

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Efficiency of IT Bank Employees
at a Private Bank



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Efficiency of IT Bank Employees
at a Private Bank



สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัย สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

26 สิงหาคม 2559

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง (84 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการในการทำงานพนักงานสายเทคโนโลยีของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.902 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

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 และรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Chanthaphatpong, S. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.
Factors Affecting Work Efficiency of IT Bank Employees at a Private Bank (84 pp.)
Advisor: Asst.Prof.PitsupharPachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to examine different personal factors including gender, age, academic degree, job position, and income, 2) to study the influence of work motivation factors on work efficiency of the IT bank employees at a private bank, and 3) to study the influence of work environment on work efficiency of the IT bank employees at the private bank. Questionnaires were used as the data collection tool. They were tested with a 30 participants for the content validity and reliability using Cronbach's alpha, with a reliability value of 0.902. Then, they were distributed to 400 IT bank employees. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including the T-test, F-test, and the Multiple Regression Analysis.

Demographic data collected from the questionnaires showed that most respondents were male, aged 31-40 years old, single, had a master's degree, work experience of 6-10 years, and average monthly income of over THB 50,000. Their opinions on work motivation, work environment, and work efficiency were at a high level (3.57, 3.58, and 3.60, respectively). It was found that different genders, ages, marital statuses, periods of work experience, and incomes had no different effect on work efficiency. In addition, the motivation factors including the motivational factors and the hygiene factors, and the work environment factors including participation, relationship with coworkers, and supervisor support had an effect on their work efficiency, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Work Environment, Work Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องในงานอย่างละเอียดด้วยความเอาใจใส่ และทุ่มเท ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่าน อื่น ๆ ที่ได้ ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กลุ่มบุคคล ที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษางานวิจัยครั้งนี้สัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่ง หนึ่ง ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือที่ดี เหนืออื่นใด ผู้วิจัยขอกราบของ พระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และบุคคลในครอบครัว ที่เป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมในการเรียน คอยให้กำลังใจและ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์มาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณทุกท่านที่กล่าวมานี้ ตลอดจนท่านเจ้าของเอกสารและ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้อ้างถึงทุกท่าน รวมทั้งพี่ ๆ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุก ท่านมา ณ ที่นี้

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย	6
1.8 นิยามศัพท์	6
1.9 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	19
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	27
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 สมมติฐานการวิจัย	30
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	32
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน	35
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน	42
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	45
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	48
4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	65
5.2 การอภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	77
ประวัติผู้เขียน	84
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	32
ตารางที่ 4.2: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน	35
ตารางที่ 4.3: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน	45
ตารางที่ 4.5: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามเพศและการทดสอบสมมติฐาน	48
ตารางที่ 4.6: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามอายุและการทดสอบสมมติฐาน	49
ตารางที่ 4.7: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพและการทดสอบสมมติฐาน	50
ตารางที่ 4.8: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามระดับการศึกษาและการทดสอบสมมติฐาน	51
ตารางที่ 4.9: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการทดสอบสมมติฐาน	52
ตารางที่ 4.10: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามรายได้และการทดสอบสมมติฐาน	53
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน	54
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน	55
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน	56
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน	58
ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน	60
ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านปริมาณงาน	61
ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	62
ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	63
ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	63
ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	64



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1: แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์	12



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในโลกธุรกิจทุกวันนี้เป็นโลกเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงผันผวนอยู่ตลอดเวลาทำให้ธุรกิจไม่สามารถหยุดนิ่งได้ การปรับตัวให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลงต้องเป็นไปอย่างรวดเร็วและโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาคธุรกิจการเงิน และการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความสัมพันธ์กับเศรษฐกิจโลกการเปิดเสรีทางการเงิน ซึ่งมีธนาคารต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาให้ลูกค้าเลือกใช้บริการได้ หลากหลายรวมถึงธนาคารไทยหลาย ๆ ธนาคารก็มีการเปลี่ยนแปลงปรับภาพลักษณ์และกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน และการให้บริการรวมถึงการสื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงการบริการในรูปแบบใหม่ ๆ เพราะนอกจากความเคลื่อนไหวของคู่แข่งในตลาดแล้ว ความคาดหวังของลูกค้าก็มีการพัฒนาการที่สูงขึ้น

การที่จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลขององค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งมาจากขวัญกำลังใจและท่าที (Attitude) ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคลหรือที่เรียกว่าแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่องค์กรควรจะต้องตระหนักไว้อยู่เสมอ เนื่องจากแรงจูงใจเกิดจากการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ อาจเกิดจากลักษณะนิสัยส่วนบุคคล เช่น การที่บุคคลนั้นได้รับการยอมรับในผลงาน ต้องการความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งอาจเนื่องมาจากมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความถนัดเนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถอาจเกิดจากความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ความเชื่อมั่นในนโยบายขององค์กรปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการสร้างผลงานให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพขณะเดียวกันสภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในการที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น การที่บุคลากรในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการทำงานผลานความคิด มีไมตรีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความสุขในการทำงานและมีกำลังใจในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้ยังมีทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด และเป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนพบว่าเพศที่ต่างกันนั้นจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้มีทักษะความชำนาญที่จำเป็นต่อการพัฒนาอาชีพ และพัฒนาขีดความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ

อีกทั้งธนาคารเป็นธุรกิจที่ให้บริการทางการเงิน และปัจจุบันยังเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง การขยายขอบเขตของงานและปริมาณงาน ทำให้เกิดอัตราการเข้าออกงานของพนักงานค่อนข้างสูง งานไม่สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อการเติบโตขององค์กรไม่เป็นไปตามเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยจะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจ ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งกลุ่มประชากรมีจำนวน 1,395 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารแห่งหนึ่ง) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน แต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งที่มีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สายเทคโนโลยี และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในวันที่ 20 – 24 มิถุนายน พ.ศ. 2559

1.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1.1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้
- 1.2) ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์
- 1.3) ข้อมูลปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

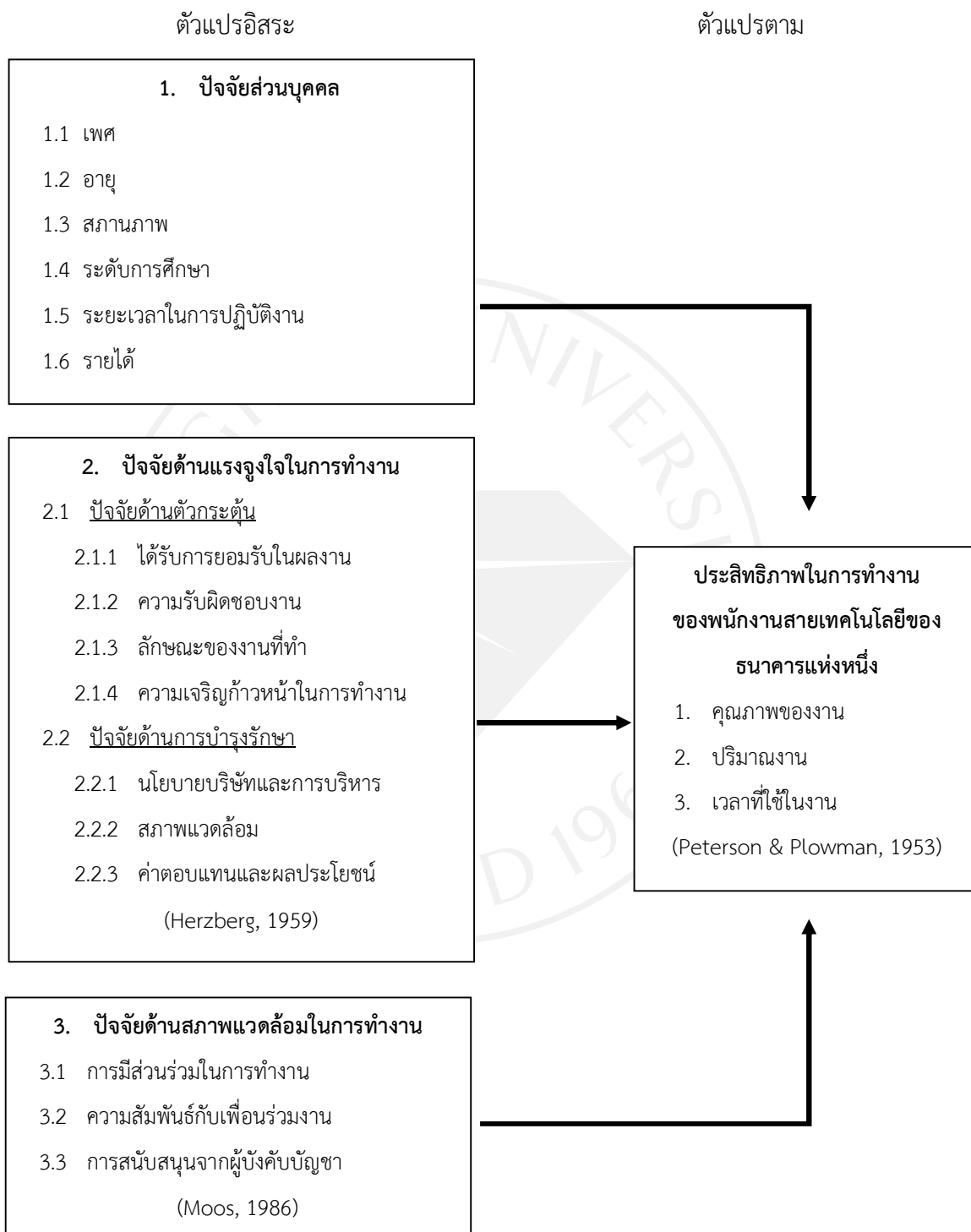
2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- 2.1) ข้อมูลประสิทธิผลการในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ในงาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลประสิทธิผลการในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษา พนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานด้าน ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อม และ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 3. อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.6 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) พนักงานทุกคนของธนาคารแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สายเทคโนโลยี มีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของงาน
- 2) คำตอบที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้น เป็นคำตอบที่เกิดจากความเข้าใจและตรงกับความรู้สึกอย่างแท้จริง ข้อมูลสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะพนักงานภายในธนาคารสายเทคโนโลยี
- 2) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เฉพาะพนักงานสายเทคโนโลยีเท่านั้น โดยมีระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559
- 3) งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานสายเทคโนโลยีเท่านั้น โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และกลุ่มตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปร ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

1.8 นิยามศัพท์

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความต้องการภายใน หรือแรงกระตุ้นที่ตอบสนองแก่บุคคล ให้แสดงออกพฤติกรรมตามความต้องการนั้น

ได้รับการยอมรับในผลงาน หมายถึง ได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับในความคิดเห็น จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เมื่อผลการปฏิบัติงานบรรลุผล

ความรับผิดชอบงาน หมายถึง การทำงานได้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง สิ่งที่ทำอยู่มีลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถเป็นงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร และสามารถกระทำได้โดยลำพังตั้งแต่ต้นจนจบ

ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง โอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นจากผลงาน โอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การได้เข้ารับฝึกอบรมในงานที่ทำอยู่เสมอ และการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ทำอยู่ได้

นโยบายบริษัทและการบริหาร หมายถึง เป็นโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสน สามารถปฏิบัติตามได้สำเร็จ ลุล่วง

สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสม อาคารสะอาด มีความปลอดภัย อุปกรณ์ประจำสำนักงานเอื้อในการทำงาน มีบรรยากาศการทำงานเป็นบวงมีการร่วมมือกัน

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เมื่อเทียบกับองค์กรอื่น การพิจารณาการปรับเงินเดือนมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและเพียงพอกับค่าครองชีพ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ด้านสัมพันธภาพ) หมายถึง การมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคคลต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา และการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน

การมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การได้เข้าร่วมประชุมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ รวมถึงได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานและได้เข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน จะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านจะให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น รู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือความสามารถของแต่ละบุคคล ที่ทำให้เกิดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

คุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ปริมาณงาน หมายถึง การวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยงานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ผลงานที่ออกมา นั้นสมดุลกับอัตรากำลังคนและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน

เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด

1.9 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็ข้อมูลแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- 2) ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากหรือน้อยต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร
- 3) ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็แนวทางสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากร



บทที่ 2

วรรณกรรมปริทัศน์

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Berelson และ Steiner (1964) ได้อธิบายแรงจูงใจไว้ว่า สิ่งชักจูงอันหนึ่งนั่นก็คือสถานการณ์ภายใน ซึ่งช่วยกระตุ้น และริเริ่มเรื่องของกิจกรรมการเคลื่อนไหว แล้วนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตามช่องทางภายใต้การนำของเป้าหมาย

Andress (1970) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นตัวการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์

Seidenberg (1976) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการภายในของตัวบุคคลทางด้านชีววิทยา ซึ่งแสดงออกมาโดยทางพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางจิตวิทยาเพื่อให้มนุษย์มีความอยู่รอดได้ เมื่อมนุษย์มีการเรียนรู้จากสังคม จะมีความต้องการในสิ่งอื่น ๆ เช่น ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

Brown (1980) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายในซึ่งประกอบไปด้วยอารมณ์ ความปรารถนาซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งมีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

Lovell (1980) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Domjan (1996) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงความต้องการภายในหรือแรงกระตุ้นที่ตอบสนองแก่บุคคลให้แสดงออกพฤติกรรมตามความต้องการนั้น ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจเพื่อไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่ง

เร้าโดยจงใจให้กระทำ หรือกระตุ้นเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา เช่น การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก การหันไปมองเมื่อมีคนเดินผ่านหน้า การยกหูโทรศัพท์เมื่อมีกริ่งดังขึ้น ตัวอย่างที่ยกมานี้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ยังไม่จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่จะจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจ

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและแบบที่สองคือการป้องกันการเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเรียกแบบที่หนึ่งว่า Motivators และเรียกแบบที่สองว่า Hygiene

1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่อยากจะทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) นี้หรือเรียกอีกอย่างว่า “ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor)” ได้แก่

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ในทางทฤษฎีแล้ว ความสำเร็จในการทำงานที่สามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคได้ด้วยตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป

1.2) ได้รับการยอมรับในผลงาน (Recognition for Achievement) การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาจากงานที่ทำ เมื่อทำงานบรรลุผลเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีคนยอมรับในผลงานของตนเอง

1.3) ลักษณะของงานที่ทำ (The Work Itself) ตัวงานที่มีความท้าทายและน่าสนใจ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่งานที่นั่น มีคุณค่า มีความสำคัญสามารถใช้ความรู้อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4) ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) หากพนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องรับผิดชอบงานของตนเอง และได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ ให้สิทธิ์ในการตัดสินใจ ได้รับความไว้วางใจ เพราะปัจจัยเหล่านี้ช่วยเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานมากขึ้น

1.5) การได้รับเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) หากพนักงานรู้สึกว่าได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำ มีการเลื่อนขั้นในการทำงาน มีการขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสมแล้ว สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น

1.6) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (The Possibility of Growth) การให้โอกาสในการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกภูมิใจในตัวเอง

2) ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่องค์กรให้กับพนักงาน ซึ่งขาดไม่ได้เนื่องจากหากขาดแล้วพนักงานมีแนวโน้มที่จะเกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ แต่การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้เข้าไปจะเป็นการช่วยลดความไม่พึงพอใจลงได้ ทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจต่องานที่รับผิดชอบสูงขึ้น เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน ซึ่งปัจจัยประเภทนี้ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ได้แก่

2.2) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Pay & Benefits) หากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานทุกคนได้เงินเดือนเท่ากัน การปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับพนักงาน หรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งที่ล่าช้าเกินไป จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของพนักงาน และเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าเดิมบริษัทควรคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ มาเป็นตัวช่วยเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

2.3) นโยบายบริษัทและการบริหาร (Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน เช่น นโยบายของบริษัทที่ส่งผลเจริญเติบโตของตัวพนักงานการไม่ดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารที่ไม่เป็นระบบอันส่งผลให้บุคลากรทำงานได้ไม่สะดวก เป็นต้น เพื่อเป็นการป้องกันการไม่พึงพอใจ

2.4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relations) หากพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในบริษัทเป็นไปในด้านลบ เช่น มีการแข่งขันต้องการชิงดีชิงเด่น เอาไรต์เอาเปรียบ ไม่มีมิตรภาพให้กัน ทำให้เกิดความคับข้องใจกัน จะส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่ายภายในองค์กร และในทางตรงกันข้ามในด้านบวก หากต่างคนต่างมีน้ำใจ ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศดีในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในองค์กรและมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

2.5) สภาพแวดล้อม (Working Conditions) องค์กรจะต้องจัดหาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับการทำงาน และบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น การมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่มีการแข่งขันกัน การเดินทางที่สะดวกสบายไม่ลำบาก แต่สิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมีมากเกินไป หรือเนื่องจากไม่ได้เป็นการรับประกันว่าจะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

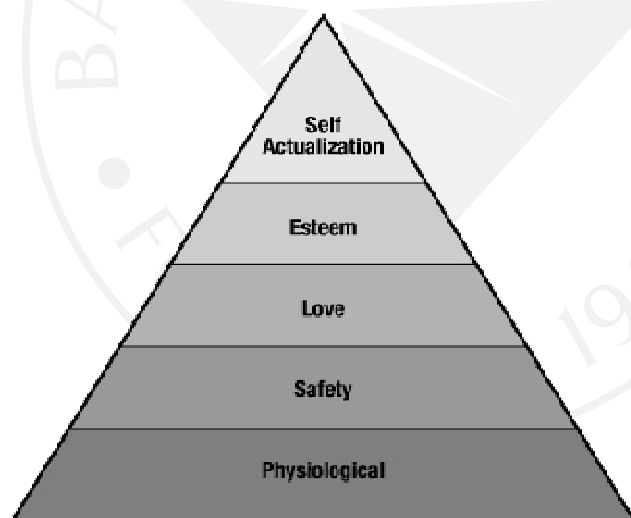
2.6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ควรควบคุมด้วยความพอดีไม่ควรมากหรือน้อยเกินไปดังนี้ หัวหน้าสามารถให้คำแนะนำหรือสอนเทคนิคการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ต้องมีความรู้และความสามารถในการบริหารงาน และการปกครองมากพอ แต่ไม่ควรมากเกินไป เช่น ให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา คิดหรือวิเคราะห์ทำหน้าที่แทน

2.7) สถานภาพในการทำงาน (Status) องค์กรควรจัดให้มี ตำแหน่งหน้าที่การทำงานหรือ การยกระดับสถานะพนักงานตามตำแหน่ง เช่นสิทธิพิเศษสำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือมีความ สำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เช่น มีโครงสร้างองค์กรหลายระดับชั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมี ตำแหน่งหน้าที่การทำงานมากพอ แต่ปัจจัยนี้ไม่ได้ช่วยรับประกันว่าจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจหรือชื่น ชอบในงานมากขึ้นกว่าเดิม

2.8) ความมั่นคงในงาน (Job Security) เช่น ระบบสวัสดิการ จำเป็นต้องมีแต่ไม่ควร นำปัจจัยนี้มาโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุ เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ Maslow (1970) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย และมองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความ ต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ภาพที่ 2.1: แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา: SRxA's Word on Health. (n.d.). *Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved from <https://srxawordonhealth.com/tag/maslows-hierarchy-of-needs/>.

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของ มนุษย์เพื่อความอยู่ เช่นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปเช่นความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรักความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นบถื่อ และสถานะจากสังคมเช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1970) สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1) ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2) ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (1972) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลังและความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (1970) สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัยยารักษาโรค เป็นต้นเป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดีมีเงินโบนัสรวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไม่ตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วย ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วยเช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้นโดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้นอันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

McClelland (1975) อธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ McClelland (1975) ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จจากการวิจัยของ McClelland (1975) พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทายและต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเองมีความชำนาญในการวางแผนมีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขันโดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นบุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

- 1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- 2) ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา
- 3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนต์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

McGregor (1960) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี ดังนี้

1) ทฤษฎี X (Theory X) กล่าวว่า

- 1.1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
- 1.2) วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้วิธีรุนแรง การใช้อำนาจบังคับ หรือการขู่บังคับ การควบคุมการเข้มงวดเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์
- 1.3) คนทั่วไปมักจะชอบวิธีการดังกล่าว และอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการโดยตัวผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่าง ๆ คนทั่วไปจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

2) ทฤษฎี Y (Theory Y) กล่าวว่า

- 2.1) ผู้ปฏิบัติงานชอบที่จะทุ่มเทกำลังกายใจให้กับงาน และถือว่าการทำงานเป็นการเล่นสนุกหรือการพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุมงาน
- 2.2) ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ไม่ชอบการขู่บังคับ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง ชอบคำพูดที่เป็นมิตร และทำงานตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
- 2.3) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งต่าง ๆ รวมทั้งยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

ลักษณะของบุคคลตามทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของบุคคล อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมของบุคคลในองค์การจากสภาพความเป็นจริง โดยเชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อม และการใช้แนวทางที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ของตนเอง และเป้าหมายขององค์การ

สรุปว่า McGregor (1960) เห็นว่าคนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้ วิธีการบริหารแตกต่างกัน เช่น ถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ X มากกว่าลักษณะ Y ต้องควบคุมอย่าง ใกล้ชิด (Closed Control) แต่ถ้าลูกน้องเป็นคนลักษณะ Y มากกว่าลักษณะ X ต้องให้อิสระควบคุม ตนเองและมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Jones (1964) กล่าวว่า ปัจจัยและองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมของพนักงานในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อบุคคลในหน่วยงาน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ สังคม แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อม ในการทำงานด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, หน้า 123) ได้กล่าวว่า “สภาพแวดล้อมขององค์กร หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึง ทรัพยากรที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุง เทคโนโลยี การสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น”

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550, หน้า 69) ได้กล่าวว่า “สภาพแวดล้อมภายใน คือปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ ในองค์กรและสามารถกำหนดหรือควบคุมได้ คือ ระบบงาน ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก และวัฒนธรรมองค์กร”

อาจสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึงการจัดสรรสถานที่ทำงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพียงพอสำหรับการ ปฏิบัติงาน และสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่ที่อยู่รอบตัวบุคคลในขณะที่ทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผล ต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตบุคลากรด้วย หากองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ดีก็จะทำให้บุคลากรใน องค์กรเกิดความกระตือรือร้น และต้องการที่จะปฏิบัติงาน

Moos (1986) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 3 มิติ มีรายละเอียดดังนี้

1) มิติด้านสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) ใช้วัดการมีส่วนร่วมและความผูกพัน ของบุคคลต่องาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงานการสนับสนุน พนักงานภายใต้ความดูแลและการกระตุ้นให้หัวหน้างานสนับสนุน ซึ่งมิตินี้มีมาตราวัดย่อยที่ใช้วัด ลักษณะ 3 ด้าน คือ

1.1) ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน หรือ ความเกี่ยวข้องในงาน (Involvement) เป็นลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การมีส่วนร่วม มีโอกาสในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการสนทนา การต่าง ๆ ได้ฝึกละเอียดและประสบการณ์ของแต่ละคน ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้นและการทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Peer Cohesion) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่พนักงานรู้สึกเป็นมิตร มีมิตรกับเพื่อนร่วมงานและสนับสนุนช่วยเหลือกัน ถ้าเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร พร้อมจะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จะทำให้มีความรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานมากขึ้น ทำงานอย่างมีความสุข และผลการปฏิบัติงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

1.3) ด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา (Supervisor Support) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่หัวหน้างานสนับสนุนการทำงานของพนักงานภายใต้ความดูแล และมีระบบให้ลูกจ้างช่วยเหลือกัน การสนับสนุนนี้เป็นการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และเมื่อลูกจ้างปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ จะมีการชมเชย ให้รางวัลหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและส่งเสริมให้ผลการทำงานดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal Development Dimension) ใช้ประเมินปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานบุคคล และการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงาน โดยจะวัดใน 3 ด้าน คือ

2.1) ด้านความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ช่วยเหลือตนเองได้ มีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มและการตัดสินใจของตนเอง จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและมีคุณค่า พนักงานก็จะพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด

2.2) ด้านการมุ่งเน้นงาน (Task Orientation) เป็นลักษณะของบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานที่ดี ปรับปรุงทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ถ้ามีการวางแผนสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนก็จะทำให้เข้าใจและสามารถปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ตามวัตถุประสงค์ได้สำเร็จ

2.3) ด้านความกดดันในงาน (Work Pressure) เป็นลักษณะของบรรยากาศการทำงานที่มีแรงกดดัน การทำงานที่เร่งด่วน และต้องแข่งกับเวลาความกดดันในงานนั้นอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น เสียง แสง อาจเกิดจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และในการทำงานที่มีความกดดันมากนั้นผลของงานก็อาจไม่ดีเท่าที่ควร

3) มิติการคงไว้ซึ่งระบบ (System Maintenance Dimension) ใช้ประเมินความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของนโยบายต่าง ๆ ลักษณะข้อบังคับของหน่วยงาน การได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการทำงานแบ่งได้เป็น 4 ด้าน คือ

3.1) ด้านความชัดเจน (Clarity) เป็นลักษณะบรรยากาศในการทำงานที่ลูกจ้าง รู้สึกคาดหวังในการทำงาน มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน กฎระเบียบนโยบายต่าง ๆ ได้รับการแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนในการทำงาน ถ้าได้มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ปัญหาความขัดแย้งในเรื่องของบทบาทจะไม่เกิดขึ้น เพราะทุกคนรู้หน้าที่ของตนเอง

3.2) ด้านการควบคุม (Control) หมายถึง ลักษณะการดูแล จัดการให้พนักงานหรือลูกจ้างทำงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งโดยทั่วไปในการทำงานจะมีกฎข้อบังคับไว้เพื่อความเรียบร้อยในการทำงาน แต่การควบคุมควรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสามารถยืดหยุ่นได้ เพราะถ้าหากลูกจ้างรู้สึกว่าการบังคับหรือข้อบังคับเข้มงวดเกินไป บรรยากาศการทำงานเคร่งครัดทำให้เกิดความเครียด ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3.3) ด้านการนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ หรือการได้เปลี่ยนแปลงงาน (Innovation) หมายถึง การเน้นการเปลี่ยนสภาพบรรยากาศในการทำงาน รูปแบบและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ไม่ซ้ำซากจำเจพนักงานจะรู้สึกถึงบรรยากาศในการทำงานที่แปลกใหม่ ทำให้รู้สึกการทำงานที่แปลกใหม่

3.4) ด้านความสะดวกสบายในการทำงาน (Physical Comfort) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้เกิดความสบายใจในการทำงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่สนับสนุนให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในการทำงาน ถ้าสถานที่ทำงานมีการระบายอากาศดี สี แสง และการตกแต่งภายในที่ดี พนักงานก็จะรู้สึกสดชื่นอยากทำงานมากขึ้น

Savicki และ Cooley (1987) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ

1) สภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

1.1) ความเป็นอิสระ หมายถึง ปริมาณมากน้อยที่มีอิสระในการตัดสินใจ หรือปฏิบัติกรด้วยตนเอง ยิ่งได้ทำงานอย่างอิสระมากเท่าใด ก็จะทำให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่ท้าทายให้คิดและนำมาพัฒนาในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

1.2) การมุ่งงาน หมายถึง ระดับความมุ่งมั่นในการวางแผนที่ดี ประสิทธิภาพและดำเนินการตามแผน ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เน้นปริมาณและคุณภาพที่มากเกินไปอาจจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานได้

1.3) ความชัดเจน หมายถึง หน่วยงานมีการประกาศหรือแจ้งให้บุคคลทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหาร หรือความคาดหวังของหน่วยงานในการปฏิบัติงานประจำวันและการสื่อสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน

1.4) การนำนวัตกรรมมาใช้ หมายถึง หน่วยงานที่มีการส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ โดยเน้นที่สิทธิการที่หลากหลายและแปลกใหม่ เช่น การนำวิทยาการใหม่ ๆ ทางเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานก็จะทำให้บุคลากรในองค์กรที่ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ขึ้นมาได้

1.5) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

Petersen และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว

4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด และประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนคือการใช้ทรัพยากรด้าน บุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

Ryan และ Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่งสามารถพิจารณาจากการทำงานของแต่ละบุคคลโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ เช่น ความพยายาม กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวว่าทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

1) ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะคือ

1.1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรมีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร

1.2) มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

1.3) ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

2) ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิก ให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

สุรพงษ์ ภิโยภภาพ (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การวัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นเรื่องยากที่จะวัดออกมาได้เป็นค่าที่แน่นอน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำการวัดโดยทางอ้อม โดยได้ตั้งข้อสังเกตว่า ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพตัวของพนักงาน

ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน (2550) กล่าวว่าไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไป ก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมดจะพบว่าบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพที่ดีตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรที่จะ

สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้าง การผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 แรงจูงใจ

เสกสรร อรกุล (2552) ศึกษา “ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด” พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ภาคิน ศรีสังข์งาม (2553) ศึกษา “แรงจูงใจที่มีผลต่อผลผลิตในการดำเนินงานขององค์การ: กรณีศึกษาของบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ที่ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับของผลผลิตในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพในการให้บริการด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลผลิตในการดำเนินงานในทุกด้าน

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ศึกษา “แรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)” พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

วนิดา ประดิษฐ์ (2554) ศึกษา “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี” พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา

จิรสิทธิ์ เสถียรวงศ์ (2555) ศึกษา “ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา” พบว่า ปัจจัยต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา ในภาพรวมมีระดับการรับรู้ความเท่าเทียมกัน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง อยู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

โชติกา ระโส (2555) ศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

อุบล สัมฤทธิ์ (2556) ศึกษา “การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ” พบว่า ระดับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านโอกาสในการพัฒนาและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

2.4.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

เฉลิมเกียรติ ณ ปั่น (2552) ศึกษา “สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ความประทับใจในมหาวิทยาลัย บรรยากาศการเรียนการสอน บรรยากาศในการบริหารอาคารสถานที่ และความสัมพันธ์กับเพื่อน” ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความเห็นว่างสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อน สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจมหาวิทยาลัยและสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับบรรยากาศในการบริหารอาคาร ตามลำดับ

ธีรณัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ศึกษา “เรื่องการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน” ผลการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและระดับของความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กัน ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก็มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

บุญเอื้อ โจว (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาวิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล” พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์ภาพหน่วยงาน ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จของงานและด้านความรู้ความสามารถทางเชิงวิชาชีพอยู่ในระดับดี ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อความสำเร็จของงาน และการรับรู้เชิงวิชาชีพต่องานของตนที่ไม่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ณัฐาสิริ ยิ่งรู้ (2555) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช” พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงาน มีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ประกอบด้วย ด้านกายภาพในการทำงาน ด้านเวลาในการทำงาน และด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้ลักษณะงาน ด้านความต้องการความก้าวหน้า และด้านความพึงพอใจในงานและพบว่าความสัมพันธ์เป็นไปในทางทิศเดียวกันในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

นัยนา สุภาพ (2557) ศึกษา “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์คอนสตรัคชั่น ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ประภอบ อินสุริยา (2557) ศึกษา “สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่” พบว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จ.แพร่ โดยรวมอยู่

ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านความเกี่ยวข้องในการทำงาน และด้านการได้รับการสนับสนุน พบว่า อยู่ในระดับมาก

2.4.3 ประสิทธิภาพ

ทศพร ลีไพบูลย์ (2552) ศึกษา “ปัจจัยความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมิคอล กรู๊ป.” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน มีเพียงอายุของพนักงานเท่านั้นที่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนผลระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง

ณกฤตชัย เตียสุด (2553) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาล มีภาพรวมอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุระดับขั้นยศเงินเดือนและอายุราชการต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันยกเว้นระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจมีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก

เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร (2553) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์” พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ความเห็นว่าเมื่อท่านได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าและบริษัทแล้ว ท่านจะทำงานได้เป็นอย่างดี และน้อยที่สุดคือท่านสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า/ บริการของบริษัทได้อย่างดี

คณศ จุลสุคนธ์ (2554) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการเป็นสมาชิกกลุ่มไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน” พบว่า พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีอายุและอายุงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ศึกษา “ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่” พบว่า เพศที่ต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ อายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน จะมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สุรสิทธิ์ อ่อนดี (2554) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซินเอ-ไฮเทค จำกัด” พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพ ของพนักงาน ฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านเพื่อน อายุของ พนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ตำแหน่งของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญ

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมโดยอยู่ในระดับมาก คือในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมด้านการออกแบบงานด้านกระบวนการทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดี

พุดพิงษ์ ชิบเข (2555) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท G-Able จำกัดอยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่า อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถและมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพในการทำงาน

ของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนและฝ่ายช่วยวิชาการคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2556) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาคือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมาคือปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ

เมธี ไพรัชิต (2556) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สุธานี จำกัด” พบว่า ระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยการยอมรับนับถือ และปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค่าจ้างและค่าตอบแทนที่ส่งผลกระทบต่อ ปัจจัยลักษณะของงาน และปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

อภิชัย จตุพรวาทิ (2557) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์” พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการออกไปสอดส่องด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการควบคุมดูแลและด้านการเขียนรายงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงานอาสาสมัครคุมประพฤติไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและสัมมนา ด้านการมอบหมายงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติด้านการเขียนรายงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3 ระเบียบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของ
ธนาคารแห่งหนึ่งมีระเบียบการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้
แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูล
แรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลสภาพแวดล้อมในการทำงาน และข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานเป็น
เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

- 1) ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
- 2) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน และรายได้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

2.1) เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Nominal
2.2) อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal
2.3) สถานภาพ	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Nominal
2.4) ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal
2.5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal
2.6) รายได้	ระดับการวัดตัวแปรแบบ	Ordinal

- 3) ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบ
งานลักษณะของงานที่ทำให้ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัทและการบริหาร

สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| 3.1) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 3.2) ระดับความคิดเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3.3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 3.4) ระดับความคิดเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 3.5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |
- สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4) ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธภาพประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| 4.1) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 4.2) ระดับความคิดเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 4.3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4.4) ระดับความคิดเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 4.5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |
- สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

5) ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่
ใช้ในงานโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

5.1) ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
5.2) ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
5.3) ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
5.4) ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5.5) ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบ ความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

1) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของ
เนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่คุณผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถาม
มาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่
จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา
(Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 9.02 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้
กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 14 มิถุนายน
พ.ศ. 2559

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง สายเทคโนโลยี กลุ่มประชากรมีจำนวน 1,395 คน (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารแห่งหนึ่ง) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน ± 5 % ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน แต่ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ที่มีการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สายเทคโนโลยี และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในวันที่ 20 – 24 มิถุนายน พ.ศ. 2559

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัยในการทำหนังสือขอความร่วมมือจากธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนปฏิบัติงานสายเทคโนโลยี ที่มีบุคลากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนปฏิบัติงานสายเทคโนโลยี โดยมีระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 2: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งผู้วิจัยนำเสนอและอธิบายผลวิจัยโดย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ในรูปแบบของจำนวนและร้อยละ (Percentage)

4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตาม แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

รายละเอียดการนำเสนอผลการวิจัย ดังแสดงต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ สถิติที่นำมาใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลดังกล่าวปรากฏในตาราง และคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	51.5
หญิง	194	48.5
รวม	400	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	92	23.0
31 – 40 ปี	115	28.8
41 – 50 ปี	95	23.8
51 – 60 ปี	98	24.4
รวม	400	100.0
สถานภาพ		
โสด	206	51.4
สมรส	191	47.8
หย่าร้าง	3	0.8
รวม	400	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	191	47.8
ปริญญาโท	206	51.4
รวม	400	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 – 5 ปี	77	19.3
6 – 10 ปี	121	30.3
11 – 15 ปี	112	28.0
16 – 20 ปี	59	14.7
21 ปีขึ้นไป	31	7.8
รวม	400	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ): แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 20,001	17	4.3
20,001 – 30,000	71	17.8
30,001– 40,000	72	18.0
40,001– 50,000	103	25.7
มากกว่า 50,000	137	34.2
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุ 40-50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และอายุ 50-60 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5

สถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 สถานภาพสมรส จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และรายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 4.2: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ได้รับการยอมรับใน ผลงาน								
1. ท่านได้รับความ ไว้วางใจในการทำงาน สำคัญจากผู้บังคับบัญชา ของท่าน	2 (0.5)	64 (16.0)	126 (31.5)	133 (33.2)	75 (18.8)	3.537	0.987	มาก
2. ท่านได้รับความชื่นชม จากเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาเมื่อ ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	4 (1.0)	49 (12.2)	127 (31.7)	139 (34.7)	81 (20.4)	3.610	0.974	มาก
3. เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชารับฟัง ความเห็นของท่าน	4 (1.0)	51 (12.7)	121 (30.2)	138 (34.5)	86 (21.6)	3.627	0.990	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของ ท่านเป็นที่ยอมรับของ เพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	5 (1.2)	58 (14.5)	119 (29.7)	149 (37.3)	69 (17.3)	3.547	0.979	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านได้รับ การยอมรับในผลงาน	3.7 (0.9)	55.5 (13.9)	123.2 (30.8)	139.7 (34.9)	77.7 (19.5)	3.580	0.985	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ความรับผิดชอบงาน								
5. ท่านสามารถทำงาน ได้ลุล่วงตามที่ได้รับ มอบหมาย	2 (0.5)	59 (14.7)	110 (27.5)	135 (33.7)	94 (23.6)	3.650	1.012	มาก
6. ท่านใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย	5 (1.2)	49 (12.2)	115 (28.7)	149 (37.4)	82 (20.5)	3.635	0.981	มาก
7. ท่านสามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระหว่างการทำงานได้ ด้วยตนเอง	4 (1.0)	49 (12.1)	128 (32.0)	145 (36.2)	74 (18.4)	3.590	0.958	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาให้ โอกาสท่านปฏิบัติงาน อย่างอิสระ	1 (0.2)	62 (15.5)	125 (31.2)	131 (32.8)	81 (20.3)	3.572	0.988	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความ รับผิดชอบงาน	3 (0.7)	54.7 (13.7)	119.5 (29.9)	140 (35.0)	82.7 (20.7)	3.611	0.988	มาก
- ลักษณะของงานที่ทำ								
9. งานที่ปฏิบัติอยู่มี ลักษณะท้าทายความรู้ ความสามารถของท่าน	3 (0.7)	48 (12.0)	121 (30.2)	140 (35.0)	88 (22.1)	3.655	0.976	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ลักษณะของงานที่ทำ (ต่อ)								
10. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์	5 (1.3)	65 (16.2)	132 (33.0)	114 (28.5)	84 (21.2)	3.517	1.035	มาก
11. ท่านมีความรู้สึกว่า งานที่ทำอยู่เป็นงานที่มี คุณค่าต่อองค์กร	5 (1.2)	50 (12.5)	124 (31.0)	150 (37.5)	71 (17.8)	3.580	0.962	มาก
12. งานที่ท่านได้รับ มอบหมาย สามารถ กระทำได้โดยลำพังตั้งแต่ ต้นจนจบ	5 (1.2)	54 (13.5)	126 (31.5)	143 (35.7)	72 (18.1)	3.557	0.976	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านลักษณะ ของงานที่ทำ	4.5 (1.1)	54.2 (13.6)	125.7 (31.4)	136.7 (34.2)	78.7 (19.7)	3.577	0.990	มาก
- ความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน								
13. ท่านได้เข้ารับการ ฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ ทำอยู่เสมอ	5 (1.2)	67 (16.7)	122 (30.5)	138 (34.5)	68 (17.1)	3.492	1.001	มาก
14. ผลงานของท่านทำ ให้ท่านมีโอกาสดำเนินการ พิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	3 (0.7)	52 (13.0)	130 (32.5)	131 (32.7)	84 (21.1)	3.602	0.983	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน (ต่อ)								
15. ท่านสามารถพัฒนา ความรู้ความสามารถจาก งานที่ทำอยู่	3 (0.7)	59 (14.7)	134 (33.5)	132 (33.0)	72 (18.1)	3.527	0.975	มาก
16. ท่านมีโอกาสดำเนิน ความคิดเห็นในการ ปฏิบัติงานได้เต็มที่	7 (1.7)	54 (13.5)	120 (30.0)	138 (34.5)	81 (20.3)	3.580	1.013	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความ เจริญก้าวหน้าในการ ทำงาน	4.5 (1.1)	58 (14.5)	126.5 (31.6)	134.7 (33.7)	76.2 (19.1)	3.550	0.995	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้าน ตัวกระตุ้น	4.2 (1.4)	55.8 (15.6)	121 (31.2)	129.3 (32.3)	74 (19.5)	3.554	0.994	มาก
- นโยบายบริษัทและ การบริหาร								
17. ท่านสามารถมีส่วนร่วม ในการกำหนด นโยบาย และวิธีการ ปฏิบัติงาน	3 (0.7)	49 (12.2)	121 (30.2)	135 (33.7)	92 (23.2)	3.660	0.988	มาก
18. ท่านเกิดความสับสน ในการปฏิบัติงานเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงการ บริหารงานบ่อย ๆ	3 (0.7)	70 (17.5)	123 (30.7)	131 (32.9)	73 (18.3)	3.502	1.006	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- นโยบายบริษัทและ การบริหาร (ต่อ)								
19. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ตามนโยบายบริษัท	4 (1.0)	52 (13.0)	118 (29.6)	131 (32.7)	95 (23.7)	3.652	1.012	มาก
20. ท่านเห็นความ ชัดเจนของนโยบายบริษัท และการบริหารงาน	6 (1.5)	56 (14.0)	125 (31.2)	133 (33.2)	80 (20.1)	3.562	1.009	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านนโยบาย บริษัทและการบริหาร	4 (1.0)	56.7 (14.2)	121.7 (30.2)	132.5 (33.2)	85 (21.4)	3.594	1.006	มาก
- สภาพแวดล้อม								
21. อุปกรณ์ประจำ สำนักงานเอื้ออำนวยต่อ การปฏิบัติงานของท่าน	2 (0.5)	57 (14.2)	121 (30.2)	142 (35.5)	78 (19.6)	3.592	0.974	มาก
22. ท่านพอใจกับความ สะอาดของอาคารและ สถานที่ในการปฏิบัติงาน	2 (0.5)	56 (14.0)	127 (31.7)	142 (35.5)	073 (18.3)	3.570	0.960	มาก
23. สถานที่ปฏิบัติงานมี ความปลอดภัยและ เหมาะสมกับการทำงาน	4 (1.0)	58 (14.5)	120 (30.0)	140 (35.0)	78 (19.5)	3.575	0.993	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- สภาพแวดล้อม(ต่อ)								
24. บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน	4 (1.0)	54 (13.5)	134 (33.5)	130 (32.5)	78 (19.5)	3.560	0.984	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านสภาพแวดล้อม	3 (0.7)	56.2 (14.1)	125.5 (31.4)	138.5 (34.6)	76.7 (19.2)	3.574	0.934	มาก
- ค่าตอบแทนและผลประโยชน์								
25. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	2 (0.5)	64 (16.0)	129 (32.2)	138 (34.5)	67 (16.8)	3.510	0.968	มาก
26. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น	5 (1.2)	71 (17.7)	115 (28.7)	136 (34.1)	73 (18.3)	3.502	1.023	มาก
27. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนขององค์กรมีความเหมาะสม	6 (1.5)	62 (15.5)	123 (30.7)	131 (32.8)	78 (19.5)	3.532	1.020	มาก
28. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3 (0.7)	56 (14.0)	131 (32.7)	128 (32.0)	82 (20.6)	3.575	0.990	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์ (ต่อ)								
29. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอต่อค่าครองชีพ ในปัจจุบัน	3 (0.7)	55 (13.7)	135 (33.7)	134 (33.6)	73 (18.3)	3.547	0.967	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้าน ค่าตอบแทนและ ผลประโยชน์	3.8 (0.9)	61.6 (15.4)	126.6 (31.7)	133.4 (33.4)	74.6 (18.6)	3.553	0.921	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้าน การบำรุงรักษา	4.4 (1.1)	60.1 (15)	128.4 (32.1)	134.2 (33.4)	78.2 (19.4)	3.547	1.003	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจใน การทำงานทั้งหมด	3.7 (0.9)	56.9 (14.2)	124.2 (31.1)	136.4 (34.1)	78.7 (19.7)	3.573	0.990	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.573 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุก ๆ ด้านของแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.574) ประกอบด้วย ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.580) ด้านความรับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.611) ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.577) ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.550) และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.554) ประกอบด้วยด้านนโยบายบริหารและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.594) ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.574) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.553)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 4.3: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- การมีส่วนร่วมในการ ทำงาน								
1. ท่านเข้าร่วมประชุม กลุ่มอย่างสม่ำเสมอ	4 (1.0)	56 (14.0)	111 (27.7)	147 (36.7)	82 (20.6)	3.617	0.994	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นใน เรื่องต่าง ๆ ในการ ดำเนินงาน	5 (1.2)	46 (11.5)	128 (32.0)	145 (36.2)	76 (19.1)	3.602	0.962	มาก
3. ท่านได้ให้ ข้อเสนอแนะเพื่อนำมา ปรับปรุงแก้ไขปัญหาใน การดำเนินงาน	4 (1.0)	52 (13.0)	132 (33.0)	134 (33.5)	78 (19.5)	3.575	0.978	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วม กิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ	5 (1.2)	50 (12.5)	134 (33.5)	127 (31.8)	84 (21.2)	3.587	0.994	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการมี ส่วนร่วมในการทำงาน	4.5 (1.1)	51 (12.7)	126.2 (31.6)	138.2 (34.5)	80 (20.1)	3.596	1.059	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน								
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	7 (1.7)	50 (12.5)	132 (33.0)	132 (33.0)	79 (19.8)	3.565	0.999	มาก
6. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4 (1)	56 (14.0)	123 (30.7)	136 (34.1)	81 (20.2)	3.585	0.995	มาก
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	5 (1.2)	54 (13.5)	112 (28.0)	149 (37.2)	80 (20.1)	3.612	0.992	มาก
8. เมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน ท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ	3 (0.7)	59 (14.7)	113 (28.5)	138 (34.5)	87 (21.6)	3.617	1.006	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.7 (1.1)	54.7 (13.7)	120 (30.0)	138.7 (34.7)	81.7 (20.5)	3.595	0.997	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา								
9. ท่านได้รับการ สนับสนุนในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา	1 (0.2)	54 (13.6)	125 (31.2)	142 (35.5)	78 (19.5)	3.605	0.957	มาก
10. หากมีปัญหาในการ ปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา ของท่านจะให้คำปรึกษา และแนะนำเป็นอย่างดี	4 (1.0)	56 (14.0)	135 (33.7)	129 (32.2)	76 (19.1)	3.542	0.985	มาก
11. หัวหน้างานเปิด โอกาสให้ใต้บังคับบัญชา แสดงความคิดเห็น	2 (0.5)	54 (13.5)	115 (28.7)	149 (37.2)	80 (20.1)	3.627	0.967	มาก
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ ได้รับคำยกย่องชมเชย จากผู้บังคับบัญชา	5 (19.7)	64 (16.0)	121 (30.2)	131 (32.7)	79 (19.6)	3.537	1.020	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการ สนับสนุนจากผู้บังคับ บัญชา	3 (0.7)	57 (14.3)	124 (31)	137.75 (34.4)	78.25 (19.6)	3.578	0.982	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม สภาพแวดล้อมในการ ทำงานทั้งหมด	4.08 (1.0)	54.25 (13.6)	123.42 (30.8)	138.25 (34.5)	80 (20.1)	3.589	0.989	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.589 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุก ๆ ด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.596) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.595) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.595)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.4: แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- คุณภาพของงาน								
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน	5 (1.2)	48 (12.0)	98 (24.5)	158 (39.5)	91 (22.8)	3.705	0.990	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา	6 (1.5)	60 (15.0)	121 (30.2)	129 (32.2)	84 (21.1)	3.562	1.028	มาก
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร	6 (1.5)	57 (14.2)	130 (32.5)	129 (32.3)	78 (19.5)	3.540	1.007	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านคุณภาพของงาน	5.6 (1.4)	55 (13.7)	116.3 (29.1)	138.6 (34.6)	84.3 (21.2)	3.602	1.012	มาก
- ปริมาณงาน								
4. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้	5 (1.2)	46 (11.5)	122 (30.5)	151 (37.7)	76 (19.1)	3.617	0.960	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- ปริมาณงาน (ต่อ)								
5. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	5 (1.2)	61 (15.2)	123 (30.8)	140 (35.0)	71 (17.8)	3.527	0.993	มาก
6. ผลงานที่ออกมานั้น สมดุลกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน	4 (1.0)	54 (13.6)	118 (29.5)	141 (35.2)	83 (20.7)	3.612	0.992	มาก
7. ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	3 (0.7)	53 (13.2)	116 (29.0)	143 (35.8)	85 (21.3)	3.635	0.984	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านปริมาณงาน	4.2 (1.1)	53.5 (13.4)	119.7 (29.9)	143.7 (35.9)	78.7 (19.7)	3.598	0.983	มาก
- เวลาที่ใช้ในงาน								
8. มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน	5 (1.2)	61 (15.2)	116 (29.1)	148 (37.0)	70 (17.5)	3.542	0.990	มาก
9. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น	1 (0.2)	53 (13.2)	111 (27.7)	152 (38.1)	83 (20.8)	3.657	0.960	มาก
10. งานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด	5 (1.2)	53 (13.3)	110 (27.5)	147 (36.8)	85 (21.2)	3.635	0.999	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงให้เห็นถึงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- เวลาที่ใช้ในงาน (ต่อ)								
ค่าเฉลี่ยรวมด้านเวลาที่ใช้ในงาน	3.6 (0.9)	55.6 (14.1)	112.3 (28.0)	149 (37.2)	79.3 (19.8)	3.611	0.986	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมประสิทธิภาพในการทำงานทั้งหมด	4.5 (1.2)	54.6 (13.6)	116.5 (29.2)	143.8 (35.9)	80.6 (20.1)	3.603	0.993	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.603 ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุก ๆ ด้านของประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.602) ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.598) ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.611)

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.5: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามเพศและการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	3.646	0.620	3.546	0.643	1.589	0.683
ปริมาณ	3.653	0.693	3.548	0.731	1.482	0.891
เวลา	3.671	0.682	3.548	0.665	1.830	0.789
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.656	0.547	3.547	0.558	1.969	0.740

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามอายุและการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	อายุ								F	Sig.
	20 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		51 – 60 ปี			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	3.592	0.635	3.567	0.681	3.721	0.562	3.520	0.628	1.791	0.148
ปริมาณ	3.568	0.663	3.698	0.771	3.670	0.638	3.455	0.740	2.456	0.063
เวลา	3.587	0.659	3.692	0.619	3.677	0.619	3.476	0.709	2.222	0.085
ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	3.583	0.544	3.644	0.592	3.692	0.500	3.478	0.556	2.514	0.058

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามสถานภาพและการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพใน การทำงาน	สถานภาพ						F	Sig.
	โสด		สมรส		หย่าร้าง			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	3.645	0.618	3.551	0.637	3.333	1.233	1.374	0.254
ปริมาณ	3.632	0.707	3.570	0.716	3.555	1.170	0.380	0.684
เวลา	3.629	0.680	3.595	0.672	3.444	0.676	0.219	0.803
ประสิทธิภาพใน การทำงาน	3.636	0.548	3.570	0.554	3.344	1.040	0.859	0.425

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามระดับการศึกษาและการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับการศึกษา						F	Sig.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	4.416	0.288	3.603	0.647	3.581	0.616	2.609	0.075
ปริมาณ	4.333	0.333	3.600	0.680	3.593	0.743	1.594	0.204
เวลา	4.222	0.192	3.567	0.650	3.644	0.698	1.881	0.154
ประสิทธิภาพในการทำงาน	4.333	0.230	3.591	0.547	3.603	0.559	2.662	0.071

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานและการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน										F	Sig.
	1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		21 ปีขึ้นไป			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	3.639	0.692	3.580	0.616	3.529	0.627	3.673	0.600	3.669	0.630	0.746	0.561
ปริมาณ	3.710	0.748	3.573	0.631	3.583	0.722	3.548	0.747	3.623	0.824	0.599	0.664
เวลา	3.636	0.675	3.586	0.666	3.610	0.688	3.610	0.703	3.566	0.652	0.099	0.983
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.659	0.599	3.580	0.539	3.569	0.550	3.616	0.526	3.651	0.584	0.420	0.794

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10: ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น จำแนกตามรายได้และการทดสอบสมมติฐาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	รายได้										F	Sig.
	ต่ำกว่า 20,001		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,000			
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
คุณภาพ	3.676	0.694	3.524	0.616	3.618	0.670	3.703	0.652	3.536	0.593	1.371	0.243
ปริมาณ	3.627	0.715	3.652	0.731	3.625	0.737	3.608	0.734	3.557	0.682	0.249	0.910
เวลา	3.588	0.595	3.600	0.675	3.597	0.722	3.666	0.645	3.586	0.690	0.234	0.919
ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.635	0.504	3.585	0.571	3.613	0.597	3.664	0.553	3.557	0.532	0.576	0.680

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
แรงจูงใจในการทำงาน	0.985	0.852	32.448	0.000*
ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	0.874	0.824	29.036	0.000*
ได้รับการยอมรับในผลงาน	0.196	0.665	17.772	0.000*
ความรับผิดชอบงาน	0.133	0.624	15.925	0.000*
ลักษณะของงานที่ทำ	0.069	0.694	19.253	0.000*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.571	0.680	18.491	0.000*
ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	0.842	0.786	25.340	0.000*
นโยบายบริษัทและการบริหาร	0.542	0.640	16.615	0.000*
สภาพแวดล้อม	0.574	0.652	17.162	0.000*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.574	0.638	16.525	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.727$

F-Value = 152.719

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 72.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์

มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
แรงจูงใจในการทำงาน	0.940	0.733	21.488	0.000*
ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	0.854	0.706	19.874	0.000*
ได้รับการยอมรับในผลงาน	0.566	0.568	13.757	0.000*
ความรับผิดชอบงาน	0.538	0.549	13.105	0.000*
ลักษณะของงานที่ทำ	0.584	0.598	14.893	0.000*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.542	0.566	13.693	0.000*
ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	0.832	0.680	18.503	0.000*
นโยบายบริษัทและการบริหาร	0.527	0.545	12.982	0.000*
สภาพแวดล้อม	0.570	0.567	13.733	0.000*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.572	0.557	13.385	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$R^2 = 0.536$$

$$F\text{-Value} = 416.719$$

$$N = 400$$

$$P \leq 0.05$$

ผลการศึกษาดูตามตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน คิดเป็นร้อยละ 53.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
แรงจูงใจในการทำงาน	1.016	0.703	19.702	0.000*
ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	0.929	0.682	18.583	0.000*
ได้รับการยอมรับในผลงาน	0.612	0.544	12.948	0.000*
ความรับผิดชอบงาน	0.560	0.507	11.732	0.000*
ลักษณะของงานที่ทำ	0.668	0.607	15.245	0.000*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.587	0.544	12.939	0.000*

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ): ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	0.891	0.646	16.880	0.000*
นโยบายบริษัทและการบริหาร	0.566	0.519	12.118	0.000*
สภาพแวดล้อม	0.626	0.553	13.237	0.000*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.598	0.517	12.038	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.492$

F-Value = 388.177

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 49.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ
ทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
แรงจูงใจในการทำงาน	0.924	0.674	18.198	0.000*
ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	0.845	0.654	17.260	0.000*
ได้รับการยอมรับในผลงาน	0.517	0.536	12.697	0.000*
ความรับผิดชอบงาน	0.509	0.486	11.102	0.000*
ลักษณะของงานที่ทำ	0.534	0.512	11.894	0.000*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.592	0.570	14.163	0.000*
ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา	0.808	0.619	15.715	0.000*
นโยบายบริษัทและการบริหาร	0.539	0.522	12.206	0.000*
สภาพแวดล้อม	0.529	0.493	11.295	0.000*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.553	0.504	11.649	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.453$

F-Value = 331.174

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน คิดเป็นร้อยละ 45.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.787	0.784	25.228	0.000*
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.566	0.667	17.837	0.000*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.557	0.690	19.033	0.000*
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.544	0.632	16.263	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$$R^2 = 0.614$$

$$F\text{-Value} = 636.444$$

$$N = 400$$

$$P \leq 0.05$$

ผลของการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.769	0.671	18.072	0.000*
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.565	0.583	14.138	0.000*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.549	0.577	14.078	0.000*
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.533	0.543	12.892	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.449$

F-Value = 326.600

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน คิดเป็นร้อยละ 44.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละปัจจัยพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพงาน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.842	0.652	17.157	0.000*
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.615	0.563	13.588	0.000*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.613	0.588	14.487	0.000*
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.556	0.502	11.582	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.424$

F-Value = 294.367

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 42.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig.
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.758	0.619	5.103	0.000*
การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.519	0.501	11.588	0.000*
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.558	0.548	13.085	0.000*
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.547	0.512	12.179	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

$R^2 = 0.382$

F-Value = 247.885

N = 400

$P \leq 0.05$

ผลของการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน คิดเป็นร้อยละ 38.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าด้านการมีส่วนร่วมใน การทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ ด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน มากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

4.6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรตาม	ประชากรศาสตร์					
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	รายได้
ประสิทธิภาพในการทำงาน	-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ รายได้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรตาม	แรงจูงใจในการทำงาน	
	ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา
ประสิทธิภาพในการทำงาน	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรตาม	สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
	การมีส่วนร่วมในการทำงาน	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
ประสิทธิภาพในการทำงาน	✓	✓	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง Significant ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่งมีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

- 1) เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และเพศหญิงจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5
- 2) อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อายุ 20-30 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุ 41-50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 อายุ 51-60 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5
- 3) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 สถานภาพสมรส จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- 4) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
- 5) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

6) รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ต่ำกว่า 20,001 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 รายได้ 20,001-50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รายได้ 10,001-50,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8

7) ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.573 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.990 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้านของแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.580 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.985 ด้านความรับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.611 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.988 ด้านลักษณะของงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.577 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.990 ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.550 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.995 ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.594 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.006 ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.574 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.934 และด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.553 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.990

8) ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.589 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.989 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในทุก ๆ ด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.596 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.059 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.595 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.977 การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาผลงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.578 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.982

9) ระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีความเฉลี่ยเป็น 3.602 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในทุก ๆ ด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.602 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.012 ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.598 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.983 ด้านเวลาที่ใช้ในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.611 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.993

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัท และการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 72.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของ

งานที่ทำความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

เมื่อพิจารณาประกอบกับความสัมพันธ์แบบมีทิศทาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการวิจัย สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2 การอภิปรายผล

สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน กัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ลิ้นพูลย์ (2552) ศึกษา “เรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมีคอล กรุ๊ป.” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนผลระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศศักดิ์ ปรึกษาเกรียงไกร (2553) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ พุทธิพงษ์ ชิบเข (2555) ได้ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายบริษัท และการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระของแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายในที่ถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็กระตุ้นให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานในการช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลยังคงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษา “แรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์ (2555) ศึกษา “ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา” พบว่า ปัจจัยต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา ในภาพรวมมีระดับการรับรู้ความเท่าเทียมกัน และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Moos (1986) สภาพแวดล้อมในการทำงานมิติด้านสัมพันธ์ภาพ (Relationship Dimension) ใช้วัดการมีส่วนร่วมและความผูกพันของบุคคลต่องาน ความเป็นมิตรและการสนับสนุนในระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาและการกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุน มิตินี้มีมาตราย่อยที่ใช้วัดลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งเสริมให้ผลการทำงานดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” พบว่าปัจจัยด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อมด้านการออกแบบงานด้านกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ในด้านสมาชิกมีแรงจูงใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสื่อสารที่ดี สอดคล้องกับ ญัญฐาสิริ ยิ่งรู้ (2555) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช” ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านจิตใจ ด้านกายภาพในการทำงาน และด้านเวลาในการทำงาน ส่วนการศึกษา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้

ลักษณะงาน ด้านแรงจูงใจในงานและด้านความต้องการความก้าวหน้า ตามลำดับ และงานวิจัยของ นัยนา สุภาพ (2557) ศึกษา “ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น ระดับมากในทุกด้าน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

1) แรงจูงใจเป็นปัจจัยในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับงานโดยตรง และเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดพลังที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ ความพยายามและทุ่มเท ส่วนปัจจัยค่าจ้างเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานและเป็นเพียงตัว ยับยั้งไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน พนักงานในองค์กรย่อมต้องการได้รับการตอบสนองในด้านต่าง ๆ หากได้รับการตอบสนองที่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่ทำให้ผู้บริหารควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการ กำหนดลักษณะงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบุคคลภายในองค์กร เช่น ปรับปรุงการมอบหมาย งานภายในองค์กร มีการแจกจ่ายงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อสร้างเกณฑ์ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการที่ผู้บริหารสามารถยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทาง เดียวกันเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ มีกล่อง แสดงความเห็นเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้พนักงานมีการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้องค์กรมีความมั่นคงเจริญรุ่งเรืองบรรลุตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ในส่วนของแรงจูงใจในการทำงานสิ่งที่ควรพิจารณา คือ ด้านความรับผิดชอบงาน ควรมีการ จัดการฝึกอบรมทักษะในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ความ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ระหว่างทำงานได้ และทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีโอกาสจากผู้บังคับบัญชาในการทำงานอย่าง อิสระเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการไปสู่ความสำเร็จ

2) จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลสำคัญในด้านการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารควรนำผลการศึกษาไปพัฒนา โดยการพิจารณาจากความสัมพันธ์ของพนักงาน เมื่อเกิดปัญหา ควรมีการช่วยกันคิดแก้ไขและรับผิดชอบร่วมกัน และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ควรมีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายเพื่อกระชับความสัมพันธ์อย่างเหมาะสม จัดฝึกอบรมให้พนักงานรู้จักการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้งานที่ออกมานั้นประสบผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายที่วางไว้

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ หรือใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

2) ควรศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรกับประชากรกลุ่มอื่น เช่น องค์กรที่ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน ว่ามีปัจจัยแตกต่างหรือคล้ายคลึงกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการบริหารงาน

3) ควรมีการศึกษาในเรื่องของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรเช่น ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งน่าจะมีข้อค้นพบอีกหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

บรรณานุกรม

- คณิศ จุลสุคนธ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการเป็นสมาชิกกลุ่ม ไม่เป็นทางการกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรสิทธิ์ เลี้ยวเสถียรวงศ์. (2555). *ปัจจัยต่อแรงจูงใจปฏิบัติงานของพนักงานสายช่างของบริษัท ก่อสร้างขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง นครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เฉลิมเกียรติ ณ ปั่น. (2552). *สภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณกฤตชัย เตียสุด. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจสันติบาลสำนักงานตำรวจ แห่งชาติ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฐฐาสิริ ยิ่งรู้. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงานกับประสิทธิภาพในการ ทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษา โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คาริน ปฎิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). *ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: แชนโพรฟริ้นดิง.
- ทศพร ทรงเกียรติ. (2554). *แรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทศพร ลีไพบูลย์. (2552). *ปัจจัยความพึงพอใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมีคอล กรุ๊ป*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
พนักงาน บริษัท ควอลิตี้ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธีรน้อย ศิริเลขอนันต์. (2552). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและ
ระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัยนา สุภาพ. (2557). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.อินทรมันท์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- บุญเอื้อ โจ้ว. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ
กรณีศึกษา วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกอบ อินสุริยา. (2557). การศึกษาสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวังชิ้น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พุดฉิมพงษ์ ชิบเข. (2555). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาคิน ศรีสังข์งาม. (2553). แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร: กรณีศึกษาของ
บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกริก.
- เมธี ไพโรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท วิริยะซัพพลาย
จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เลิศศักดิ์ ปรีชาเกรียงไกร. (2553). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในเครือบริษัทบางพระ
ก่อสร้าง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- วนิดา ประดิษฐ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูและบุคลากร
ทางการศึกษาในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของกองช่างองค์การบริหารงานส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ ภิโยภภาพ. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีของนักบัญชีไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรสิทธิ์ อ่อนดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ซินเอ-ไฮเทค จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยนครราชสีมา.
- อภิชัย จตุพรวาที. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อุบล สัมฤทธิ์. (2556). *การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักราชเลขาธิการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting*. New York: Free Press.
- Andreas, B. G. (1970). *Experimental psychology* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Berelson, B., & Steiner, G. A. (1964). *Human behavior*. New York: Harcourt, Brace and World.
- Brown, H. (1980). *Principles of language learning and teaching*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Domjan, M. (1996). *The principles of learning and behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Hill.
- Jones, E. E. (1964). *Ingratiation: A social psychological analysis*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Lovell, R. E. (1980). *Adult learning*. New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

- McClelland, D. C. (1975). *A competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: Mcber.
- Mcgregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Moos, R. H. (1986). *Work environment scale manual* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Illinois: Irwin.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Mcnanla Press.
- Savicki, V., & Cooley, E. (1987). The relationship of work environment and client contact to burnout in mental health professionals. *Journal of Counseling & Development*.
- Seidenberg, B. (1976). *Social psychology*. New York: Press.
- SRxA's Word on Health. (n.d.). *Maslow's hierarchy of needs*. Retrieved from <https://srxawordonhealth.com/tag/maslows-hierarchy-of-needs/>.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง: แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
 ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ส่วนปฏิบัติงานสายเทคโนโลยี เพื่อนำข้อมูลไปใช้ศึกษาค้นคว้า
 อีสรระ หลักสูตรปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ข้อมูลดังกล่าวเก็บเป็นความลับ ไม่มีการเผยแพร่
 เป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงาน
 ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูลในครั้งนี้ โดยแบบสอบถามแบ่ง
 ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
 ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน รายได้
- ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ส่วนที่ 4** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 ชาย หญิง
2. อายุ
 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี
3. สถานภาพ
 โสด สมรส หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาโท
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี 21 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
11. ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร					
12. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถกระทำได้โดยลำพังตั้งแต่ต้นจนจบ					
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน					
13. ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่เสมอ					
14. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง					
15. ท่านสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ท่านทำอยู่					
16. ท่านมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้เต็มที่					
นโยบายบริษัทและการบริหาร					
17. ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงาน					
18. ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานบ่อย ๆ					
19. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายบริษัท					
20. ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการบริหารงาน					
สภาพแวดล้อม					
21. อุปกรณ์ประจำสำนักงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
22. ท่านพอใจกับความสะอาดของอาคารและสถานที่ในการปฏิบัติงาน					
23. สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน					
24. บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน					

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์					
25. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
26. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
27. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนขององค์กรมีความเหมาะสม					
28. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
29. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมในการทำงาน					
1. ท่านเข้าร่วมประชุมกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ในการทำงาน					
3. ท่านได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
4. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
7. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
8. เมื่อท่านมีปัญหาหรือมีเรื่องเดือดร้อน ท่านจะได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอ					
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
9. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
10. หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านจะให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี					
11. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น					
12. ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณภาพของงาน					
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน					
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา					
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร					

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปริมาณงาน					
4. มีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้					
5. งานที่ปฏิบัติมีปริมาณงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้					
6. ผลงานที่ออกมานั้นสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน					
7. ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
เวลาที่ใช้ในงาน					
8. มีการกำหนดระยะเวลาที่ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน					
9. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
10. งานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด					

ขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ -นามสกุล สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์

อีเมล Surapong.chan@bumail.net

ประวัติการศึกษา มัธยมศึกษา โรงเรียนราชวินิต มัธยม พ.ศ. 2552
ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2557



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 21 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ศิริพงษ์ ศิริเทพพรพงษ์ อยู่บ้านเลขที่ 128/50
ซอย แยกที่ 2 ถนน บำรุงเมือง ตำบล/แขวง จตุจักร
อำเภอ/เขต ปทุมธานี จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10100
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570204524
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ กลยุทธ์ของธุรกิจภาพโดยทางของพนักงาน ประเภท โดโล่ง
รักษาแน่น


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(*สุภาพ อรรถวิเศษพงษ์*)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร