษาด้านแรงจูงใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

บรรพต กิติสุนทร. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร**. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

บุญชัย วิรชัย. (2562). **ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว.** งานนิพนธ์วิทยาการจัดการมหาบัณฑิต. สาขาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชู เสือรุ่ง. (2559). **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การท่าเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ปทิตตา จันทวงศ์. (2559**). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. วิทยานิพนธ์**รัฐ**ประศาสนศาสตร-มหาบัณฑิต. สาขาวิชา**รัฐประศาสนศาสตร์.** บัณฑิตวิทยาลัย. **มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.**

ประเสริฐ อุไร. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโม-ทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. มหาวิทยาลัยเกริก.

ปริญญา สัตยธรรม. (2550). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **การบริหารทางวิชาการ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.

ปัญญา บูรณะนันทสิริ. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2559). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาประกอบการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัทมาพร ท่อชู. (2559). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2565. เข้าถึงได้จาก : http://www.thailandindustry.com

พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พรสรัญญ์ วงศ์ศรีศุภกุล. (2557). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค.** งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พิชัย เสงี่ยมจิต. (2542). **การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลล์ อิเล็คทรอนิค แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พูนศักดิ์ วงษ์เสงี่ยม. (2563). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดฝ่ายปฏิบัติการพิเศษและกู้ภัยทางน้ำสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ภัทรนันท์ ศิริไทย. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว.** งานวิจัยส่วนบุคคลรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา

มนตรี แก้วด้วง. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์**. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธี ไพรชิต. (2556). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

รดา มณีพรายพรรณ. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วรรณา อาวรณ์. (2557). **แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการรัฐสภาระดับปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2547). **“การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์การ” รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตรไทย**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชารัฐ-ประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). **หัวใจบริหารสู่ความสำเร็จ.** พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร.** การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิรดา เพชรแก้วกุล และ เฉลิมพร เย็นเยือก (2563. มีนาคม-เมษายน). “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง” **วารสารรัชต์ภาคย์**. 14 (33) : 76

ศิริขวัญ ผลวิจิตร. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชี หน่วยงานราชการ เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สมยศ นาวีการ. (2549). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). **การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : สานักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุกัญญา เอมอิ่มธรรม. (2546**). การจัดการและการพัฒนาองค์การ.** ขอนแก่น : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุนิสา สงบเงียบ. (2551). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมินอิก เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัทเบทาโกร จำกัดมหาชน สายธุรกิจอาหารสัตว์.** วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.

สุพิชญา อุรเคนทร์เนตร. (2553). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักการคลังและสินทรัพย์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์การศึกษา-มหาบัณฑิต. สาขาวิชาธุรกิจศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อภิชัย จตุพรวาที. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อภิชาติ จำเริญพัฒน์. (2561). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระ. โครงการทวิปริญญาโท. หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรษา โพธิ์ทอง. (2537). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ (กพอ.)**. วิทยานิพนธ์. สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรสุดา ดุสิตรัตนกล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ใบขอความอนุเคราะห์องค์กร

หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
๒๗๕ ถนนราชสีมา เขตดุสิต
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐

วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้บริหารบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและทำแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลทำการวิจัย

เนื่องด้วยนางสาวศรสวรรค์ พิมพลา นักศึกษาชั้นปีที่ ๔ รหัส ๖๒๑๑๐๑๑๕๕๓๐๑๑ หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรของท่านในโอกาสต่อไป และขอรับรองว่าผลของการศึกษาจะใช้การรายงานในภาพรวม ไม่เจาะจงเป็นรายบุคคลเพื่อเป็นเอกสิทธิ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการศึกษาจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ศุภมิตร บัวเสนาะ)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย

หมายเหตุ : ในกรณีติดต่อข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นางสาวศรสวรรค์ พิมพลา
โทร ๐๖๒-๕๙๖-๗๙๘๑

สิ่งที่แนบมาด้วย ๑
แบบสอบถามออนไลน์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

คิวอาร์โค้ด (QR Code) สำหรับการตอบแบบสอบถาม

ลิงก์สำหรับการตอบแบบสอบถาม :
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd9YDVLdTx9nmdLIjCHbGxm3rCyaO6j4TnNBjmPXeJr5AP-Uw/viewform

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา การค้นคว้าอิสระสำหรับนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน 14 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอในงาน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 16 ข้อ

3. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย โดยผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยเลือกช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

4. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น และการแปลผลจะใช้บรรยายผลการวิจัยในภาพรวม ไม่ใช่การศึกษารายบุคคล เพราะผู้วิจัยคำนึงถึงความลับของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับส่วนบุคคล ดังนั้นจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง
- ☐ LGBTQIA+

2. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 25 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 35 ปี
- ☐ อายุตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ โสด
- ☐ สมรส

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำว่าระดับปริญญาตรี
- ☐ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

5. ประสบการณ์การทำงาน

- ☐ น้อยกว่า 2 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 2 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ต่อไปนี้ คือ

คะแนน 5 หมายถึง จริงที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ค่อนข้างจริง

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่ค่อยจริง

คะแนน 1 หมายถึง ไม่จริง

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ						
1.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตรงตามกำหนดเวลา					
3.	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
4.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความไว้วางใจในการช่วยแก้ไขปัญหา					
5.	หน่วยงานของท่านกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน					
6.	ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
7.	ท่านได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น					

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยค้ำจุน						
8.	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
9.	ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานของท่านได้เป็นอย่างดี					
10.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันอย่างมาก					
11.	ท่านไม่มีหลักประกันในการปฏิบัติงาน					
12.	ท่านมีความกังวลต่อการถูกไล่ออกจากงาน					
13.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในความมีเสถียรภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน					
14.	ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านไม่มีความมั่นคง สามารถถูกไล่ออกจากงานโดยง่าย					

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอในงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ต่อไปนี้ คือ

คะแนน 5 หมายถึง จริงที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ค่อนข้างจริง

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่ค่อยจริง

คะแนน 1 หมายถึง ไม่จริง

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
งาน						
15.	งานที่มีความง่ายจนเกินไปส่งผลให้ท่านเกิดความรู้สึกเบื่อในการทำงาน					
16.	ท่านชอบงานที่มีความง่ายไม่ยากเกินขีดความสามารถของตนเอง					
17.	ท่านไม่ชอบงานที่ต้องมีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
ค่าตอบแทน						
18.	ค่าจ้างในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน					
19.	ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหากองค์กรมีการจ่ายค่าจ้างในจำนวนที่น้อย					
20.	หากท่านพบว่าได้รับเงินเดือนไม่เท่ากับคนในตำแหน่งเดียวกันส่งผลให้ท่านเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ					
โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง						
21.	การได้เลื่อนตำแหน่งงานส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานของท่านที่เพิ่มขึ้น					
22.	ท่านเกิดความพึงพอใจหากได้รับรู้แผนความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง					
23.	ท่านพึงพอใจในงานที่มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นในอนาคต					
ผลประโยชน์						
24.	โบนัสจากการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานของท่าน					
25.	ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจหากองค์กรให้ท่านทำงานติดต่อกันโดยไม่มีวันหยุดพักผ่อน					

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
26.	ท่านรู้สึกพึงพอใจหากองค์กรช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลให้เมื่อท่านเกิดอุบัติเหตุ					
เพื่อนร่วมงาน						
27.	หากมีเพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนจะมีส่วนช่วยให้การทำงานของท่านดียิ่งขึ้น					
28.	การได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานส่งผลให้ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น					
29.	หากมีเพื่อนร่วมงานที่ใจกว้าง รับฟังความเห็นของท่าน จะส่งผลให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ตอนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ต่อไปนี้ คือ

คะแนน 5 หมายถึง จริงที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ค่อนข้างจริง

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง ไม่ค่อยจริง

คะแนน 1 หมายถึง ไม่จริง

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพงาน						
30.	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร					
31.	ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้					
32.	ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีความเรียบร้อยได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดไว้					
33.	ท่านศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น					
ด้านปริมาณงาน						
34.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ไม่เกินขีดจำกัดความสามารถของท่าน					
35.	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีปริมาณงานมากเกินกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					
36.	ท่านจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
37.	องค์กรกำหนดเป้าหมายของปริมาณงานได้ชัดเจน					
ด้านเวลา						
38.	ท่านรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้ดี					
39.	ท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้เมื่อเทียบกับมาตรฐานขององค์กร					

ลำดับ	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
40.	ท่านทำงานช้า ทำให้ผลงานเสร็จไม่ทันเวลาตามที่กำหนดไว้					
41.	ท่านวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด					
ด้านค่าใช้จ่าย						
42.	ท่านนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้อย่างประหยัดต่อการปฏิบัติงาน					
43.	ท่านวางแผนทำตารางในการใช้งบประมาณทั้งหมด เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด					
44.	ท่านสร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กรโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม					
45.	ท่านส่งเสริมเพื่อนร่วมงานให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล ชฎาวรรณ ภาใสย

ชื่องานวิจัย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

วันเดือนปีเกิด 19 กันยายน 2543

ที่อยู่ปัจจุบัน 48 ฟามีดา เพลส ซอยจรัญสนิทวงศ์ 70/3 แขวงบางพลัด เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนศรีสงครามวิทยา

ระดับปริญญาตรี หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล ศรสวรรค์ พิมพลา

ชื่องานวิจัย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

วันเดือนปีเกิด 9 กรกฎาคม 2544

ที่อยู่ปัจจุบัน 18/137 ม.3 สวัสดิการ 2/12 ซอยเพชรเกษม 77 แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนปัญญาวรคุณ

ระดับปริญญาตรี หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล วริศรา โพทนัน

ชื่องานวิจัย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ซีเอ็นชัวร์ จำกัด

วันเดือนปีเกิด 22 สิงหาคม 2543

ที่อยู่ปัจจุบัน 120/9 กาญจนาอพาทเม้นต์ ซอยอินทามระ 10 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท ถนนสุทธิสาร กรุงเทพมหานคร 10400

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนบ้านฉางกาญจนากุลวิทยา

ระดับปริญญาตรี หลักสูตรจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต