

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทย
ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

Factors Related to the Work Performance of Thai Employees Working
in Singapore's Service Industry



การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทย
ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

Factors Related to the Work Performance of Thai Employees Working
in Singapore's Service Industry



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

อภิชญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยใน
อุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

ผู้วิจัย อภิชนา ศักดิ์ศรีพิยัคฆ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 พฤษภาคม 2559

อภิญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและ
การท่องเที่ยว, พฤษภาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรม
บริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ (75 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของ
พนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่
ทำงานในประเทศสิงคโปร์ จำแนกดังนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกันตามปัจจัย
ส่วนบุคคลของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานและประสิทธิผลการทำงาน
และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มี
จำนวน 200 คน ใช้การทดสอบโดยการนำแบบสอบถาม ไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงาน
ชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ โดย การใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน คือ
T-Test, One-way ANOVA, Simple Regression และ Pearson Correlation ได้ผลสรุปดังนี้
คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 29-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับ
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป จากการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มี
ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันไม่ได้มีประสิทธิผลการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยจูงใจ
ในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความ
สัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทาง
ในการวางแผนบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจด้านการบริการ ผลการศึกษาอาจนำไป
ปรับใช้ในประเทศเพื่อนบ้านกลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจเสรีอาเซียน เพื่อสร้างความแตกต่างทาง
ธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการทำงาน, คุณลักษณะของงาน, แรงจูงใจในการทำงาน

Saksriphayak, A. M.A. (Hospitality and Tourism Industry Management), May 2016,
Graduate School, Bangkok University.

Factors Related to the Work Performance of Thai Employee Working in Singapore's
Service Industry (75 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Somyot Wattanakamolchai, Ph.D.

ABSTRACT

The purpose of this study "Factors related to the work performance of Thai employees working in Singapore's service industry" was to study 1) the work effectiveness of Thai employees with different personal attributes; 2) the effects of motivation factors on work effectiveness; 3) the relationship between job characteristics and work effectiveness; and 4) how to measure work effectiveness. Questionnaire respondents were 200 Thai working in the service industry in Singapore. The data were analyzed using T-Test, One-Way ANOVA, Simple Regression and Pearson Correlation. The majority of respondents were single female, aged 29-35 years old, with lower than Bachelor's degree education and having more than 5 years working experience.

The results indicated that 1) work effectiveness did not vary due to individual personal attributes; 2) some motivation factors were found to have statistically significant effects on work effectiveness including having good relationship with colleagues and supervisor; and 3) job characteristics were found to significantly related to work effectiveness. This study could be used as a guideline for human resource planning for the service industry. The result might be applied across AEC member countries to enhance business differentiation as a means to increase the business competitiveness.

Keywords: Work Effectiveness, Job Characteristics, Motivation

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมยศ วัฒนากมลชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการศึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นอย่างดีตลอดมาจนทำให้การทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบ แนวทางในการศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการ ทำการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล, อาจารย์ภรณ์มณี ศิวะทัต, ดร.ชาติชาย นรเศรษฐาภรณ์ และเจ้าของผลงานทางวิชาการทุกท่านตามรายละเอียดที่ปรากฏในบรรณานุกรม รวมทั้งเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทุกท่านที่ให้คอยความช่วยเหลือและให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม และยังได้ให้ข้อมูลในเชิงลึก ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการ วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีส่วนทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อนึ่งหากมีข้อผิดพลาด ประการใด ข้าพเจ้าขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

อภิษฎา ศักดิ์ศรีพิทักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ม
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 คำถามของงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.3 สมมติฐาน	18
2.4 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การสร้างเครื่องมือ	23
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน เรื่องการศึกษา	32
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เรื่องการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านตัววัดประสิทธิผลการทำงาน เรื่องการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสมมติฐาน	38
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	55
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	57
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	58
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	63
ภาคผนวก ค การประเมินความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)	68
ภาคผนวก ง คุณภาพของแบบสอบถาม	72
ประวัติผู้เขียน	75
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

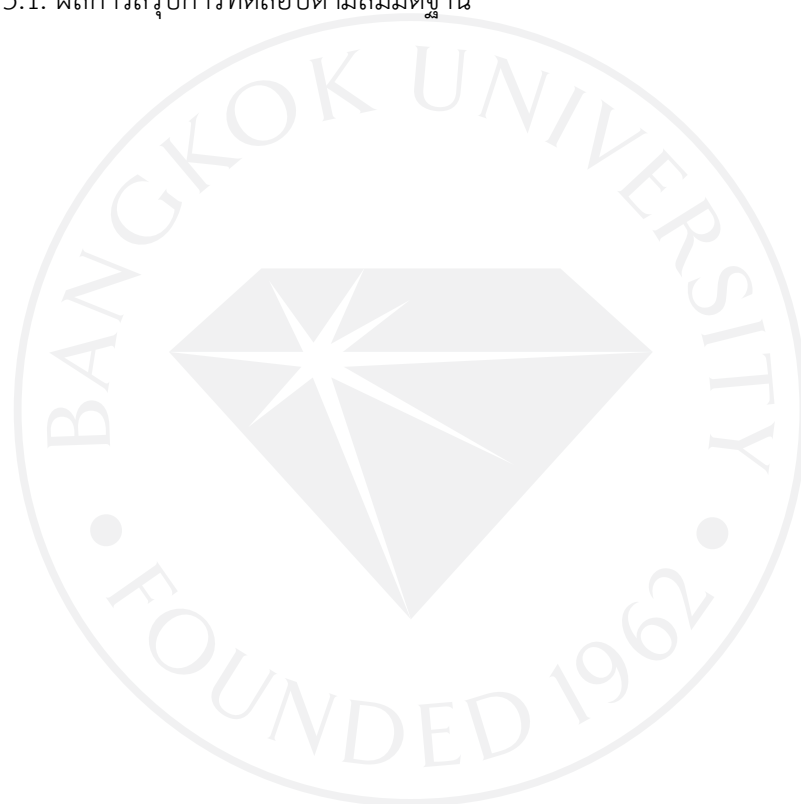
	หน้า
ตารางที่ 3.1: ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงกับสถิติที่เลือกใช้ในการแปลผลการศึกษา ค้นคว้างานวิจัย	22
ตารางที่ 3.2: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 1	26
ตารางที่ 3.3: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 2	26
ตารางที่ 3.4: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 3	27
ตารางที่ 3.5: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 4	27
ตารางที่ 3.6: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 5	27
ตารางที่ 3.7: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 6	27
ตารางที่ 3.8: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 7	28
ตารางที่ 3.9: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 8	28
ตารางที่ 3.10: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 9	28
ตารางที่ 4.1: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 4.2: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 4.3: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส	31
ตารางที่ 4.4: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	31
ตารางที่ 4.5: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูล ส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	32
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงแบบจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้าน ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานใน ประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงแบบจำลองจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น ปัจจัย ด้านคุณลักษณะของงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	35
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงแบบจำลองจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น ปัจจัย ด้านตัววัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	37
ตารางที่ 4.9: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน	38
ตารางที่ 4.10: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน	39
ตารางที่ 4.11: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน	39
ตารางที่ 4.12: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน	40
ตารางที่ 4.13: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน	40
ตารางที่ 4.14: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	41
ตารางที่ 4.15: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	42
ตารางที่ 4.16: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	43
ตารางที่ 4.17: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อทักษะการทำงานที่หลากหลายและทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อความสำคัญของงานและ ทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน	45
ตารางที่ 4.19: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน และทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน	46
ตารางที่ 5.1: ผลการสรุปการทดสอบตามสมมติฐาน	54



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: ภาพประกอบลำดับขั้นความต้องการ 5 ประการ	8
ภาพที่ 2.2: ภาพประกอบทฤษฎีสองปัจจัย (Dual-Factor Theory)	10
ภาพที่ 2.3: ภาพประกอบทฤษฎี E.R.G	11
ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกของอุตสาหกรรมบริการปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก ทำให้หน่วยธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมากได้หันมาให้ความสนใจในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขัน เพราะธุรกิจบริการมีความเหมือนในด้านลักษณะสินค้าอยู่มาก อาวุธที่สำคัญในการทำให้ธุรกิจในด้านนี้ประสบความสำเร็จจึงหนีไม่พ้นการสร้าง ความแตกต่างแก่พนักงานในองค์กรนั้น ๆ หน่วยธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจกับพนักงาน ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะทำให้สามารถส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรเกิดความมีส่วนร่วมที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของตนให้เพิ่มมากขึ้น มีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีแรงจูงใจที่จะคิดสร้างสรรค์หาแนวทางในการทำงานใหม่ ๆ ที่ทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น

ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จขององค์กรในอุตสาหกรรมบริการ ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย เช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ระบบการทำงานมีความชัดเจนพนักงานทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์ขององค์กรและก้าวไปในทางเดียวกัน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานซึ่งจะส่งผลดีในการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องที่นอกเหนือไปจากการทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี การสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการให้การสนับสนุนในรูปแบบของการสนับสนุนให้สามารถลาไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นได้ และเมื่อพนักงานที่ลาไปศึกษาต่อนั้นมีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น ก็สามารถนำวุฒิการศึกษาที่เพิ่มขึ้นนั้นมาใช้ปรับเลื่อนระดับหรือเพิ่มเงินเดือน องค์กรมีการจัดฝึกอบรมให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ปริมาณงานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน พนักงานแต่ละคนมีทักษะความสามารถตรงตามงานที่ได้รับมอบหมาย และมีขีดความสามารถที่เพียงพอสำหรับการทำงานนั้น ๆ พนักงานรู้สึกว่าการตำแหน่งของตนมีความสำคัญในองค์กร พนักงานทุกคนมีอิสระในการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวความคิดที่สร้างสรรค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลโดยรวม พนักงานในระดับหัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดการทำงานที่ดียิ่งขึ้นได้

นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น องค์กรควรมีเครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน เช่น การตรวจสอบว่าการทำงานของพนักงานโดยรวมได้มาตรฐานตามที่ตั้งไว้ พนักงานทุกคนมีการพัฒนามาตรฐานในการทำงานของตนอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีการปรับปรุงระบบการ

ทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถควบคุมความผิดพลาดที่อาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่อองค์กร

ปัจจัยทั้งหมดข้างต้นเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคง ก้าวหน้าในการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหากองค์กรใดคำนึงถึงความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าว จะทำให้องค์กรเื้อต่อการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน และสามารถหาแนวทางต่าง ๆ เพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและถูกนำไปใช้ในการบริหารจัดการ ก็จะทำให้องค์กรนั้นมีความยืดหยุ่น ทำให้เกิดผลดีทั้งต่อผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่และผู้ที่บริหารการจัดการ

ภายหลังจากวันที่ 1 มกราคม 2559 ที่ผ่านมานั้น ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มตัว ซึ่งจะทำให้ในอนาคตข้างหน้า จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน และมีหลายประเทศสมาชิกที่มีค่าแรงขั้นต่ำที่สูงกว่าประเทศไทยอยู่มาก พนักงานที่มีความสามารถในด้านภาษาอาจจะต้องการเคลื่อนย้ายถิ่นฐานไปประกอบอาชีพในประเทศสมาชิกอื่น ๆ ที่ให้ผลตอบแทนที่สูงกว่าได้ ถ้าหากองค์กรใดสามารถรักษาพนักงานที่มีความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานไว้ได้มาก ก็จะเกิดผลดีต่อวัฒนธรรมขององค์กร เนื่องจากไม่ต้องจัดจ้างพนักงานเพิ่มขึ้นจากเดิม พนักงานไม่ต้องปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม หรือขนบธรรมเนียมของชาติอื่น ๆ หากต้องมีการจ้างงานเพิ่มเพื่อทดแทนส่วนที่ลาออกไปทำงานที่ประเทศอื่น ทำให้ไม่เกิดความตึงเครียดในด้านของบรรยากาศในการทำงาน หรือหากธุรกิจมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ก็สามารถที่จะนำปัจจัยดังกล่าวข้างต้นมาปรับใช้ในการสรรหาและจัดจ้างบุคลากร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการผสมผสานวัฒนธรรมในองค์กรได้อย่างลงตัวมากที่สุด

จากความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยหรือผลกระทบที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการค้นคว้าครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ป้องกันและแก้ไขปัญหที่อาจจะเกิดขึ้นภายในองค์กร หรือนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในธุรกิจของตนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

1.2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

ผู้ทำการวิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายสำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการที่ทำงานในร้านอาหารไทยย่านไทยทาวน์ และไชน่าทาวน์ ประเทศสิงคโปร์จำนวน 200 คน โดยเป็นกลุ่มประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 22 – 50 ปีขึ้นไป ซึ่งพบโดยส่วนใหญ่ทำงานด้านการบริการเป็นงานประจำมากกว่า 2 งานขึ้นไป

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นระยะเวลา 3 เดือน (ตุลาคม – ธันวาคม 2558) โดยการใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานบริการในร้านอาหารไทยย่านไทยทาวน์ และไชน่าทาวน์ ประเทศสิงคโปร์

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นแรงผลักดัน หรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริการในร้านอาหารไทยในย่านไทยทาวน์ และไชน่าทาวน์ ประเทศสิงคโปร์

1.3.4 ขอบเขตทางด้านตัวแปร การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตที่ใช้ในศึกษาค้นคว้างานวิจัย ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระอิสระ (Independent Variable) ที่ใช้ในการค้นคว้าทำวิจัยครั้งนี้ คือ

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

1.2) ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะประกอบด้วย ความสามารถในการทำงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย กระบวนการทำงานมีความชัดเจน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นหรือฝึกอบรม หากพนักงานมีความรู้ความสามารถหรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น พนักงานจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น พนักงานยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กร องค์กรมีความยุติธรรม

1.3) คุณลักษณะของงาน ซึ่งจะประกอบด้วย ตำแหน่งของพนักงานมีความจำเป็นในการใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ตำแหน่งของพนักงานมีความสำคัญภายในร้าน พนักงานมีความอิสระในการทำงานในแต่ละตำแหน่ง หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ที่ใช้ในการค้นคว้าทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งจะประกอบไปด้วย พนักงานในองค์กรมีการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน พนักงานในองค์กรมีการพัฒนามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง องค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ พนักงานในองค์กรสามารถควบคุมโอกาสผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากการทำงาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

1.4 คำถามของงานวิจัย

1.4.1 พนักงานที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกันหรือไม่

1.4.2 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานหรือไม่

1.4.3 ความพอใจในลักษณะของงาน ทักษะที่ใช้ในการทำงาน ความสำคัญของงาน และการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานหรือไม่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงนโยบายและโครงสร้างองค์กร

1.5.2 เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเจ้าของกิจการร้านอาหารหรือฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่จะสามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการ ในด้านการจ้างงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน เพื่อใช้สร้างความแตกต่างในการแข่งขัน

1.5.3 เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษานี้ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรของตนได้อย่างเหมาะสม

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์หรือความแตกต่างของประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการทำงานอย่างมี
ประสิทธิผล

คุณลักษณะของงาน หมายถึง สิ่งส่งผลต่อสภาวะทางจิตวิทยาของพนักงานในการทำงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลผลิตที่สูง ประหยัดเวลา และ
สามารถควบคุมต้นทุนให้ต่ำลง จนเกิดกำไรสูงสุดได้

ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่
วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่า เพื่อนำไปใช้ในการปรับตัวและพัฒนาองค์กรอย่างให้มี
ความยั่งยืน



บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และได้จัดนำเสนอ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
- 2) แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในคุณลักษณะของงาน
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 แนวคิด และทฤษฎี

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ (Theory of Motivation)

Maslow (n.d. อ้างใน ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542) ผู้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้น Maslow's Hierarchy of Needs ซึ่งผู้ที่คิดค้นเป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยาที่มีชื่อเสียง โดยได้ทำการรวบรวมประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยา และเป็นผู้ให้คำปรึกษามาใช้เป็นพื้นฐานในการคิดค้นทฤษฎี ซึ่งต่อมาได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ในทฤษฎีมีการอธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า จะมีความต้องการเป็นแบบเป็นลำดับขั้น และมีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 5 ขั้น โดยจะแบ่งแนวคิดหรือสมมติฐานแนวคิดของทฤษฎีเป็น 3 ประการ

ฐานแนวคิด ประการแรก มนุษย์นั้นเป็นสัตว์สังคมซึ่งจะมีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด และมนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและเพิ่มมากขึ้นไปเรื่อย ๆ สิ่งที่มีมนุษย์แต่ละคนต้องการนั้น จะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับมาหรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการในด้านอื่น ๆ ก็จะมีเกิดขึ้นมาแทนที่ ซึ่งความต้องการเช่นนี้เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ฐานแนวคิด ประการที่สอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งที่จูงใจ พฤติกรรมของมนุษย์อีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น จะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการจูงใจอันดับต่อไป

ฐานแนวคิด ประการที่สาม ความต้องการของมนุษย์สามารถที่จะจัดเป็นลำดับขั้นได้ เมื่อมนุษย์มีความต้องการในลำดับต่ำได้ และได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นถัดไปก็จะเกิดขึ้นมา และมนุษย์ก็จะค้นหาแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการต่อไปเรื่อย ๆ แบบไม่มีสิ้นสุด

Maslow (n.d. อ้างอิงใน ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2542, หน้า 36-37) ว่า ได้ทำการสรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเกิดขึ้นเป็นลำดับชั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs) ความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีดังกล่าวจะทั้งหมดมี 5 ระดับ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และ ด้านความสำเร็จในชีวิต โดยจะมีลักษณะการเรียงลำดับ จากลำดับต่ำไปหาลำดับที่สูงขึ้น และจากความต้องการนี้เอง เกิดเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน กล่าวคือ

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) จะเป็นความต้องการในการค้นหาปัจจัย 4 เช่น ความต้องการอาหารเพื่อให้อิ่มท้อง ความต้องการเครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน ความหนาวและกันการอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมไปถึงที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงเกิดเป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

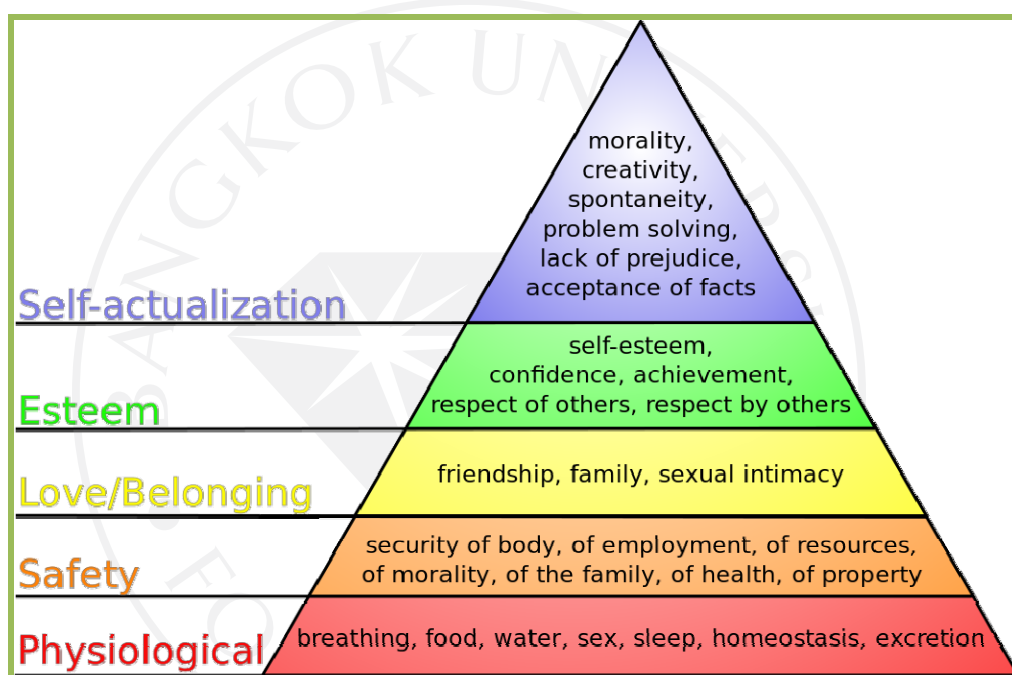
(2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย จนทำให้สามารถใช้ชีวิตเพื่อดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว ความต้องการที่เกิดขึ้นถัดไปก็คือ มนุษย์จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้น เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ก็จะได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยจะหันมาให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากอาหารที่นำรับประทาน ซึ่งอาจจะมีสารพิษตกค้างและสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิต หรือการหาอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย ส่งเสริมให้ร่างกายแข็งแรง และป้องกันการเจ็บป่วย เป็นต้น

(3) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and Love Needs) จะเป็นความต้องการถัดไปที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองได้ครอบครองให้อยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนที่เรารัก รักเราและต้องการให้พวกเขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้พวกเขาเหล่านั้นไปรักคนอื่นอีก ซึ่งคือการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

(4) ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem Needs) เป็นความต้องการอีกขั้นถัดไป หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น มีความต้องการที่จะได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการได้รับการปฏิบัติจากบุคคลอื่น ๆ อย่างสุภาพ นอบน้อม ให้ความเคารพนับถือตามควร และไม่ต้องการได้รับการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น ด้วยความเชื่อที่ว่าทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน

(5) ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง หรือความต้องการสัจจะแห่งตน (Self-actualization Needs) ซึ่งจะเป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ได้รับการตอบสนองจากความต้องการมีความเป็นส่วนตัว และการค้นหาความเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง ซึ่งจะทำให้ลดความต้องการภายนอกลง และหันมาให้ความสนใจ หรือมีความต้องการในสิ่งที่ตนเองมี และเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์

ภาพที่ 2.1: ภาพประกอบลำดับขั้นความต้องการ 5 ประการ



ที่มา: ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://en.wikipedia.org/wiki/Maslow>.

กล่าวคือ ทฤษฎีของ Maslow (n.d. อ้างใน “ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์”, ม.ป.ป.) นั้นยังคงได้รับความนิยมใช้ในหลักการบริหารจัดการพนักงานในปัจจุบัน และมีการนำไปปรับใช้ในองค์กรต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เพื่อที่จะใช้สร้างความพึงพอใจ ในงานหรือตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร แต่ความต้องการปัจจัยที่จะนำมาตอบสนองความต้องการของพนักงานในระดับองค์กรนั้น จะเป็น การจ่ายเงินค่าตอบแทน เงื่อนไขการทำงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย ได้แก่ การคุ้มครองป้องกัน เช่น สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย และเป็นงานที่มีความมั่นคง ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความรัก การมีส่วนร่วม การรวมกลุ่มทำงาน การนิเทศ สมาคม

อาชีพ ความต้องการการยอมรับนับถือ มีเกียรติยศ ชื่อเสียง ความต้องการของพนักงานในระดับองค์กร คือ การได้รับการยอมรับในสังคม ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัล เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การสร้างสรรค์พัฒนาศักยภาพของตนให้สูงขึ้น ซึ่งปัจจัยความต้องการทั้งหลายเหล่านี้ในระดับองค์กร จะการันตีความที่ท้าทาย เพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผล ซึ่งจะชี้ไปสู่การมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า และโอกาสที่เพิ่มขึ้นสำหรับการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมบริการนั้น ๆ

ทฤษฎีสองปัจจัย (Dual-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ทฤษฎีแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยประกอบด้วย

1) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายนอก (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 5 ประการคือ

- ประการที่ 1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- ประการที่ 2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ประการที่ 3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement)
- ประการที่ 4 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
- ประการที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2) ปัจจัยการค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance Factor or Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg (1959) แต่เป็นการป้องกันความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น (วรเดช จันทรศร, 2544, หน้า 32) ปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุน 10 ประการ คือ

- ประการที่ 1 นโยบาย และการบริหารงานของหน่วย (Company Policy And Administration)
- ประการที่ 2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth)
- ประการที่ 3 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation to Superior, Subordinate, Peer)
- ประการที่ 4 เงินเดือน (Salary)
- ประการที่ 5 สถานะของอาชีพ (Occupation)

ประการที่ 6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personnel Life)

ประการที่ 7 ความมั่นคงในงาน (Security)

ประการที่ 8 สถานการทำงาน (Working Conditions)

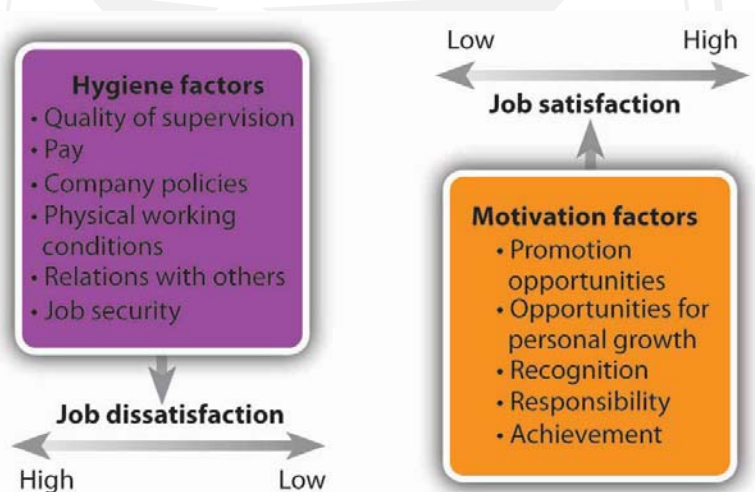
ประการที่ 9 เทคนิคของผู้นิเทศ (Supervisor Technical)

ประการที่ 10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)

ปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่จะจูงใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ปัจจัย
 คำจูงนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ บุคคลในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป คือ หากองค์กรสามารถที่จะลดทัศนคติต่อความไม่พึงพอใจในการทำงานจาก
 ปัจจัยในทั้งสองด้านของพนักงานลงได้ พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดีในการการทำงานอย่างมี
 ประสิทธิภาพ และจะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานที่มีคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น

ภาพที่ 2.2: ภาพประกอบทฤษฎีสองปัจจัย (Dual-Factor Theory)



ทฤษฎี E.R.G. ของ Alderfer (1992)

เป็นแนวคิดในกลุ่มที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจหรือสาเหตุแห่งพฤติกรรม อันส่งผลต่อการ
 พัฒนาของบุคลากรในฐานะปัจเจกบุคคลหรือบุคลากรในองค์กร เป็นผลงานของ Alderfer (1992)
 ทฤษฎี E.R.G. นี้ เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (n.d.) ซึ่งได้
 จำแนกลำดับขั้นของความต้อการไว้ 5 ขั้น ดังได้กล่าวมาแล้ว แต่ Alderfer (1992) ได้มาจำแนกกลุ่ม
 ของความต้องการใหม่่ออกได้เป็นสามประเภท กล่าวคือ

- (1) ความต้องการดำรงอยู่ได้ (Existence Needs = E)
- (2) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (Relatedness Needs = R)
- (3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs = G)

ซึ่งความต้องการทั้ง 3 กลุ่มตามแนวคิดของ Alderfer (1992) ดังกล่าว จะประกอบด้วย ความต้องการดำรงชีวิต (E) ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (R) และความต้องการเจริญก้าวหน้า (G)

ภาพที่ 2.3: ภาพประกอบทฤษฎี E.R.G



กล่าวโดยสรุป คือ หากพิจารณาในรายละเอียดแล้วจะเห็นได้ว่า สอดคล้องกับความต้องการของ Maslow (n.d.) ความต้องการด้านความสัมพันธ์ คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรัก ความต้องการเจริญก้าวหน้า คล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังใน ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนากับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในคุณลักษณะของงาน (Job - Characteristics Theory) โดยทฤษฎีนี้ J Hackman และ Oldham (1975) ได้มีการกล่าวไว้ว่า โดยส่วนใหญ่สิ่งที่จะควบคุมการจูงใจนั้น จะไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่ตัวพนักงาน แต่เป็นที่สภาพแวดล้อมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้งานที่เหมาะสมต่อเวลา และสร้างสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม จึงจะสามารถส่งเสริมแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ โดยหลักการและคุณลักษณะของงานมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย (Skill Variety) เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะสามารถนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้มีความแตกต่างในการแข่งขัน และจะทำให้พนักงานที่รับผิดชอบในการทำงานนั้น ๆ รู้สึกมีคุณค่า และรู้สึกตนเองประสบผลสำเร็จ

(2) ลักษณะของงาน (Task Identity) งานที่ต้องมีความเป็นเอกลักษณ์ และมีระดับความยาก ง่าย แตกต่างกัน อาจจะเป็นงานที่ทำคนเดียว หรือร่วมมือกันทำก็ได้ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่ทำงานแต่ละหน้าที่ รู้ถึงความสำคัญในงานที่ตนได้รับมอบหมาย

(3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานที่รับผิดชอบในงานนั้น ๆ รู้สึกมีเกียรติ หรือมีความสำคัญ อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในด้านความแตกต่างและคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ได้รับมา

(4) ความมีอิสระภาพ (Autonomy) เป็นการให้อิสระแก่พนักงานในตัดสินใจ เพื่อการกำหนดรายการ หรือตารางการทำงาน และการจัดการนั้น ๆ ทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลายในการทำงาน และไม่รู้สึกรู้ว่าองค์กรเข้มงวดจนเกินไป

(5) การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการแจ้งให้พนักงาน ได้รับทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานของตนเอง ซึ่งจะแบ่งเป็นการชมเชยหากประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพของงานอยู่ในระดับสูง และเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น หากผลของประสิทธิภาพในการทำงานและคุณภาพของงานต่ำกว่าเกณฑ์ การป้อนกลับข้อมูลสามารถออกแบบและประยุกต์ให้เข้ากับองค์กร เพื่อเพิ่มคุณลักษณะพิเศษในลักษณะต่าง ๆ ที่หลากหลาย ดังนี้ คือ เพื่อเพิ่มความสามารถ และทักษะให้แก่พนักงาน เพื่อจัดเตรียมงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ของพนักงาน มอบหมายงานที่มีคุณค่าให้พนักงานที่รับผิดชอบ เพื่อยกระดับภาระหน้าที่ พัฒนาบุคลิกภาพ และสร้างความรู้สึกมีคุณค่าให้แก่พนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานที่รับผิดชอบ ติดต่อดirectกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ใช้บริการเช่น ลูกค้า หรือผู้ใช้สินค้าด้วยตัวเอง เพื่อเพิ่มหรือยกระดับคุณภาพ บุคลิกภาพ และข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าด้วยตัวของพนักงานเอง เปิดโอกาสให้แกพนักงานได้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและควบคุมปัจจัยแวดล้อมรอบ ๆ ตัวอย่างมั่นใจ การเพิ่มความเชี่ยวชาญที่หลากหลายถือเป็นการเรียนรู้ ในลักษณะพิเศษที่ดีของงานเหล่านั้น การจัดเตรียมผลที่เกิดจากการทำงานทั้งที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ และการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มข้อมูลย้อนกลับให้กับพนักงาน นำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น หรือให้คงระดับประสิทธิภาพและคุณภาพที่ติดนั้นไว้ต่อไป

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานทุกระดับในองค์กร ซึ่งจะทำงานที่ปฏิบัติได้ สามารถบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า ลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

- (1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานกันกับทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันของพนักงาน ซึ่งสามารถใช้ความแตกต่างในการดำเนินบทบาทในงานแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปขององค์กร
- (2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ พนักงานในทีมมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกัน พนักงานทุกคนในทีมรับรู้ และยอมรับเป้าหมายรวมถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้นนั้น
- (3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานแบบเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย พนักงานในทีมสามารถที่จะแสดงความรู้สึกรวมไปถึงความคิดเห็นของตนที่มีต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารกันโดยตรง และหันหน้าเข้าหากันเพื่อที่ร่วมกันแก้ไขปัญหา และสร้างความเข้าใจกันซึ่งกันและกัน
- (4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ พนักงานทุกคนในทีมได้รับการช่วยเหลือ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน การที่พนักงานทุกคนมีความจริงใจต่อกัน และสามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน อีกทั้งยังพร้อมที่จะเตรียมการรับมือในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต
- (5) ความร่วมมือและความขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ พนักงานทุกคนในทีมให้ความร่วมมือกันในการทำงาน พร้อมทั้งจะคอยช่วยเหลือและสนับสนุน เพื่อช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการทำงาน เมื่อเกิดความขัดแย้งมีการใช้ความขัดแย้งนั้น ๆ ไปในทางที่มีสร้างสรรค์ เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา
- (6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของพนักงานในทีมมีการประชุม เพื่อปรึกษาหารือ และหาแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติร่วมกัน การตัดสินใจที่จะใช้ข้อมูลและความคิดเห็นของพนักงานทีมทุกคน
- (7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานเป็นทีมนี้จะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมกับในสถานการณ์นั้น ๆ โดยพนักงานทุกคนในทีมสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน
- (8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ พนักงานทุกคนมีการติดตามผลของการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดบ้างที่จะต้องร่วมกันเพื่อการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพและคุณภาพให้ดีขึ้น

(9) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การที่องค์กรมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละทีม ในให้ออกาสพนักงานในทีมทุกคนได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ตนเองมี และนำออกมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มที่

(10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การที่พนักงานทุกคนในองค์กร มีการทำงานที่มีการใช้สัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ

(11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การที่พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกันในทีมแบบเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความชัดเจนเหมาะสม และมีการสื่อสารกันทางตรง พนักงานในทีมมีการสื่อสารแบบมีศักยภาพเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานซึ่งกันและกันได้ดี

Dalton และคณะ (2000 อ้างใน รัตติกรณ จงวิศาล, 2543) ได้มีการเสนอแนวคิดในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ (Characteristics of Effective Team) โดยกล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญคือ ผู้นำทีมจะต้องมีความรับผิดชอบ และมีลักษณะดังต่อไปนี้

(1) การมอบหมายงานให้ถูกกับความสามารถของพนักงานแต่ละคน หรือจัดหางัดจ้างพนักงานที่มีทักษะความสามารถมาให้เหมาะสมกับงานที่มีอยู่

(2) สร้างความคาดหวังของพนักงานต่อผลของงานให้มีความชัดเจน

(3) มีการกระตุ้นเตือนให้พนักงานทุกคนผู้ร่วมทีม มีการผลักดันในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีการมอบหมายงาน มีการสอนงาน มีการให้ความช่วยเหลือและตอบคำถาม เมื่อพนักงานในทีมเกิดปัญหาจากการทำงานดังกล่าวนี้ ๆ

(4) สามารถที่จะมองให้เห็นภาพใหม่ ๆ หรือมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เป็นไปได้ และมีความชัดเจน เพื่อนำพาพนักงานทุกคนในทีมไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้

(5) มีการวางแผนการทำงานที่ดี มีระบบ ระเบียบ ขั้นตอนและแบบแผนที่ชัดเจน เพื่อป้องกันความสับสนที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน

(6) มีการจัดหาพนักงานใหม่ ๆ เข้าไปในทีม เพื่อทำให้เกิดแนวคิดวิธีการทำงานแนวใหม่ ๆ และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

(7) สามารถให้การกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และสร้างความมุ่งมั่นให้แก่พนักงานในทีม

(8) ใ้รางวัลสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อช่วยเป็นแรงเสริมแนวคิดทางบวก และให้พนักงานเห็นคุณค่าของการให้การสนับสนุน

(9) สามารถค้นหาวิธีการเคลื่อนย้ายอุปสรรคที่ทำให้ทีมไม่บรรลุเป้าหมาย

(10) มีความมุ่งมั่นกับสิ่งซึ่งเป็นวิธิต่างที่จะนำทีมไปสู่ความก้าวหน้า

กล่าวคือ การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิผลนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานของทั้งสองฝ่าย คือ การมีผู้นำทีมที่มีภาวะผู้นำที่ดี และมีพนักงานในทีมที่จะต้องมีความรู้คุณลักษณะที่สำคัญเข้ากันกับงานนั้น ๆ รวมไปถึงมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบอีกด้วย

Peterson และ Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 ข้อ ด้วยกันคือ

(1) คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง ทำให้ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์เอื้อกัน มีความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานที่องค์กรวางไว้ และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งควรจะมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(3) เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและความทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยการค้นหาวิธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรมากที่สุด การมีประสิทธิผลในค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบประหยัดคุ้มค่า และเกิดการผิดพลาดสูญเสียให้น้อยที่สุด

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่เป็นแรงผลักดันหรือผลกระทบที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ได้มีผู้ศึกษาถึงปัจจัยและผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานไว้ ดังนี้

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนคติทางบวกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศมีประสิทธิผลการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้าน อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนตามตำแหน่งงานมีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยแนวทางการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านค่าตอบแทน

ด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพทำงาน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุภารัตน์ กิมศิริ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือและความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกสูงสุด คือ ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ตามมาด้วยปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการและความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ปัจจัยความรับผิดชอบ ความร่วมมือและความสามัคคี การปฏิบัติตน สภาพแวดล้อม 3) ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน และปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นพรัตน์ พงศ์ฐากร (2553) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด 3 อันดับ คือ ความอบอุ่น มาตรฐานงาน และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีสายงานปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสี่ยงของงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความอบอุ่น พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก 2) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่ามากที่สุด 3 อันดับ คือ ความอบอุ่น มาตรฐานงาน และความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร 3) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเสี่ยงของงาน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความอบอุ่น พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการสนับสนุน พนักงานที่มีเพศและสายงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านมาตรฐานงาน พนักงานที่มีเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร พนักงานที่มีสายงานที่ปฏิบัติต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการตอบสนองขั้นพื้นฐานด้านจิตใจ และความผูกพันในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับสูงทั้งสองปัจจัย คือ 3.66 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความป็นอันหนึ่งอันเดียวของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความสำคัญของงานมีความสำคัญทางบวกกับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการความต้องการความมีอิสระในการกำหนดด้วยตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการมีความสามารถอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความหลากหลายทางทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ความมีอิสระในการตัดสินใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ผลสะท้อนกลับจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงาน

อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก.ซิสเต็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยเกื้อหนุนด้าน โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน ความภูมิใจในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Faul, Erdfelder, Buchner และ Lang (2009) เรื่องกุญแจสำคัญของความสามารถที่จะแข่งขันได้ในธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว เกี่ยวกับแรงจูงใจจากทัศนคติทางวัฒนธรรมของพนักงาน 1) บทความนี้นิยามความแตกต่างของแรงจูงใจแบบดั้งเดิมในหลายรูปแบบที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง วันหยุดพักผ่อน การจ่ายเงินตามผลงาน และการประเมินผลความสำเร็จในแต่ละบุคคล นวัตกรรมในการสร้างแรงจูงใจในอีกทางหนึ่ง อธิบายถึงการปรับปรุงสภาวะแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบของงาน และตัวเนื้องาน 2) พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการและการท่องเที่ยวส่วนมาก มิได้มีระดับการศึกษาที่สูงนัก ซึ่งก็มิได้เป็นข้อกำหนดไว้ในวงการนี้ ดังนั้นหากว่าระดับการศึกษามีไขความได้เปรียบทางการแข่งขัน จึงเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสามารถจะเป็นสิ่งที่มีค่าและเมื่อเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ หากพนักงานไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นารจ้างงานที่สูญเปล่าและสิ้นเปลือง 3) ผลที่ได้จากการศึกษาในแต่ละมุมมองคือ ลักษณะงานในอุดมคติซึ่งในขณะเดียวกันเป็นแรงจูงใจและผลสำเร็จของพนักงาน ประเด็นหลักเกี่ยวข้องกับความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน 96% ประเด็นถัดไปคือ ปัจจัยแวดล้อมที่ดีในการทำงาน 94.5% และประเด็นสุดท้าย คือ ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือน 93.9%

2.3 สมมติฐาน

- 2.3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน
- 2.3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน
- 2.3.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน
- 2.3.4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน
- 2.3.5 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน
- 2.3.6 ความพอใจในลักษณะของงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน

2.3.7 ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

2.3.8 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

2.3.9 การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

2.4 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

หลังจากที่ได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงานแล้ว จึงสามารถแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสามารถในการทำงาน กระบวนการทำงานมีความชัดเจน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนให้ลาศึกษาต่อ การเลื่อนตำแหน่งเมื่อวุฒิการศึกษาสูงขึ้น การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน และปริมาณงานมีความเหมาะสม

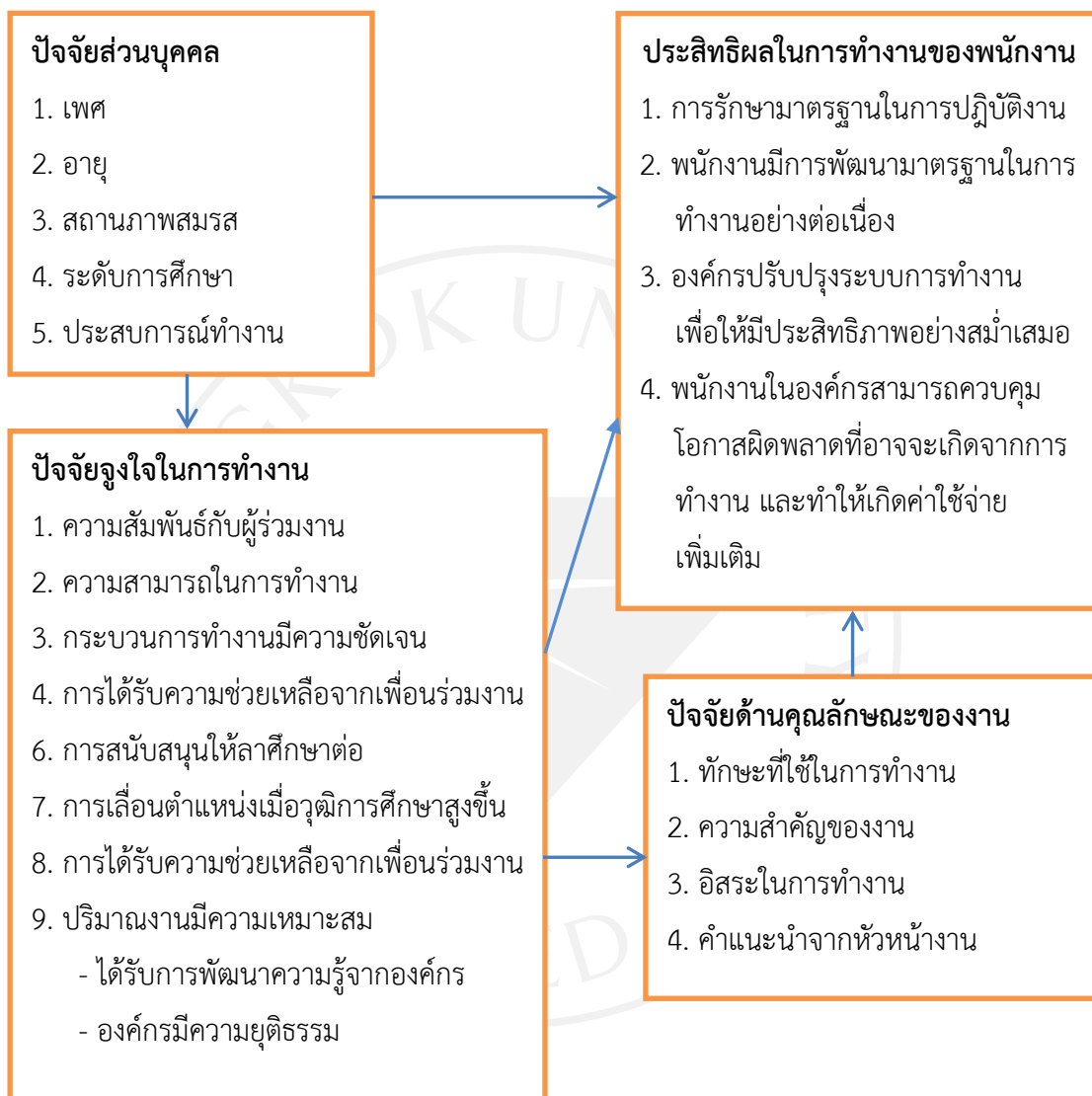
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน แบ่งออกเป็น ทักษะที่ใช้ในการทำงาน ความสำคัญของงาน อิสระในการทำงาน และคำแนะนำจากหัวหน้างาน

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่วัดประสิทธิผลในการทำงาน แบ่งออกเป็น การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน พนักงานมีการพัฒนามาตรฐานในการทำงานอย่างต่อเนื่อง องค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานในองค์กรสามารถควบคุมโอกาสผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากการทำงาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ภาพที่ 2.4: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการในร้านอาหารไทย ย่านไทยทาวน์ และไชน่าทาวน์ ประเทศสิงคโปร์ ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2558 ขนาดของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าทำวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 200 คน ซึ่งการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างนี้ ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูปที่เรียกว่า G*Power โดยโปรแกรมสำเร็จรูปดังกล่าวจะทำการประมวลผลขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากการนำข้อมูลอ้างอิงทางสถิติที่ใช้ และข้อมูลแบบสอบถามบางส่วนที่ผู้ทำการค้นคว้าวิจัยได้เลือกใช้ นำมาประมวลผลในการศึกษาทำการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงสถิติอนุมาน มาใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์หาความแตกต่างผ่านค่าความแปรปรวน โดยจะมีสถิติที่ใช้ทั้งสิ้น 4 สถิติ ได้แก่

3.1.1 การพิสูจน์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงความสัมพันธ์หรือความแตกต่างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยกำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size)

3.1.2 การหาค่าสถิติที (T-Test) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และค่าสถิติแบบการวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เช่น อายุ และประสบการณ์ทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยกำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size)

3.1.3 การวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยจิตใจในการทำงาน ด้านปัจจัยคุณลักษณะของงาน และด้านการวัดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน โดยกำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size)

3.1.4 การวิเคราะห์สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยจะนำมาใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และความพอใจในลักษณะของงาน เพื่อใช้ทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน โดยกำหนดให้ค่าขนาดอิทธิพล (Effect Size)

ตารางที่ 3.1: ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงกับสถิติที่เลือกใช้ในการแปลผลการศึกษาค้นคว้างานวิจัย

สถิติ	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
One-Way ANOVA	200
T-Test	128
Multiple Regression	119
Pearson Correlation	82

จากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แบบสำเร็จรูป G*Power มาใช้เป็นตัวกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการใช้ศึกษาวิจัย โดยผู้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่อ้างอิงกับสถิติที่ใช้ในงานวิจัย จากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า ซึ่งก็คือการวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน (One- Way ANOVA) จำนวน 200 คน มาใช้ในการแปลผลการศึกษาค้นคว้างานวิจัยในครั้งนี้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการในร้านอาหารย่านไทยทาวน์ และไชน่าทาวน์ ประเทศสิงคโปร์ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended Response Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้ มาตรการแบบนามมาตรา (Nominal Scale) มาตรการวัดข้อมูลประเภทมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) และ มาตรการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 จะแบ่งเป็นแบบทดสอบวัดด้านปัจจัย 3 ด้าน คือ

1) ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีจำนวน 10 ข้อ ในด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านกระบวนการทำงานมีความชัดเจน ด้านการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ด้านปริมาณงานเหมาะสมกับเวลา ด้านการได้รับการพัฒนาความรู้จากองค์กร และในด้านขององค์กรมีความยุติธรรม

2) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ด้านทักษะที่ใช้ในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านคำติชมที่ได้รับจากการทำงาน

3) ปัจจัยที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน มีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ด้านการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร ด้านของพนักงานมีการพัฒนามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และด้านความสามารถในการควบคุมการผลิตจากการทำงานที่ส่งผลให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ซึ่งในส่วนที่ 2 จะใช้มาตรวัดเป็นประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert (ไลเคิร์ต) 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงผลักดันหรือผลกระทบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 1) การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
- 2) การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าทำการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามจะมี 4 ส่วน คือ

2.1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

2.2) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในการทำงาน กระบวนการทำงานมีความชัดเจน การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลา การได้รับการพัฒนาความรู้จากองค์กร และองค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน

2.3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ความจำเป็นในการใช้ทักษะในการทำงาน ตำแหน่งงานมีความสำคัญภายในร้าน ความมีอิสระในการทำงาน และหัวหน้างานให้คำแนะนำเพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

2.4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน มาตรฐานในการทำงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานสามารถควบคุมโอกาสผิดพลาดที่อาจเกิดจากการทำงานและทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

3.3.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนแรก จะเป็นการถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- 1) เพศ (Nominal Scale)
- 2) อายุ (คำถามแบบมาตราเรียงลำดับ: Ordinal Scale)
- 3) สถานภาพสมรส (คำถามแบบมาตรานามบัญญัติ: Nominal Scale)
- 4) ระดับการศึกษา (คำถามแบบมาตราเรียงลำดับ: Ordinal Scale)
- 5) ประสบการณ์ทำงาน (คำถามแบบมาตราเรียงลำดับ: Ordinal Scale)

ส่วนที่สอง จะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 18 ข้อ โดยจะถามข้อมูลตามเกณฑ์ของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งจะแยกระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ โดยจะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง มาก

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.3.3 การทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา ความเที่ยงตรง (Validity) ของเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจะมีค่า (IOC: Index of Item Objective Congruence) แล้วหาค่าเฉลี่ย โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะให้คะแนนความเห็นของคำถามแต่ละข้อดังต่อไปนี้ คะแนน +1 (ข้อคำถามนั้นสามารถนำไปใช้วัดได้อย่างแน่นอน) 0 (ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นจะสามารถใช้วัดได้) -1 (ข้อคำถามไม่สามารถนำไปใช้วัดได้)

อย่างแน่นอน) ข้อคำถามที่มีค่า 0.5 - 1.0 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ถ้าต่ำกว่า 0.5 เข้าใกล้ 1.00 ถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด เพื่อให้คำถามมีความชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

3.3.4 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยได้ใช้แบบข้อคำถามจำนวน 35 ชุด และไปทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 35 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบข้อคำถาม โดยทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน (Alpha Cronbach Coefficient) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในทางสถิติในการตรวจสอบ พบว่าค่าความเชื่อมั่นทุกด้านมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ระยะเวลาในการทำการทดสอบความเชื่อมั่น แบบสอบถามจำนวน 35 ชุด โดยทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 35 คน ในเดือนกันยายน 2558

3.4.2 ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ระหว่างเดือนตุลาคม-ธันวาคม 2558 จำนวน 200 คน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ที่ทำการวิจัยจะนำแบบสอบถามไปให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งก็คือ พนักงานบริการชาวไทยในร้านอาหารย่านไทยทาวน์ และโซนทาวน์กรอกข้อมูลในแบบสอบถามให้ในระหว่างที่เข้าไปใช้บริการตามร้านอาหารต่าง ๆ หรือหากบางร้านมีกฎเคร่งครัดก็จะรอพนักงานออกมาช่วงระหว่างพัก และซักถามข้อมูล เพื่อกรอกแบบสอบถามซึ่งจะช่วยย่นระยะเวลาในการทำ และกลุ่มประชากรตัวอย่างสามารถใช้เวลาพักได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งกลุ่มประชากรบางกลุ่มไม่ถนัดที่จะอ่านข้อคำถามด้วยตนเอง ก็จะใช้วิธีเดียวกันข้างต้นเพื่อทำการเก็บข้อมูล

ในทุกวันอาทิตย์พนักงานส่วนมากมักจะมารวมตัวกันทานข้าว อยู่ข้างใต้ตึก HDB (The Housing & Development Board: โครงการที่อยู่อาศัยสาธารณะของรัฐบาล) ซึ่งจะอยู่ในย่านไทยทาวน์ ใกล้กันกับตึกโกลเด้นไมล์ การเก็บรวบรวมข้อมูลในวันนี้ทั้งหมด ผู้ทำการค้นคว้าวิจัยจะต้องอ่านข้อคำถาม และทำการกรอกข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มประชากรตัวอย่างด้วยตนเอง จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าพนักงานบริการส่วนใหญ่จะทำงานในด้านการบริการมากกว่า 1 ชนิดขึ้นไป อาทิ เช่น งานประจำเป็นพนักงานในร้านอาหารไทย และงานเสริมวันหยุด จะทำเป็นพนักงานสัระดม หรือทำเล็บในร้านเสริมสวยอีกด้วย

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

3.6.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการพิสูจน์หาความแตกต่างของ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงความสัมพันธ์หรือความแตกต่างที่มีต่อประสิทธิผลการทำงาน

3.6.2 ค่าสถิติ ที (T-Test) ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ และค่าสถิติแบบการวิเคราะห์ผ่านค่าความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เช่น อายุ และ ประสิทธิภาพการทำงาน

3.6.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

3.6.4 สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา และด้านประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อทำนายประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการ ในประเทศสิงคโปร์

ผู้จัดทำการค้นคว้าวิจัยได้มีการจัดทำตารางแบ่งตามสมมติฐานที่มี เพื่อแสดงรูปแบบในการใช้สถิติดังกล่าวข้างต้น กับสมมติฐานทั้ง 9 สมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 3.2: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 1

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน	T-Test

ตารางที่ 3.3: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน	One-Way ANOVA

ตารางที่ 3.4: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 3

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน	One-Way ANOVA

ตารางที่ 3.5: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Multiple Regression

ตารางที่ 3.6: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Multiple Regression

ตารางที่ 3.7: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 6

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 6 ความพอใจในลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Multiple Regression

ตารางที่ 3.8: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 7

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 7 ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน	Pearson Correlation

ตารางที่ 3.9: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 8

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 8 ความสำคัญของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน	Pearson Correlation

ตารางที่ 3.10: วิธีทางสถิติที่ใช้ในสมมติฐานที่ 9

ตัวแปรอิสระ	วิธีทางสถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 9 การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน	Pearson Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นี้ เกิดจากเก็บรวบรวมข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม และทัศนคติที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และทัศนคติต่อตัวใช้วันประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีจำนวนข้อมูลทั้งสิ้น 200 ชุด

ผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการสถิติแบบเชิงพรรณนา ในการหาข้อมูลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติต่อปัจจัยในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกได้เป็น

- 1) ผลสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน
- 2) ผลสรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน
- 3) ผลสรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยคุณลักษณะของงาน
- 4) ผลสรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน

นอกเหนือจากนี้ คือ ผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งอ้างอิงจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยคุณลักษณะของงาน และปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน ยังได้นำมาศึกษาค้นคว้าหาคำตอบเกี่ยวกับความสอดคล้องกับสมมติฐาน 9 ข้อ

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อใช้ในการอภิปราย และทำการทดสอบสมมติฐานที่มีความสอดคล้องกันกับ ตัวแปรในแต่ละส่วน

ตารางที่ 4.1: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนพนักงาน (คน)	อัตราร้อยละ
ชาย	60	30.0
หญิง	140	70.0
ผลรวม	200	100

เมื่อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์แบบจำแนกตามเพศ จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็น ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 140 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 70.0 และเป็นเพศชายมีจำนวน 60 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 30.0

ตารางที่ 4.2: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวนพนักงาน (คน)	อัตราร้อยละ
22-28	43	21.5
29-35	93	46.5
36-42	36	18.0
43-49	21	10.5
50 ปีขึ้นไป	7	3.5
ผลรวม	200	100.0

เมื่อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์แบบจำแนกตามอายุ จากตารางที่ 4.2 ผลสรุปรวมของข้อมูลได้แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน โดยส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 29-35 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 46.5 ช่วงอายุรองลงมา มีอายุ 22-28 ปี มีจำนวน

43 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 21.5 ช่วง อายุรองลงมาเป็น 36-42 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 18.0 ช่วงอายุรองมา มีอายุ 43-49 ปี และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนเพียง 7 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.3: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวนพนักงาน (คน)	อัตราร้อยละ
โสด	81	40.5
สมรส/ อยู่ด้วยกัน	78	39.0
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	41	20.5
ผลรวม	200	100.0

เมื่อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์แบบจำแนกตามสถานภาพสมรส จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 81 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 78 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 39.0 และสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 20.5

ตารางที่ 4.4: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนพนักงาน (คน)	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	113	56.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	87	43.5
ปริญญาโท	0	0
ผลรวม	200	100.0

เมื่อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์แบบจำแนกตามระดับการศึกษาจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 56.5 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 87 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 43.5 และไม่มีพนักงานคนใดจบการศึกษาระดับปริญญาโท

ตารางที่ 4.5: จำนวนตัวเลขและอัตราร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	จำนวนพนักงาน (คน)	อัตราร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
1-2 ปี	22	11.0
3-4 ปี	73	36.5
5 ปีขึ้นไป	105	52.5
ผลรวม	200	100.0

เมื่อสรุปตามลักษณะประชากรศาสตร์แบบจำแนกตามระดับการศึกษาจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีจำนวน 105 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 3-4 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1-2 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 11.0 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี

4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยคำถามในแต่ละข้อ จะเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตอบตามมาตรวัดของ ไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

- ระดับคะแนนที่ 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับคะแนนที่ 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนนที่ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนนที่ 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนที่ 1 หมายถึง น้อยมาก

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล โดยจะพิจารณาจาก ระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน

5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อยมาก

1.51 – 2.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อย

2.51 – 3.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มาก

4.51 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มากที่สุด

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงแบบจำลองจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้าน
ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานใน
ประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD
แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับทัศนคติ
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.97	.184	มากที่สุด
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถในการ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.95	.218	มากที่สุด
3. กระบวนการทำงานมีความ ชัดเจน	4.92	.297	มากที่สุด
4. ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจาก ผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการ ทำงาน	4.87	.371	มากที่สุด
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุน ให้พนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อใน ระดับสูงขึ้นหรือฝึกอบรม	4.64	.839	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ตารางแสดงแบบจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นด้าน
 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานใน
 ประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD
 แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	\bar{x}	SD	ระดับทัศนคติ
6. หากท่านมีความรู้ ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น ท่านจะ ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.54	.940	มากที่สุด
7. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ เพื่อนร่วมงานเมื่อเขา มีปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	4.74	.542	มากที่สุด
8. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด	4.71	.565	มากที่สุด
9. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร	4.67	.644	มากที่สุด
10. องค์กรมีความยุติธรรม	4.67	.627	มากที่สุด
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.77	.523	มากที่สุด

เมื่อสรุปผลรวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 จากตารางที่ 4.6 โดยผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ระดับทัศนคติมากที่สุด) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบ
 แบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทั้ง 10 ปัจจัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดย
 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.97
 (ค่าเฉลี่ยสูงสุด)

4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยคำถามในแต่ละข้อ จะเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตอบตามมาตรวัดของ ไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

ระดับคะแนนที่ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนนที่ 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนนที่ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนนที่ 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนนที่ 1 หมายถึง น้อยมาก

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแปรผล โดยจะพิจารณาจาก ระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน

5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อยมาก

1.51 – 2.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อย

2.51 – 3.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มาก

4.51 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มากที่สุด

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงแบบจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	\bar{x}	SD	ระดับทัศนคติ
1. ตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน	4.64	.674	มากที่สุด
2. ตำแหน่งของท่านมีความสำคัญในร้าน	4.75	.437	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงแบบจํานวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่
ทำงานในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย
และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	\bar{x}	SD	ระดับทัศนคติ
3. ท่านมีอิสระในการทำงานในตำแหน่ง งานของท่าน	4.49	.862	มาก
4. หัวหน้างานของท่านให้คำแนะนำ เพื่อให้ท่านใช้พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น	4.64	.551	มากที่สุด
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.63	.631	มากที่สุด

เมื่อสรุปผลรวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานของผู้ตอบ
แบบสอบถาม จากตารางที่ 4.7 โดยผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ระดับทัศนคติมากที่สุด) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ทั้ง 4 ปัจจัย อยู่ในระดับ
มากและมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ตำแหน่งมีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75
(ค่าเฉลี่ยสูงสุด)

4.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยด้านตัววัดประสิทธิผลการทำงาน เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยคำถามในแต่ละข้อ จะเป็นลักษณะการจัดลำดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม โดย
เลือกตอบตามมาตรวัดของ ไลเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการแบ่งระดับความสำคัญ 5 ระดับ ซึ่งจะมี
หลักเกณฑ์ในการให้คะแนน คือ

- ระดับคะแนนที่ 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับคะแนนที่ 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนนที่ 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนนที่ 2 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนนที่ 1 หมายถึง น้อยมาก

หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล โดยจะพิจารณาจาก ระดับคะแนนเฉลี่ยของช่วงคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- 1.00 – 1.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อยมาก
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่น้อย
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มาก
- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติอยู่ในระดับที่มากที่สุด

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงแบบจํานวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นปัจจัย ด้านตัววัดประสิทธิผลการทํางาน ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทํางาน ในประเทศสิงคโปร์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้ \bar{x} แทนค่าเฉลี่ย และ SD แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทํางาน	\bar{x}	SD	ระดับทัศนคติ
1. พนักงานในองค์กรมีการรักษา มาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.53	.626	มากที่สุด
2. พนักงานในองค์กรมีการพัฒนา มาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.50	.610	มาก
3. องค์กรปรับปรุงระบบการทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.51	.584	มากที่สุด
4. พนักงานในองค์กรสามารถควบคุม โอกาสผิดพลาด ที่อาจจะเกิดจากการ ทํางาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	4.60	.522	มากที่สุด
ผลรวมค่าเฉลี่ย	4.54	.586	มากที่สุด

เมื่อสรุปผลรวมค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทํางานของผู้ตอบ แบบสอบถาม จากตารางที่ 4.8 โดยผลรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ระดับทัศนคติมากที่สุด) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทํางาน ทั้ง 4 ปัจจัย อยู่ใน ระดับมากและมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถในการควบคุมความผิดพลาด ที่อาจจะเกิดจากการํางาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.60 (ค่าเฉลี่ยสูงสุด)

4.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS/ PC+ (Statistical Package for the Social Sciences/ Personal Computer Plus) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าตัวแปรตามสถิติที่ใช้ในการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Independent Sample T-Test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

ตารางที่ 4.9: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าสถิติ	p
เพศ	ชาย	4.496	.5795	t = -.621	.536
	หญิง	4.546	.5050	Levene's test = .362	.558

* $p < .01$

จากตารางผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานเท่ากับ 4.496 ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.546 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างกลับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = .621, p = .536$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 5 กลุ่ม

ตารางที่ 4.10: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
ช่วงอายุ	1) 22-28 ปี	4.564	.529
	2) 29-35 ปี	4.505	.538
	3) 36-42 ปี	4.569	.480
	4) 43-49 ปี	4.517	.603
	5) 50 ปีขึ้นไป	4.357	.453

ตารางที่ 4.11: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน

แหล่งค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.407	4	.102	.316	.836
ภายในกลุ่ม	54.960	195	.282		
รวม	55.367	199			

* $p < .01$

จากตารางผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความแปรปรวนของทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานระหว่างกลุ่มทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Levene's test = .361, $p = .836$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 4 กลุ่ม

ตารางที่ 4.12: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน

ตัวแปร	ค่าตัวแปร	Mean	S.D.
ประสบการณ์ทำงาน	1) ต่ำกว่า 1 ปี	-	-
	2) 1-2 ปี	4.421	.564
	3) 3-4 ปี	4.539	.480
	4) 5 ปีขึ้นไป	4.512	.551

* $p < .01$

ตารางที่ 4.13: ผลการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.583	2	.291	1.048	.353
ภายในกลุ่ม	54.784	197	.278		
รวม	55.367	199			

* $p < .01$

จากตารางผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความแปรปรวนของทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานระหว่างกลุ่มทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Levene's test = 1.048, $p = .353$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Simple Regression เพื่อใช้ศึกษาหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย 1 ตัวแปร ต่อตัวแปรตาม 4 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน

ตารางที่ 4.14: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน

ตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนาย	b	S.E.	Beta	t	p
ค่าคงที่	2.493	.603		4.136	.000
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	.420	.124	.234	3.388	.001

$r = .234^a$, $adj.r^2 = .050$, $F = 11.479$, $p = .001$, Durbin Watson = 2.019 * $p < .05$

จากตารางสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย จากตารางที่ 4.14 ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายที่ทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .234$ $F = 11.479$ $P = 0.001$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว ($adj. r^2$) มีค่าเท่ากับ .050 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานสามารถอธิบายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 50.0 และทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.234 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Simple Regression เพื่อใช้ศึกษาหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย 1 ตัวแปร ต่อตัวแปรตาม 4 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน

ตารางที่ 4.15: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ
ทำงาน

ตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนาย	b	S.E.	Beta	t	p
ค่าคงที่	2.232	.296		7.527	.000
ความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา	.496	.064	.485	7.804	.000

$r = .485^a$, $adj.r^2 = .231$, $F = 60.903$, $p = .000$, Durbin Watson = 1.902 * $p < .05$

จากตารางสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย จากตารางที่ 4.15 ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .485$ $F = 60.903$ $P = 0.000$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว ($adj. r^2$) มีค่าเท่ากับ .231 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 23.1 และทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.485 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพอใจในลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Simple Regression เพื่อใช้ศึกษาหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย 1 ตัวแปร ต่อตัวแปรตาม 4 ตัวแปรจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน

ตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ความพอใจในลักษณะของงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรจากปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน

ตารางที่ 4.16: ผลการทดสอบวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ
ทำงาน

ตัวแปรอิสระ/ ตัวทำนาย	b	S.E.	Beta	t	p
ค่าคงที่	1.757	.267		6.577	.000
ความพอใจในลักษณะของงาน	.600	.057	.596	10.455	.000

$r = .596^a$, $adj.r^2 = .352$, $F = 109.303$, $p = .000$, Durbin Watson = 1.716 * $p < .05$

จากตารางสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย จากตารางที่ 4.16 ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .596$ $F = 109.303$ $P = 0.000$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว ($adj. r^2$) มีค่าเท่ากับ .352 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของงานสามารถอภิปรายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 35.2 และทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.485 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลักษณะของงานก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 7 ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Correlation เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตราการวัดระดับความสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ขนาด เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ (ไม่พิจารณาเครื่องหมายบวก หรือลบด้านหน้าตัว r) จำแนกเป็น 4 ระดับดังนี้

< 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.31 – 0.5	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์สูง
> 0.71	มีความสัมพันธ์สูง

ตารางที่ 4.17: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อทักษะการทำงานที่
หลากหลายและทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน

ตัวแปร	Pearson Correlation	P	\bar{x}	SD
ทัศนคติต่อทักษะที่ หลากหลายในการทำงาน	-		4.64	.674
ประสิทธิผลการทำงาน	.400	.000	4.54	.586

*p < .05

จากตารางการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 4.17 พบว่า ทัศนคติ
ที่หลากหลายในการทำงาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของ
สถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการ
ทำงานภาพเหมือนของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับ
ปานกลางเนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.400 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่พอใจใน
ลักษณะของงานจะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 8 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Pearson Correlation เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง
ตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตราการวัดระดับความสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ขนาด เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์
(ไม่พิจารณาเครื่องหมายบวก หรือลบด้านหน้าตัว r) จำแนกเป็น 4 ระดับดังนี้

< 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.31 – 0.5	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์สูง
> 0.71	มีความสัมพันธ์สูง

ตารางที่ 4.18: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อความสำคัญของงานและทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน

ตัวแปร	Pearson Correlation	P	\bar{x}	SD
ทัศนคติต่อความสำคัญของงาน	-		4.64	.551
ประสิทธิผลการทำงาน	.525	.000	4.54	.586

*p < .05

จากตารางการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 4.18 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อความสำคัญของงาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการทำงาน ภาพเสมือน ของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับสูง เนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.525 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทัศนคติที่ดีต่อความสำคัญของงานก็จะมีแนวโน้มสูงที่จะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 9 การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Correlation เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตรการวัดระดับความสัมพันธ์ โดยมีเกณฑ์ขนาด เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ (ไม่พิจารณาเครื่องหมายบวก หรือลบด้านหน้าตัว r) จำแนกเป็น 4 ระดับดังนี้

< 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.31 – 0.5	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์สูง
> 0.71	มีความสัมพันธ์สูง

ตารางที่ 4.19: ผลการทดสอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานและทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงาน

ตัวแปร	Pearson Correlation	P	\bar{x}	SD
ทัศนคติต่อการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน	-		4.75	.437
ประสิทธิผลการทำงาน	.619	.000	4.54	.586

*p < .05

จากตารางการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร จากตารางที่ 4.19 พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการทำงานภาพเหมือนของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับสูงเนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.619 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานก็จะมีแนวโน้มสูงที่จะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

จากการสรุปผลจากตารางที่ 4.6 ถึง ตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานคือ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และความพอใจในลักษณะของงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานที่ดี

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลสรุปจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการ ที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ โดยมุ่งเน้นในการศึกษาทางด้านปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งหากเกิดประสิทธิภาพการทำงาน ผลงานที่ได้ก็จะมีประสิทธิผล และส่งผลให้องค์กรโอกาสในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งการอภิปรายผล จะเป็นการทดสอบตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ตั้งไว้ในสมมติฐาน รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัย สำหรับการการทำวิจัย เพื่อสามารถใช้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การค้นคว้าการพัฒนาในอุตสาหกรรมบริการ

การทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการ ที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ในย่านไทม์ทาวน์ และไชน่าทาวน์ จำนวน 200 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ ทัศนคติต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ ในย่านไทม์ทาวน์ และไชน่าทาวน์ ทัศนคติต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ในย่านไทม์ทาวน์ และไชน่าทาวน์ และทัศนคติต่อปัจจัยใช้วัดประสิทธิผลการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ในย่านไทม์ทาวน์ และไชน่าทาวน์

การทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาค้นคว้าวิจัยมีการใช้สถิติเพื่อการทดสอบ ดังนี้

1) T-test เพื่อหาการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรตามเมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชาย และเพศหญิง

2) One-Way ANOVA เพื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรตาม เมื่อแบ่งกลุ่มตัวแปรต้นของปัจจัยส่วนบุคคล ออกเป็น 5 กลุ่ม จำแนกตามช่วงอายุ คือ อายุระหว่าง 22-28 ปี อายุระหว่าง 29-35 ปี อายุระหว่าง 36-42 ปี อายุระหว่าง 43-49 ปี และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

3) One-Way ANOVA เพื่อทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรตาม เมื่อแบ่งกลุ่มตัวแปรต้นของปัจจัยส่วนบุคคล ออกเป็น เป็น 5 กลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน คือ ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี ประสบการณ์ทำงาน 1-2 ปี ประสบการณ์ทำงาน 3-4 ปี และประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป

4) Simple Regression เพื่อใช้ศึกษาหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยวัดประสิทธิภาพการทำงาน ต่อตัวแปรตาม 3 ตัวแปร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และความพอใจในลักษณะงาน

5) Pearson Correlation เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตรการวัดระดับความสัมพันธ์ เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์ โดยใช้ตัวแปรตามที่ใช้วัด คือ ปัจจัยวัดประสิทธิผลการทำงาน และหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ คือ ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ความสำคัญของงาน และการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน สำหรับผลการวิจัยจากการใช้ตัวทดสอบทางสถิติทั้งหมด ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการค้นคว้าวิจัยเรื่องการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์โดยจำแนกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1.1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์

5.1.2 สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยคุณลักษณะของงาน และปัจจัยวัดประสิทธิผลการทำงาน

5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 200 คน ใช้การทดสอบโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามด้านมี เพศชายมีจำนวน 60 คน คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 30 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 140 คน คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 70 ผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุระหว่าง 22-28 ปี

คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 21.5 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุระหว่าง 29-35 ปี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 46.5 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุระหว่าง 36-42 ปี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 18.0 ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุระหว่าง 43-49 ปี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.5 ด้านสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดคิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 40.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 39.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 20.5 ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 56.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 43.5 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอยู่เลย ด้านประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 52.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 3-4 ปี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 36.5 อายุการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นอัตราค่าเฉลี่ยร้อยละ 11.0 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี

ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการ ในประเทศสิงคโปร์ ที่มีทัศนคติต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้น (Maslow, 1954) ที่อธิบายถึงมนุษย์ว่ามีความต้องการตามลำดับขั้น จากลำดับต่ำไปหาลำดับที่สูงขึ้น โดยจะค้นหาแสงสว่างที่จะตอบสนองความต้องการต่อไปเรื่อย ๆ แบบไม่สิ้นสุด (ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2542, หน้า 36-37) ตามทฤษฎี E.R.G (Alderfer, 1969) ได้นำทฤษฎีของ Maslow (n.d.) มาจำแนกกลุ่มความต้องการใหม่ 3 กลุ่ม คือ ความต้องการดำรงชีวิต ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ความต้องการเจริญก้าวหน้า (สมยศ นาวีการ, 2540, หน้า 307-310) ตามแนวทฤษฎีของปัจจัยการค้ำจุน (Herzberg, 1959) ที่ได้กล่าวว่าปัจจัยที่จะค้ำจุนจะทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ลดทัศนคติต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดีในการการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานที่มีคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น (พรทิพย์ สุติยะ, 2550, หน้า 5) ซึ่งผลสรุปของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติปัจจัยจูงใจในการทำงาน จำแนกได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีผลค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.97 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความรู้ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกระบวนการทำงานมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ค่าเฉลี่ย 5.74

รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์กรมีความยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนพนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนตำแหน่งหากมีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น 4.54

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการ ในประเทศสิงคโปร์ ที่มีทัศนคติต่อปัจจัยคุณลักษณะของงานตามแนวทฤษฎีความพึงพอใจในคุณลักษณะของงาน Hackman และ Oldham (1975, 1997) และนอร์ท พรประสิทธิ์ (2554) ที่ได้กล่าวว่า การควบคุมการจูงใจไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน หากแต่เป็นที่สภาพแวดล้อมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้งานที่เหมาะสมต่อเวลา และสร้างสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม จึงจะสามารถส่งเสริมแรงจูงใจให้กับพนักงานได้ โดยหลักการและคุณลักษณะของงาน คือ ความเชี่ยวชาญที่หลากหลาย งานที่ต้องมีความเป็นเอกลักษณ์ งานมีความสำคัญ การมีอิสรภาพในการตัดสินใจ และมีการป้อนข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งผลสรุปของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อปัจจัยคุณลักษณะของงาน จำแนกได้ดังนี้

ปัจจัยคุณลักษณะของงาน ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตำแหน่งมีความสำคัญภายในร้าน มีผลค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.75 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตำแหน่งมีความจำเป็นที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อหัวหน้างานให้คำแนะนำเพื่อใช้ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความมีอิสระในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.49

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการ ในประเทศสิงคโปร์ ที่มีทัศนคติต่อปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ Woodcock (1989) ได้กล่าวถึง ไว้ดังนี้ คือ มีความสมดุลในบทบาทการดำเนินงานแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม มีเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การเปิดเผยและการเผชิญในการสื่อสารทางตรงสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข การสนับสนุนและการไว้วางใจจริงใจต่อกันพร้อมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน ภาวะผู้นำที่เหมาะสมสามารถนำทีมได้ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพให้ดีขึ้น

การพัฒนาบุคลากร สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี และการติดต่อสื่อสารที่ดีที่มีความชัดเจนและเหมาะสม ตามแนวคิดในการสร้างทีมที่มีประสิทธิผลของ Dalton และคณะ (2000 อ้างใน รัตติกรณังจิวิศาล, 2543) ได้ถึง ปัจจัยที่สำคัญคือ ผู้นำทีมจะต้องมีความรับผิดชอบและมีลักษณะดังนี้ คือ การมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน สร้างความคาดหวังของพนักงานต่อผลของงานให้มีความชัดเจน มีการกระตุ้นผลักดันให้พนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพ และหัวหน้างานควรให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานเกิดปัญหา มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลมองเห็นแนวทางใหม่ ๆ มีการวางแผนงานที่ดีเป็นขั้นตอนที่มีความชัดเจน มีการจัดหาพนักงานใหม่ ๆ เข้าร่วมทีม เพื่อก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สามารถกระตุ้นสร้างแรงจูงใจและความมุ่งมั่น โดยให้รางวัลสำหรับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานที่ดี สามารถเคลื่อนแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่ทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมาย มีความมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า และต้องอาศัยความร่วมมือจากทั้งสองฝ่าย คือ หัวหน้างานและพนักงานผู้ได้บังคับบัญชา

ปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลการทำงาน ทักษะคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อตำแหน่งมีความสามารถควบคุมความผิดพลาดที่อาจจะเกิดจากการทำงานและทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม มีผลค่าเฉลี่ยสูงที่สุดที่ 4.60 รองลงมาคือ ทักษะคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาคือ ทักษะคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.51 รองลงมาคือ ทักษะคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์กรมีการพัฒนามาตรฐานในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ข้อ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

จากผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีค่าเฉลี่ยทักษะคติต่อประสิทธิผลการทำงานเท่ากับ 4.496 ส่วนเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.546 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างกลับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีทักษะคติต่อประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = .621, p = .536$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

จากผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของทักษะคติต่อประสิทธิผลการทำงานระหว่างกลุ่มทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Levene's test = .361, $p = .836$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน

จากผลสรุปการทดสอบวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่า ความแปรปรวนของทัศนคติต่อประสิทธิผลการทำงานระหว่างกลุ่มทุกช่วงอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ (Levene's test = 1.048, $p = .353$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน

จากสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ตัวแปรทำนาย ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .234$ $F = 11.479$ $P = 0.001$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว (adj. r^2) มีค่าเท่ากับ .050 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานสามารถอภิปรายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 50.0 และทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.234 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน

จากสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .485$ $F = 60.903$ $P = 0.000$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว (adj. r^2) มีค่าเท่ากับ .231 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาสามารถอภิปรายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 23.1 และทัศนคติความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.485 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพอใจในลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน

จากสรุปผลจากการหาอิทธิพลตัวแปรอิสระ/ ตัวแปรทำนาย ได้พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น Durbin Watson มีค่าระหว่าง 1.5 – 2.5 (กัลยา วาณิชบัญชา, 2554, หน้า 131) ตัวแปรทำนายทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของงานสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .596$ $F = 109.303$ $P = 0.000$) สัมประสิทธิ์จากการพยากรณ์ที่ได้ปรับแก้แล้ว (adj. r^2) มีค่าเท่ากับ .352 วิเคราะห์ได้ว่า ทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของ

งานสามารถอภิปรายผลการของความแปรผันของประสิทธิผลการทำงานได้อัตราร้อยละ 35.2 และทัศนคติความพึงพอใจในลักษณะของงานยังมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 3.388$, $p = 0.001$) โดยมีขนาดอิทธิพล (Beta) เท่ากับ 0.485 สรุปได้ว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลักษณะของงานก็จะมีประสิทธิผลการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 7 ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานจากการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ทัศนคติที่หลากหลายในการทำงาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการทำงานภาพเสมือนของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.400 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่พอใจในลักษณะของงานจะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 8 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานจากการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ทัศนคติที่มีต่อความสำคัญของงาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการทำงานภาพเสมือน ของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับสูงเนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.525 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทัศนคติที่ดีต่อความสำคัญของงานก็จะมีแนวโน้มสูงที่จะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

สมมติฐานข้อที่ 9 การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

จากการสรุปผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ทัศนคติที่มีต่อการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างาน มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ซึ่งค่าที่ได้จะน้อยกว่าระดับตัวเลขนัยสำคัญของสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ทำให้ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติประสิทธิผลการทำงานภาพเสมือนของตัวแปรมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ระดับสูงเนื่องจากค่า Pearson Correlation ได้ 0.619 กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทัศนคติที่ดีต่อการได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานก็จะมีแนวโน้มสูงที่จะมีประสิทธิผลในการทำงานที่ดี

โดยภาพรวมของการวิจัยนี้พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในอุตสาหกรรมบริการในประเทศสิงคโปร์ และปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานไม่มีผลทำให้ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานชาวไทยที่ทำงานในร้านอาหารที่ประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1: ผลการสรุปการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	วิธีที่ใช้ทางสถิติ	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน	T-Test	0.536	ปฏิเสธ
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานต่างกัน	One-Way ANOVA	0.836	ปฏิเสธ
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	0.353	ปฏิเสธ
4. ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Simple Regression	0.001	ยอมรับ
5. ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Simple Regression	0.000	ยอมรับ
6. ความพอใจในลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน	Simple Regression	0.000	ยอมรับ
7. ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	0.000	ยอมรับ

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ): ผลการสรุปการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐาน	วิธีที่ใช้ทางสถิติ	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
8. ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	0.000	ยอมรับ
9. การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	0.000	ยอมรับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันั้นั้นมีประสิทธิผลการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ 0.01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานของ ททัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานทางด้านเพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานอันเนื่องจาก ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .01

5.2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันั้นั้นมีประสิทธิผลการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานของ จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนทางบวกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับ 2-7 ของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .01

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีประสิทธิผลการทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันั้นั้มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่าระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550) ที่ได้ ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศใน องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงาน ใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน ทางด้านประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานอันเนื่องจากปัจจัย ดังกล่าวไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าระดับ 0.1

5.2.4 สมมติฐานข้อที่ 4 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ อนุรักษ์ สันติโชค (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก. ซีเอสเอ็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส พบว่า พนักงาน ปัจจัยเกี่ยวเนื่องในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.5 สมมติฐานข้อที่ 5 ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิติต์ พบว่าพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับ (ผลปฏิบัติงาน) ประสิทธิภาพการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.6 สมมติฐานข้อที่ 6 ความพอใจในลักษณะของงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน พบว่า ความพอใจในลักษณะงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิติต์ พบว่า พนักงานที่มีพบว่าความพอใจในลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับ (ผลปฏิบัติงาน) ประสิทธิภาพ การทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.7 สมมติฐานข้อที่ 7 ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน พบว่า ทักษะที่หลากหลายในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่า พนักงานที่มีทักษะที่หลากหลายมีความสัมพันธ์กับ (ความผูกพันในงาน) ประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.8 สมมติฐานข้อที่ 8 ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน พบว่า ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ นรุตม์ พรประสิทธิ์ (2554) ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ พบว่าความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับ (ความผูกพันในงาน) ประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2.9 สมมติฐานข้อที่ 9 การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน พบว่า การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลงานของ สุदारัตน์ กิมศิริ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า การได้รับคำแนะนำจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานโดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยข้างต้นที่สรุปว่า พนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และตัววัดประสิทธิผลการทำงาน ดังนั้นหากท่านเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีความสนใจในการทำธุรกิจในอุตสาหกรรมบริการ เช่น ร้านอาหาร ร้านสปา ฯลฯ ในประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่สามารถมองข้ามไปได้ หากพนักงานในร้านทุกแผนกสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถสร้างความแตกต่างในการแข่งขันให้เพิ่มมากขึ้น นำพาให้ผู้ประกอบการประสบผลสำเร็จทางธุรกิจ ทั้งนี้ หากพนักงานมีความสุขต่อการทำงาน อัตราการลาออกจะอยู่ในระดับที่ต่ำมาก โอกาสทำงาน

ผิดพลาดและทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมีน้อย ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ใช้ประกาศโฆษณารับสมัครพนักงานใหม่ และเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ๆ อีกทางหนึ่ง

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของพนักงานในธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะขององค์กรที่คล้ายคลึงกัน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันเป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงความแตกต่างของการดำเนินงานว่าแตกต่างกันกับธุรกิจอื่น ๆ อย่างไร มีปัจจัยด้านใดบ้างที่ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรของตน และเพื่อส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

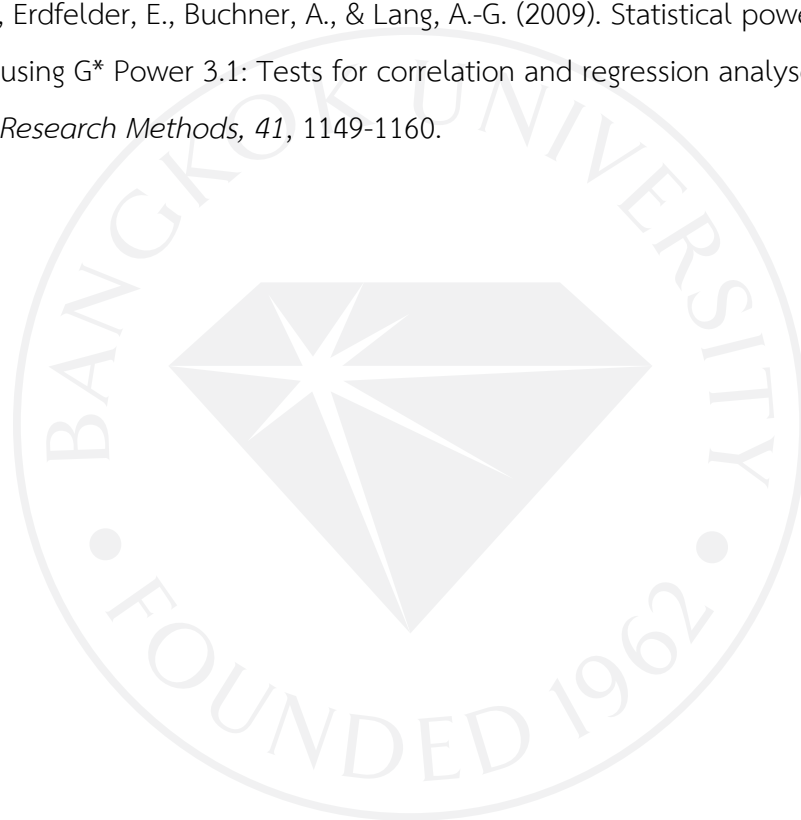
2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งควรเป็นปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน เพื่อที่องค์กรจะสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนในการบริหารจัดการงานบุคคล ให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3) ในการศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ โดยปรับเปลี่ยนคำถามของการวิจัยให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรต้องการรับทราบ เพื่อสามารถประยุกต์ใช้ผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ และเป็นไปในแนวทางเดียวกับสถานภาพองค์กรได้

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชปัญญา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนคติทางบวกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2 – 7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- G* Power. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.elearning.msu.ac.th>.
- ชวน คลองงาม. (2554). *ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer*. สืบค้นจาก <http://chuan2506.blogspot.com/2011/02/erg-alderfer.html>.
- นรุตม์ พรประสิทธิ์. (2554). *ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจตามทฤษฎีการกำหนดด้วยตัวเอง และความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทกลุ่มธุรกิจพัฒนาอสังหาริมทรัพย์*. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพรัตน์ พงศ์ธำกูร. (2553). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Nittaya111. (2555). *ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow*. สืบค้นจาก <Http://nittaya111.wordpress.com/2012/01/11/ทฤษฎีลำดับความต้องการ>.
- ปาริทัศน์ ญาตินิยม. (2555). *ทฤษฎีความพึงพอใจในลักษณะของงาน Richard Hackman and Greg Oldham*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/337013>.
- วรเดช จันทรศร. (2544). *การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ: กรณีศึกษาจากต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: สหทัยบล็อก และการพิมพ์.
- สุภารัตน์ กิมศิริ. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุตรดิตถ์*. ม.ป.ท.: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2545). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การเรื่องการจูงใจ: จากแนวคิดไปสู่การประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- อนุรักษ์ สันติโชค. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา หจก. ซิสเต็ม ทรานสปอร์ต แอนด์ บิวซิเนส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555). ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg. สืบค้นจาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>.
- Contiu, L. C., Gabor, M. R., & Oltean, F. D.. (2012). Employee's motivation from a cultural perspective – a key element of the hospitality industry competitiveness. *Procedia Economics and Finance* 3, 981-986.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41, 1149-1160.





ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

1) ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล

ตำแหน่ง คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว (คณ.มท.)

2) ดร.ภูเกริก บัวสอน

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิชา การตลาดเชิงกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)

3) อาจารย์ อาจารย์ภรณ์มณี ศิวะทัต

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำวิชา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมบริการและการ

ท่องเที่ยว ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล WELL Hotels & Resorts







มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY
แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทย

ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการศึกษาอิสระ ในหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทย

ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตาม

ความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็น

ความลับและใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- | | |
|--------|---------|
| 1) ชาย | 2) หญิง |
|--------|---------|

2. อายุ

- | | |
|--------------|--------------|
| 1) 22 -28 ปี | 2) 29 -35 ปี |
|--------------|--------------|

- | | |
|--------------|--------------|
| 3) 36 -42 ปี | 4) 43 -49 ปี |
|--------------|--------------|

5) 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- | | |
|--------|---------------------|
| 1) โสด | 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน |
|--------|---------------------|

3) หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี | 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า |
|---------------------|---------------------------|

3) ปริญญาโท

5. ประสบการณ์ทำงาน

- | | |
|-----------------|------------|
| 1) ต่ำกว่า 1 ปี | 2) 1 -2 ปี |
|-----------------|------------|

- | | |
|------------|---------------|
| 3) 3 -4 ปี | 4) 5 ปีขึ้นไป |
|------------|---------------|

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบวัดด้านปัจจัยจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน และตัววัด

ประสิทธิผลการทำงาน

คำสั่ง: โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในตำแหน่งที่ท่านคิดว่าถูกต้องมากที่สุด

5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบทดสอบวัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงาน ในประเทศสิงคโปร์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน					
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
3. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน					
4. ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น หรือฝึกอบรม					
6. หากท่านมีความรู้ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
7. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
8. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด					
9. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ จากองค์กร					
10. องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน					

แบบทดสอบวัดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงาน ในประเทศสิงคโปร์	ระดับความคิดเห็น				
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน	5	4	3	2	1
11. ตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน					
12. ตำแหน่งของท่านมีความสำคัญในร้าน					
13. ท่านมีอิสระในการทำงานในตำแหน่งงานของท่าน					
14. หัวหน้างานของท่านให้คำแนะนำ เพื่อให้ท่านใช้พัฒนาการทำงาน ให้ดีขึ้น					
ตัววัดประสิทธิผลการทำงาน	5	4	3	2	1
15. พนักงานในองค์กรมีการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
16. พนักงานในองค์กรมีการพัฒนามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
17. องค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่าง สม่ำเสมอ					
18. พนักงานในองค์กรสามารถควบคุมโอกาสผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น จากการทำงาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม					



แบบประเมินความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทย
ในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

แบบทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาประกอบด้วย เนื้อหา 3 ส่วนคือ

1. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน
2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน
3. ตัววัดประสิทธิผลของการทำงาน

วิธีการและขั้นตอนการประเมิน

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาทำได้โดยการนำนิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และ ข้อคำถามให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องพิจารณาความสอดคล้องและกรอกผลการพิจารณาดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence index: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจ ว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจ ว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจ ว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่กำหนด

ส่วนที่ 1 แบบประเมิน ปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อข้อความ/ คำถามต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะใช้วัด ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

ข้อความ	+1	0	-1
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี			
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย			
3. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน			
4. ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน			
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อในระดับสูง ขึ้น หรือฝึกอบรม			
6. หากท่านมีความรู้ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการ สนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น			
7. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว			
8. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด			
9. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ จากองค์กร			
10. องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน			

ส่วนที่ 2 แบบประเมิน ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อข้อความ/ คำถามต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะใช้วัด ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

ข้อความ	+1	0	-1
1. ตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการทำงาน			
2. ตำแหน่งของท่านมีความสำคัญในร้าน			
3. ท่านมีอิสระในการทำงานในตำแหน่งงานของท่าน			
4. หัวหน้างานของท่านให้คำแนะนำ เพื่อให้ท่านใช้พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น			

ส่วนที่ 3 แบบประเมิน ตั้ววัดประสิทธิผลการทำงาน

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อข้อความ/ คำถามต่อไปนี้มีความเหมาะสมที่จะใช้วัด
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์

ข้อความ	+1	0	-1
1. พนักงานในองค์กรมีการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน			
2. พนักงานในองค์กรมีการพัฒนามาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง			
3. องค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ			
4. พนักงานในองค์กรสามารถควบคุมโอกาสผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม			

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ลงชื่อ.....

(.....)



ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ปัจจัยจูงใจในการทำงาน						
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
2. ท่านมีความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
3. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
4. ท่านมักได้รับความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น หรือฝึกอบรม	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
6. หากท่านมีความรู้ความสามารถ หรือวุฒิการศึกษาเพิ่มขึ้น ท่านจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
7. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหาทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
8. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
9. ท่านได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถจากองค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
10. องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง

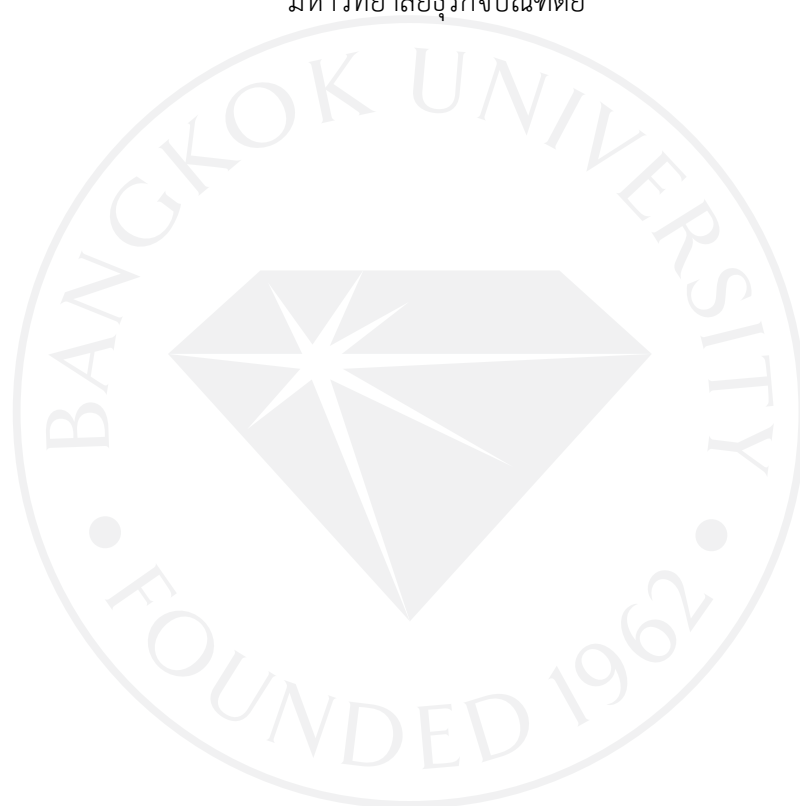
รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความ น่าเชื่อถือของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน						
1. ตำแหน่งของท่านจำเป็นต้องใช้ทักษะที่ หลากหลายในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
2. ตำแหน่งของท่านมีความสำคัญในร้าน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
3. ท่านมีอิสระในการทำงานในตำแหน่งงานของท่าน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
4. หัวหน้างานของท่านให้คำแนะนำ เพื่อให้ท่านใช้ พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
ตัววัดประสิทธิผลการทำงาน						
1. พนักงานในองค์กรมีการรักษามาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
2. พนักงานในองค์กรมีการพัฒนามาตรฐานการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
3. องค์กรปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้มี ประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง
4. พนักงานในองค์กรสามารถควบคุมโอกาส ผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และทำให้ เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	+1	+1	+1	3	1.0	สอดคล้อง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล อภิชนา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์

อีเมล amy_salsa@yahoo.com

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 5 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อภิชญา คำดีศรีพยนต์ม์ อยู่บ้านเลขที่ 38/233
ซอย สุขุมวิท 21 ถนน สุขุมวิท 21 ตำบล/แขวง คลองเตยเหนือ
อำเภอ/เขต วัฒนา จังหวัด กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7 550500024
ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร...ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต...สาขาวิชา...การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว...
คณะ...มนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว... ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาลัทธิที่มีความสัมพันธ์กับประเพณีศิลปการทำอาหาร
ของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมบริการที่ทำอาหารในประเทศ
สิงคโปร์


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร...ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต...ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


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


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

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พ.จ. อภิธนา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ดร.ดวงธิดา นันทาภีรัตน์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร