



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท CDS Solution จำกัด

**THE MOTIVATION TOWARDS RELATIVE TO THE EFFICIENCY OF
THE EMPLOYEES PERFORMANCE : A CASE STUDY OF CDS Solution CO.,LTD.**

ชัยชนะ เลิศพิริยประเสริฐ
CHAICHANA LERTPIRIYAPRASERT

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2565

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท CDS Solution จำกัด

ชัยชนะ เลิศพิริยประเสริฐ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

พ.ศ. 2565

INDEPENDENT STUDY

**THE MOTIVATION TOWARDS RELATIVE TO THE EFFICIENCY OF THE
EMPLOYEES PERFORMANCE : A CASE STUDY OF CDS Solution CO.,LTD.**

CHAICHANA LERTPIRIYAPRASERT

v

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION GRADUATE SCHOOL
MAHANAKORN UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท CDS Solution จำกัด

**THE MOTIVATION TOWARDS RELATIVE TO THE EFFICIENCY OF THE
EMPLOYEES PERFORMANC: A CASE STUDY OF CDS Solution CO.,LTD.**

ชัยชนะ เลิศพิริยประเสริฐ เลขประจำตัว 6418120012

อาจารย์ที่ปรึกษา.....

(ผศ.ดร.ชินสุมล บุนนาค)

อาจารย์ผู้สอน.....

(ดร.เผด็จ อมรศักดิ์)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท CDS Solution จำนวน 111 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเกิดจากพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย พนักงานปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ พนักงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และพนักงานพยายามปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ จึงส่งผลให้ผลงานที่พนักงานปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน พนักงานมีการวางแผนการทำงานก่อนปฏิบัติงาน และพนักงานมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับงาน มีการพัฒนาความสามารถ เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ดังนั้นถ้าต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ควรเริ่มปรับปรุงจากแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความยกย่องนับถือ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นควรเปลี่ยนนโยบายบริษัทให้สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ จะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งคุณภาพของงานและตัวพนักงานนั่นเอง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อันเนื่องมาจากความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.ชื่นสุมล บุณนาค อาจารย์ที่ปรึกษาและ ดร.เผด็จ อมรศักดิ์ อาจารย์ผู้สอน ที่ท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการ ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ และข้อแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าตนเองฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณท่านคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา และพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์มาใช้ในการงานวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ที่ให้ความรัก ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนเสมอมา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

.....
(นายชัยชนะ เลิศพิริยประเสริฐ)

มีนาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญรูป	(5)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
1.6 ระยะเวลาในการศึกษา	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	20
2.4 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับบริษัทCDS Solution จำกัด	24
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	
3.1 วิธีการศึกษาวิจัย	28
3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	28
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	28
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.6 การทดสอบเครื่องมือวิจัย	30
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ผลการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	34
4.2 ผลการศึกษาสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	45
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 การอภิปรายผล	59
5.3 ปัญหาข้อเสนอแนะ	61
รายการอ้างอิง	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	ระยะเวลาในการศึกษา	5
2.1	ความต้องการในแต่ละลำดับขั้นที่ต้องการและสิ่งจูงใจ	13
2.2	แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจ ของมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก	17
4.1	วิเคราะห์ข้อมูลเพศของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	34
4.2	วิเคราะห์ข้อมูลอายุของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	34
4.3	วิเคราะห์ข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	35
4.4	วิเคราะห์ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	35
4.5	วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของท่านในบริษัท CDS Solution จำกัด	35
4.6	วิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทCDS Solution	36
4.7	วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการทางร่างกายของพนักงานบริษัทCDS Solution จำกัด	37
4.8	วิเคราะห์ข้อมูลความแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความปลอดภัยของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	38
4.9	วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการด้านสังคมของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	39
4.10	วิเคราะห์ข้อมูลความแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการยกย่องนับถือของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	40
4.11	วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานความต้องการด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	41

4.12	วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	42
4.13	วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของ พนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	43
4.14	วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของ พนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	44
4.15	วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	45
4.16	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามเพศ	46
4.17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามอายุ	47
4.18	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทCDS Solution จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทCDS Solution จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
4.20	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทCDS Solution จำกัด จำแนกตาม สถานภาพในบริษัท	49
4.21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน	50
4.22	การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	50
4.23	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านคุณภาพของ งานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	51
4.24	วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านปริมาณงาน ของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	52
4.25	วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านเวลาของ พนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด	53
4.26	วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินงานของพนักงานบริษัทCDS Solution จำกัด	54

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่	
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	12

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในสถานการณ์ปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้การดำเนินกิจการของทุก ๆ องค์กรจะต้องรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ที่อาจจะต้องพบกับการแข่งขันที่รุนแรงซึ่งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก และความไม่แน่นอนของสิ่งต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วฉับพลัน ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง หรือการเข้ามาของกลุ่มคู่แข่งจากต่างประเทศ รวมทั้งระบบเทคโนโลยี บริหารการจัดการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในสังคมไทย ซึ่งนับวันจะยิ่งส่งผลและมีอิทธิพลเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การปรับตัวและเปลี่ยนแปลงจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการธุรกิจ ซึ่งองค์กรต่าง ๆ นั้นต้องปรับตัว เสาะแสวงหาแนวทางการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดเพื่อมีจุดยืนที่มั่นคงในการดำเนินธุรกิจ และสิ่งสำคัญของการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงก็คือ “คน” นั่นเอง เพราะคนเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กรและธุรกิจ ซึ่งหากคนมีประสิทธิภาพก็จะสามารถส่งผลให้องค์กรหรือธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ เพราะฉะนั้น “คน” จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นอย่างมากต่อการดำเนินกิจการ ซึ่งควรที่จะต้องมีการพัฒนาคนในด้านความรู้ความสามารถ ด้วยการเพิ่มทักษะ หรือมีการอบรมแรงงานให้เกิดประสบการณ์และชำนาญขึ้นไปอีก ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้ นั่นคือการ “สร้างแรงจูงใจ” ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญ ของการบริหาร “คน” ให้ประสบความสำเร็จต่อการดำเนินงานของธุรกิจ

ซึ่ง “แรงจูงใจ” นั้นเป็นสิ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของทุกองค์กร ยิ่งในช่วงที่ทุก ๆ องค์กรก็ต่างพยายามหาวิธีการต่าง ๆ ที่จะเพิ่มและสร้างแรงจูงใจให้กับตัวพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อีกทั้งยังสามารถเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานได้อีกด้วย อีกทั้งยังสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานและยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการเพิ่มจำนวนพนักงานในองค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

ซึ่งแรงจูงใจที่ดีนั้น หากสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนในองค์กรได้ จะส่งผลให้การดำเนินงานของคนในองค์กรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จระยะยาวในอนาคตขององค์กร เพราะฉะนั้นองค์กรนั้นจึงจำเป็นต้องสร้าง “แรงจูงใจ” ซึ่งจะสามารถส่งผลที่ดีต่อองค์กรทั้งในด้านความมีชื่อเสียง รวมไปถึงความมั่นคงขององค์กร และการยอมรับและไว้วางใจขององค์กร เพิ่มยอดขายเพื่อสร้างผลกำไรให้แก่องค์กรด้วย [1]

“คน” จึงเปรียบเสมือนเป็นกุญแจสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจและสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้แล้ว ย่อมแสดงให้เห็นถึง

ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจที่ดีขององค์กร ซึ่งแรงจูงใจที่ดีจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานสามารถสร้างสิ่งที่ดีที่สุดในให้กับองค์กร อันจะนำพาให้องค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในทุกๆ ด้าน รวมทั้งมีผลการดำเนินงานที่เหนือคู่แข่งอีกด้วย

การสร้างแรงจูงใจที่ดีในองค์กรและให้เกิดความสำเร็จจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากพนักงานบางคนทำงานอย่างขยันขันแข็ง บางคนทำงานอย่างเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น สาเหตุที่อยู่เบื้องหลังการทำงานของคุณคนเหล่านี้คือการขาดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อการทำงาน ผลของการทำงานจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากองค์กรใดมีการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดแก่พนักงานแล้วย่อมส่งผลให้พนักงานมีการทำงานที่เต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพที่สุด และด้วยปริมาณที่มากที่สุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานของพนักงานที่พร้อมจะทำงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้แรงจูงใจที่ดียังเป็นการช่วยเพิ่มพลังในการทำงาน เพิ่มความพยายามในการทำงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของคุณคนในทางที่ดี รวมทั้งช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้คุณคนอีกด้วย เนื่องจากบุคคลที่มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลนั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจัดว่าเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวคือการจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและสนใจศึกษาและพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า ดังนั้นองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานนั้นสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ [2]

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้มองเห็นความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและตระหนักว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ และเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปสู่ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งเป็นเครื่องมือชี้วัดถึงความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานในภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมการผลิต ตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการผู้บริโภคตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นการทำงานของตู้จำหน่ายสินค้าหยอดเหรียญจึงไม่ควรให้มีข้อผิดพลาดในการให้บริการหรือควรมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดเท่าที่จะควบคุมได้ ซึ่งข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ก็มาจาก “คน” เพราะการจะทำให้ตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติมาจาก ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมากน้อยเพียงใด เมื่อผู้บริหารสามารถจูงใจพนักงานได้จะทำให้พนักงานนั้นกระตือรือร้นที่จะทำงานต่อไปและทำให้งานออกมาประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพพนักงานในอนาคตและเป็นแนวทางให้ผู้บริหารให้ความสนใจและตระหนักว่าการจูงใจพนักงานมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการที่จะให้องค์กรเติบโตต่อไป ก่อให้เกิดการพัฒนางานบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นต่อองค์กร ทำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพต่อองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

1.2.3 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจที่จะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3.2 เป็นแนวทางให้แก่บริษัทอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ได้นำไปวางแผนเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรในองค์กร

1.3.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดรูปแบบสิ่งจูงใจให้เหมาะสมกับพนักงาน ซึ่งจะช่วยในการเก็บรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

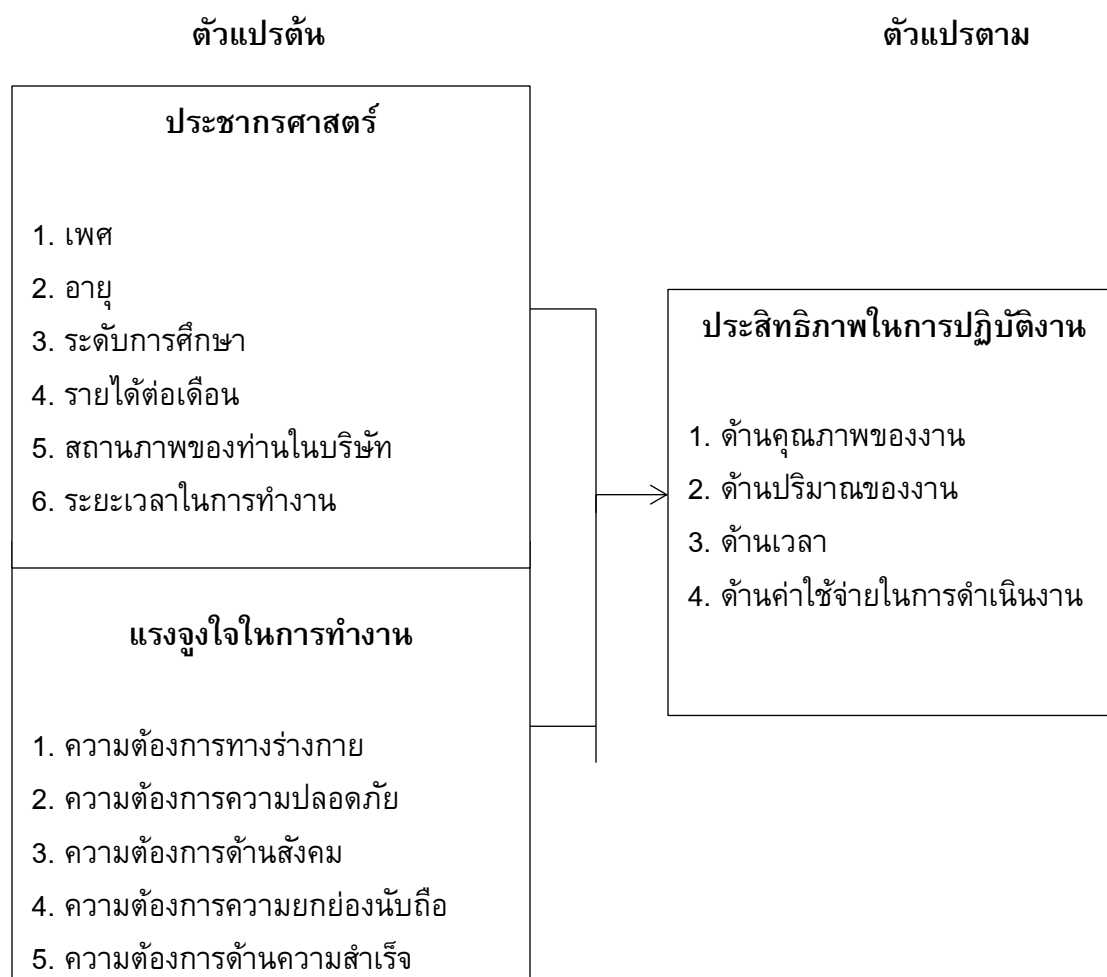
ขอบเขตการศึกษานี้จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

1.4.1 ประชากร

1.4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท CDS Solution ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 111 คน

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบเอกสารจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานนั้นมาจากการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรต้นได้มาจากแนวคิดทฤษฎีของ Maslow [3] และตัวแปรตามได้มาจากแนวคิด Peterson & Plowman [4] ซึ่งได้ทำการสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดัง รูปที่ 1.1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร

1.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ตารางที่ 1.1 กิจกรรมและระยะเวลาในการศึกษา

กิจกรรม	เดือน (2565)				เดือน (2566)			
	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
1. การจัดตั้งโครงการวิจัย	—							
2. การศึกษาเอกสารและงานวิจัย	—	—						
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย		—	—					
4. การเก็บข้อมูล			—	—				
5. การประมวลผลข้อมูล					—	—		
6. การวิเคราะห์ข้อมูล						—	—	
7. การจัดทำรายงานการวิจัย		—	—	—	—	—	—	—

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารตำราและผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุปเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
 - 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ
 - 2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ
 - 2.1.4 ที่มาของแรงจูงใจ
 - 2.1.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 2.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด
 - 2.4.1 ที่มาการก่อตั้งบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด
 - 2.4.2 ประเภทบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) คือ การที่ผู้บังคับบัญชาทำให้บุคคลทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ [4]

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำการอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง

คำว่า แรงจูงใจ เป็นคำซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า To move อันมีความหมายว่า เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้น แรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมาก ๆ ในทุกวงการ สำหรับความหมายของแรงจูงใจ ได้มีผู้รู้และนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

2.1.1.1 Huczynski and Buchman [5] ฮัคชินสกีและบัชแมน กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายในอันที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองเป้าหมายที่ต้องการ

2.1.1.2 Mowen โมเวน กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่จะกระตุ้น ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง [5]

2.1.1.3 Certo เซอร์โต กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในจิตใจของบุคคลที่เป็นสาเหตุให้ บุคคลกระทำเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ [5]

2.1.1.4 Schermerhorn Hunt and Osborn [6] กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง

2.1.1.5 Kinicki and Williams [7] กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจาก มนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจ และแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รับรางวัลและผลของรางวัลทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

2.1.1.6 มณฑล รอยตระกูล [8] ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือผลักดันที่จะ ชักจูงให้สรรพากรพื้นที่สาขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

2.1.1.7 อรรถพล ชื่นโภคทรัพย์ [9] ได้ให้ความหมายการจูงใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัย ภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละกลุ่มบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้พนักงานใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ในการ ทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูง ปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งต่างๆ ที่จะเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) จากภายนอก (Extrinsic) ทำให้บุคคลพึงพอใจและนำความสามารถของตนออกมาใช้ในการทำงาน เช่น รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายใน (Intrinsic) ได้แก่ ความ มุ่งหวัง ความทะเยอทะยานหรือความปรารถนาอื่นใดที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลนั้น เช่น การได้เป็น หัวหน้า การได้เป็นเจ้าของกิจการ

2.1.1.8 ศิริพร จันทศรี [3] ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่มากระตุ้น หรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเอง ต้องการ แรงจูงใจมีแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการ กระทำสิ่งต่างๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจ ภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

2.1.1.9 บุญใจ ศรีสถิตนรากร [10] ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงขับภายในหรือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางด้านจิตใจ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมและการกระทำของบุคคลเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ ปรารถนา

2.1.1.10 ไพลิน นาพันธ์ [11] ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะ แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ อันที่กระทำหรือไม่กระทำและแรงจูงใจยังมีอิทธิพลกับแนวทางการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างเห็นได้ชัด บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีความเต็มใจและตั้งใจทุ่มเท

ให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

จากความหมายของแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง บัณฑิต หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นให้บุคคลนั้นมีแรงผลักดันทำให้แสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือหมายถึงการที่บุคคลมีความปรารถนาที่อยากจะได้รับรางวัลผลตอบแทนจากบุคคลอื่น

2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

2.1.2.1 ชูชัย สมितिไกร [12] แรงจูงใจในการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ทิศทาง (direction) เป็นสิ่งที่กำหนดว่าบุคคลจะเลือกกระทำและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การทํากิจกรรมอะไร

(2) ความเข้ม (intensity) หมายถึง ระดับความทุ่มเทและความพยายามของบุคคลในการทำงานหนึ่งๆ

(3) ความยืนหยัด (persistence) คือ สิ่งที่ยืนยันว่าบุคคลมีความมุ่งมั่นและไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานต่างๆ บุคคลที่มีความยืนหยัดจะสามารถทำงานได้ในระยะเวลาที่ยาวนาน

แรงจูงใจในการทำงานสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเพราะระดับการปฏิบัติงาน (level of performance) ของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

$$\text{ระดับการปฏิบัติงาน} = \text{ความสามารถ} \times \text{แรงจูงใจ}$$

ตามสมการดังกล่าว บุคคลจะไม่สามารถปฏิบัติงานใดๆ ให้เกิดผลสำเร็จได้เลยหากไม่มีความสามารถหรือแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่ง เนื่องจากหากความสามารถหรือแรงจูงใจตัวใดตัวหนึ่งหรือทั้ง 2 ตัว มีค่าเท่ากับศูนย์ ก็ย่อมทำให้ผลลัพธ์คือระดับการปฏิบัติงานเท่ากับศูนย์ ดังนั้น ระดับการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเป็นผลมาจากทั้งความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล

2.1.2.2 สุพานี สฤษฎ์วานิช [13] กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือพนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน แต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็เฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ทำงานออกมา ให้เสร็จพินๆ ทั่วไป ผลงานที่ออกมาจึงมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

2.1.2.3 สุรศักดิ์ วัฒนชัยวัฒนากุล [14] ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

(1) พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ยืนหยัดแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพื่อให้เพียงผ่านไปวันๆ

(2) ความพยายาม (Endeavor) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดี ก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

(3) การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบความสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จ บุคคลก็จะมักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุด ทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

(4) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลนั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักจะไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

2.1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

การจัดแบ่งประเภทของแรงจูงใจมีวิธีการแบ่งได้ 2 ประเภท คือ 1. การแบ่งประเภทแรงจูงใจตามลักษณะของการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ แรงจูงใจทางสรีระ และ แรงจูงใจทางสังคม 2. การแบ่งประเภทแรงจูงใจตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก โดยมีรายละเอียดดังนี้ [15]

2.1.3.1 การแบ่งประเภทแรงจูงใจตามลักษณะของการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งได้สองประเภท คือ

(1) แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติหรือตามสัญชาตญาณโดยเกิดขึ้นเองตั้งแต่แรกเกิด บางทีเรียกว่าแรงจูงใจไร้สำนึก แรงจูงใจทางสรีระเป็นแรงจูงใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตซึ่งเกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความกระหาย ความเหน็ดเหนื่อย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น เมื่อเกิดความต้องการเหล่านี้แล้ว ย่อมทำให้เกิดภาวะความขาดสมดุลของร่างกายซึ่งเป็นผลให้เกิดแรงขับลดลงร่างกายก็จะกลับเข้าสู่ด้านภาวะความสมดุล

(2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในภายหลังซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่นหรือสังคม เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่น การยอมรับ ชื่อเสียง

เกียรติยศ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในชีวิต ฐานะทางสังคม เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าแรงจูงใจทางสังคมนั้น จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ตัวบุคคล กลุ่มบุคคล สถาบันต่างๆ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ตลอดจนศาสนาและการเมือง นักจิตวิทยาบางกลุ่มยังแบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

(2.1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จโดยมีความมานะพยายาม พยายามฝ่าอุปสรรค เอาชนะความล้มเหลว เพื่อมุ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นอกจากนี้แล้วยังมีแผนการและความพยายามมากกว่าอีกด้วย

(2.2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร มักจะแสดงออกโดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น เมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี ยอมคล้อยตาม หลีกเลียงการโต้แย้ง ชอบเข้าสังคม ฟังพาดูใจได้ และรู้จักฟังพาดูใจคนอื่น

2.1.3.2 การแบ่งประเภทแรงจูงใจตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

(1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคล เองที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมว่ามีประโยชน์และทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งหวังความสำเร็จในการทำกิจกรรมโดยไม่ต้องมีใครมาควบคุม ความสำเร็จในการทำกิจกรรมซึ่งเป็นรางวัลภายในที่มีค่ากว่ารางวัลภายนอก เช่น ความอยุ่รู้ อยากเห็น อยากเด่น อยากดัง อยากก้าวหน้า ความทะเยอทะยานของบุคคล เป็นต้น แรงจูงใจประเภทนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดเพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการได้เป็นอย่างดี

(2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล คำชมเชย สิ่งล่อใจอื่นๆ เป็นต้น โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและทิศทางโดยกระบวนการใดๆ ก็ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัล การสร้างแรงเพื่อให้ได้รับความพอใจ การลงโทษ เป็นต้น

2.1.4 ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเป็นเนื่องจากความต้องการหรือแรงขับหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดที่ไม่รู้ตัว การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน เพราะพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจแหล่งเดียวกันจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หรือเหมือนกันก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะบุคคล โดยที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญประกอบด้วยความต้องการ แรงขับ และสิ่งล่อใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้ [16]

ความต้องการ (Need) เป็นสภาพที่บุคคลเกิดแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตนเอง ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภทที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

2.1.4.1 แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical motivation) เป็นความต้องการเกี่ยวกับน้ำ อาหาร การพักผ่อน ความปลอดภัย การลดความเครียดและความเพลิดเพลิน

2.1.4.2 แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social motivation) เป็นความต้องการของมนุษย์เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน สังคมและเพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคมเกิดจากพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่าผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดขึ้นควบคู่กัน เมื่อมีความต้องการเกิดขึ้นแล้วจะเกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ

สิ่งล่อใจ (incentive) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ถ้าต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธีการจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงาน หรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพอใจ

2.1.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

จากความหมายของแรงจูงใจที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น คงไม่สามารถเลือกใช้ทฤษฎีใดได้เพียงทฤษฎีเดียวในการอธิบายความหมายของแรงจูงใจได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้เพราะพนักงานแต่ละคนมีความซับซ้อนและละเอียดอ่อนในทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น และความหวังต่าง ๆ รวมทั้งสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ในการทำงานที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้ไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งได้รับการสนับสนุนเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างมีความคล้ายความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน [10] ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังทฤษฎีต่อไปนี้

2.1.5.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need)

มาสโลว์ (Maslow) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ สมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลมีดังนี้

(1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลนั้น

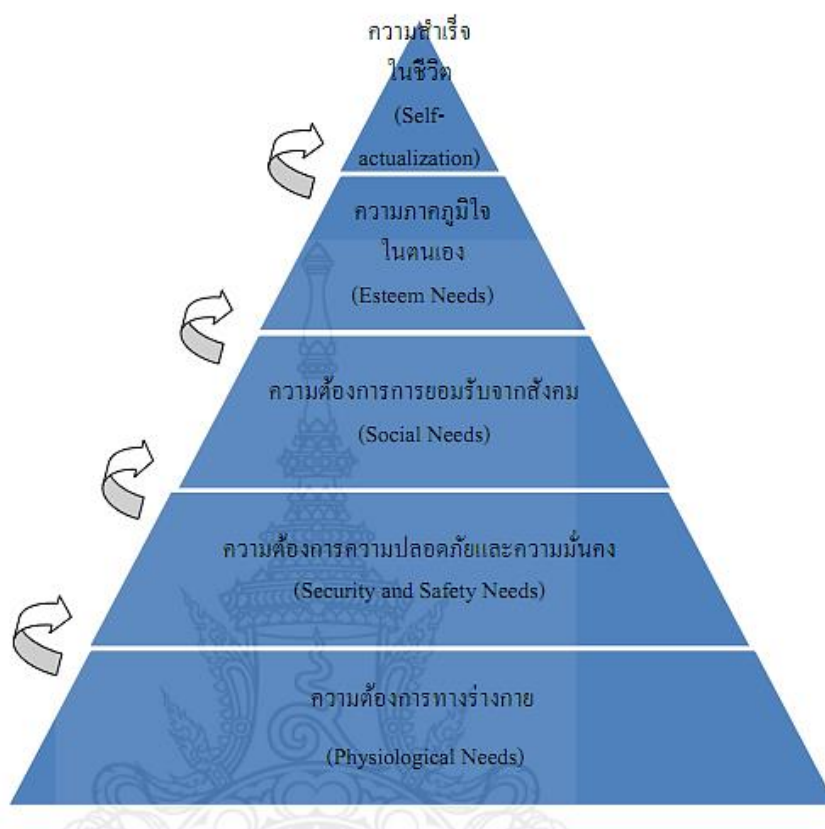
(3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

มาสโลว์ แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) ความต้องการที่จำเป็น (Deficiency Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ก็จะทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสมบูรณ์ได้

(2) ความต้องการก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการการยกย่องนับถือ และ ความต้องการตระหนักรู้ในตนเอง ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการประเภทนี้จะช่วยให้บุคคลนั้นมีการเติบโตและพัฒนาไปจนถึงศักยภาพที่เขามีอยู่

ความต้องการดังกล่าวอาจจัดให้อยู่ในรูปของลำดับขั้นความต้องการตั้งแต่ระดับต่ำสุดไป ถึงสูงสุด 5 ระดับ ดังแสดงในรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ [17]

ตารางที่ 2.1 ความต้องการในแต่ละลำดับขั้นสิ่งที่ต้องการและสิ่งจูงใจ

ลำดับขั้นความต้องการ	สิ่งที่ต้องการ	สิ่งจูงใจ
1. ความต้องการทางร่างกาย	อาหาร น้ำ การพักผ่อน อากาศ 쾌 การขับถ่าย	- ค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด เวลาพัก

		สวัสดิการ
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง	ความปลอดภัย ความมั่นคง ความคุ้มครอง	- เงินสงเคราะห์ ความมั่นคงของงาน เงื่อนไขของหน่วยงานในการรักษาความปลอดภัย การประกันภัย การประกันชีวิต
3. ความต้องการด้านสังคม	กลุ่มพวกพ้อง ครอบครัว มีส่วนในสังคม ความรัก การเอาใจใส่	- สัมพันธภาพที่ดีในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม ไม้ตรีจิตของผู้ร่วมงาน
4. ความต้องการความภาคภูมิใจในตนเอง	สถานะในสังคม การยกย่อง ชมเชย	- ตำแหน่งงาน การยอมรับจากสังคม ผลสัมฤทธิ์ในงาน โล่รางวัล คำชมเชย การได้เป็นพนักงานดีเด่น
5. ความต้องการความสำเร็จและใฝ่รู้ใฝ่เรียน	ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์	- กิจกรรมฝึกอบรม งานที่ทำ ทาย งานที่ตัดสินใจเองได้ งานที่รับผิดชอบเอง
6. ความต้องการทางสุนทรีย์	ความระเอียดอ่อนในจิตใจ ความงาม ความดี ความสุขทางใจ	- งานที่นำไปสู่สิ่งสร้างสรรค์ และพัฒนาทางสังคม
7. ความต้องการความสำเร็จและความสมบูรณ์แบบในชีวิต	สัมฤทธิ์ผลในงาน ความภาคภูมิใจในตนเอง คุณธรรม ค่านิยมส่วนตน	- งานเพื่องาน งานเพื่อความดี ในตัวของมันเอง

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นว่าความต้องการในแต่ละลำดับขั้นนำไปสู่การทำงานเพื่อให้ได้มาในสิ่งต่างๆ แม้บางขั้นตอนจะมีความคาบเกี่ยวกันอยู่บ้าง แต่ก็พอจะมองเห็นความแตกต่างในรายละเอียดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นที่ 5-7 ซึ่งเดิมมาสโลว์ไม่แยกจากกัน จัดเป็นขั้นที่ 5 ด้วยกันทั้งหมด ต่อมาจึงแบ่งให้ละเอียดออกไป ดังนั้นขั้นที่ 5-7 ดังกล่าว จึงอาจรวมเป็นขั้นตอนเดียวกันได้ [18] ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

จากทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และจำเป็นที่สุดสำหรับชีวิต ร่างกายของมนุษย์ได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำดื่มอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การตอบสนองความต้องการขั้นนี้ของมนุษย์ส่วนมากใช้เงินเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานไปแสวงหาสิ่งที่จำเป็นต่างๆ เหล่านี้

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการร่างกายแล้ว มนุษย์ก็มีความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อชีวิต เช่น อุบัติเหตุ ภาวะการณ์ที่มีความเสี่ยงต่างๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความต้องการถึงความปลอดภัย และความมั่นคงในการทำงานด้วย ความมั่นคงนี้ จะมีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญ และขวัญกำลังใจ ในการทำงานขององค์กร เพราะถ้าหากคนในองค์กรทำงานด้วยความรู้สึกที่ไม่มั่นคงปลอดภัย มีความหวาดระแวงในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การปลดออก ไล่ออก ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อขวัญกำลังใจต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

(3) ความต้องการด้านสังคม (Social of belonging needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในทั้งสองขั้นข้างต้นแล้ว ความต้องการต่อมา คือ การต้องการด้านสังคม ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะเป็นการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากเพื่อนและได้รับความรักจากบุคคลอื่นๆ สำหรับในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ โดยให้การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการให้ความรู้สึกเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและกลุ่ม

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการถูกยกย่องในสังคม ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลต่างๆ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จชีวิตตามความนึกคิด (Self – actualization) เป็นลำดับขั้นตามความต้องการสูงสุด ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จนี้ มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียง หรือเป็นนักร้องระดับโลก เป็นต้น

2.1.5.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

ทฤษฎีนี้จะเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ ตัวกระตุ้น (Motivation) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮอริสเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่า ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีแตกต่างกันคือคนที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนหนึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้น และการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล ดังนี้ [13]

(1) ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงคือ การประสบความสำเร็จในงาน หรือได้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ จากอาชีพการงานนั้นๆ การได้รับผิดชอบในงาน การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน

(2) ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) จะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่เกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่องาน ได้แก่ กฎระเบียบ นโยบายบริษัท การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ค่าจ้าง และค่าตอบแทนที่ได้รับ

เฮร์เบอริกและคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงานและได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

(1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลงานของงานอย่างยิ่ง

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงาน หรือเป็นลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมกันอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสมารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

(1) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่น่าพอใจของบุคคลากรที่ทำงาน

(3) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยัง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

(4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal Relations with Superior. Subordinate. Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจกันและกันอย่างดี

(5) สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ยอมรับนับถือของสังคม

(6) สถานภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมถึงอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

(7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

(8) ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

(9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยคำจูนจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานขึ้นช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานและจากผลการศึกษาของ เฮิร์ชเบอร์ก พบว่า องค์ประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพอใจในการทำงานโดยตรง จากที่เฮิร์ชเบอร์กได้สอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่างปรากฏว่า องค์ประกอบเหล่านี้เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ตั้งแต่ร้อยละ 20 ถึง 41 ส่วนปัจจัยคำจูนนั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่เป็นตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น และบางองค์ประกอบมีความสำคัญน้อยมาก

ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบอร์กและมาสโลว์สามารถนำมาเปรียบเทียบได้ดังตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจ ของมาสโลว์และเฮิร์ชเบอร์ก [17]

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์	ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบอร์ก
ความต้องการด้านความสำเร็จ	ลักษณะของงาน

ความต้องการความยกย่องนับถือ	ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ
ความต้องการความยกย่องนับถือ	ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ
ความต้องการด้านสังคม	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การควบคุมดูแลหรือการบังคับบัญชา
ความต้องการความปลอดภัย	ความมั่นคงในงาน นโยบายของบริษัทและการบริหาร
ความต้องการทางร่างกาย	เงินเดือน สภาพการณ์ของการทำงาน

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยนำสิ่งเร้าที่บุคคลนั้นพึงพอใจมาเร้าหรือกระตุ้นให้เกิดแรงขับเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกกันไม่ออกกับ ประสิทธิภาพ (effectiveness) ในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายความว่า การปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกันการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพก็ไม่จำเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกันดังนี้ [19]

2.2.1.1 Simon ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ ดังนั้นตามทรรศนะนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ [5]

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

- (1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- (2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องตรงตามมาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- (3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2.2.1.2 Becker & Neuhauser ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ [5]

(1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะเป็นการนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือความไม่แน่นอน (uncertain)

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

(4) หากพิจารณาควบคู่กันไปปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานสามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

2.2.1.3 ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย [20] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง การที่พนักงานของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และทำให้ลูกค้าของธนาคารมีความพึงพอใจ โดยดูจากผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในเชิงคุณภาพและปริมาณ การให้บริการ ตลอดจนคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

2.2.1.4 เรวัตร์ พิศเกาะ [21] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2.1.5 เพ็ญศรี เลนุกูล และ พันัสพงศ์ อวารณ์เจริญ [22] ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการงานอย่างราบรื่นครบถ้วน ประหยัดเวลา ใช้กำลังและทรัพยากรคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการส่งเสริมและรักษาระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคคลากรในหน่วยงานให้มีผลงานอยู่ในระดับมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การใช้ทรัพยากรที่มีให้คุ้มค่าที่สุด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และได้งานที่มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามงานจะประสบผลสำเร็จได้นั้นต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้จากผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำออกมาแล้วมีคุณภาพ

2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.2.1 Vroom and Deci [4] ได้ทำการศึกษาพบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการตั้งใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

2.2.2.2 Peterson & Plowman [4] ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนข้อมูลบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อประกอบด้วย

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่ทางบริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีประสิทธิภาพนั้น ต้องประกอบไปด้วย สิ่งจูงใจในการทำงาน ความสามารถ และความชำนาญ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งการจะประเมินผลของประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักการในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังประหยัดเวลา ทรัพยากร และทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคสมัยใด การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป

2.3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยที่น่าสนใจดังนี้

2.3.1.1 Becker and Neuhauser [4] ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร (Model of organization efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด(Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองในรูปสมมุติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

(1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ่ยากและซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

(3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

(4) หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

2.3.1.2 Steers ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรจะต้องประกอบด้วย ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว (Trait) และความสนใจของบุคคล ทั้ง 3 ปัจจัยนี้รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (Capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร ดังนั้นถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งไปก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่าผลปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้

2.3.1.3 สมใจ ลักษณะ [23] ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

(1) ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

(2) ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่องค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กรระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

2.3.1.4 สมยศ นาวิกการ [24] ได้เสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร ดังนี้

(1) กลยุทธ์ (Strategy) เกี่ยวกับการกำหนดเป็นภารกิจ การพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอกองค์กร เป็นแผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมให้เหมาะสม ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

(2) โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

(3) ระบบ (System) ระบบขององค์กรจะทำให้บรรลุเป้าหมาย

(4) แบบ (Style) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

(5) บุคลากร (Staff)

(6) ความสามารถ (Skill)

(7) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร (Shared value)

2.3.1.5 นฤมล กิตตะยานนท์ ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

(1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

(1.1) Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

(1.2) Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการ ศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

(1.3) Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้งบุคคลด้วย

(2) ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่อุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

(3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่างๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

2.3.1.6 จิตติมา อัครจิตพิงค์ กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และแก่บุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ

(1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพภาวะการขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิต การบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพ วัตถุดิบ และผู้ร่วมทุน

(2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

(3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

(3.1) ปรัชญาและอุดมการณ์

(3.2) บุคลิกภาพ

(3.3) ความต้องการ

(3.4) ค่านิยม

- (3.5) การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
- (3.6) ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- (3.7) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- (3.8) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับที่สองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพในการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2.4 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด

2.4.1 ที่มาการก่อตั้งบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด

ตั้งแต่ปี 2001, บริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด ได้จัดตั้งขึ้น และพัฒนาศักยภาพทีมงานจนสามารถเป็น Microsoft Certified Partner และ K2 Solution Partner ตลอดจนเราได้พัฒนากระบวนการภายใน ในการพัฒนาระบบงานของบริษัทให้มีความเป็นมาตรฐานสากลตาม ISO 29110 ด้วย บริษัท ซี ดี เอส โซลูชั่น จำกัด เรามีบุคลากรทางด้านไอที ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านพัฒนาซอฟต์แวร์ ใน แพลตฟอร์ม ของ Microsoft และ K2พร้อมที่จะให้คำปรึกษาและพร้อมทุ่มเทสร้างระบบที่มีคุณภาพและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ตามสโลแกนของบริษัท “Our Solutions to empower your success business” โดยมีบริการหลักๆ ดังนี้

2.4.1.1 K2 Implement Service

บริการและให้คำปรึกษา ในการพัฒนาระบบด้วยผลิตภัณฑ์ K2 Blackpearl เพื่อให้การจัดการกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรง่ายขึ้น ทั้งในด้านการออกแบบกระบวนการทำงาน (Workflow) และการออกแบบอิเล็กทรอนิกส์ฟอร์ม (E-Form) ทำให้ง่ายและมีประสิทธิภาพในการใช้งาน และบริษัทยังได้เตรียมระบบต้นแบบ ซึ่งสามารถพร้อมใช้งานบนผลิตภัณฑ์ K2 Blackpearl

2.4.1.2 Power Automate

บริการให้คำปรึกษา การสร้าง workflow แบบอัตโนมัติระหว่างแอปและบริการต่าง ๆ มีความสามารถในการสร้างแอปเพื่อเชื่อมต่อกับระบบต่างๆ ทั้งแบบออนไลน์และในองค์กร ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ทางด้าน

การพัฒนาระบบด้วย Microsoft Power Automate และนอกจากนั้น Microsoft Power Platform มี Template ให้เลือกมากมาย และยังสามารถสั่งการโปรแกรมต่าง ๆ ทำงานร่วมกับ Service ต่าง ๆ ได้มากมาย

2.4.1.3 Sharepoint Implement Service

บริการและให้คำปรึกษา การพัฒนาด้วย Microsoft SharePoint ด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์ทางด้าน การพัฒนาด้วย Microsoft SharePoint มากกว่า 15 ปี ทั้งในด้านการออกแบบ วางแผนโครงสร้างทาง สถาปัตยกรรมระบบ การเตรียม server เพื่อ Deploy หรือ migration ขึ้นระบบจริง อย่างเป็นขั้นเป็นตอน

2.4.1.4 Staff Outsource

บริการบุคลากรที่ชำนาญการ เฉพาะด้านที่มีประสบการณ์จากบริษัทชั้นนำมากกว่า 15 ปี เพื่อพัฒนาและดูแลระบบภายในองค์กร นอกจากนั้นแล้ว CDS เองมีโครงการที่จะเพิ่มบุคลากรที่ชำนาญการ เช่น System Analyst, Programmer อาวุโส และโปรแกรมเมอร์ Outsourcing เพื่อรองรับกับองค์กรที่ต้องการ ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น และยังเหมาะกับองค์กรที่ต้องการประหยัดงบประมาณทางด้านไอที

2.4.1.5 Web Graphic Design

บริการและให้คำปรึกษาด้านการออกแบบ เว็บไซต์ให้ทันสมัยและนำเทรนด์กับยุคสมัย ด้วย Responsive Web Design กับเทคโนโลยี CSS3 และ HTML5 ตามหลักมาตรฐาน W3C ให้คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบ ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็ตาม ด้วยอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น Tablet และ Mobile โดยคำนึงถึงหน้าจอที่ใช้งานง่าย ประกอบกับความสวยงาม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 กานดา คำมาก [4] ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของ พนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตัวแปรที่ศึกษาคือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและพนักงานฝ่ายผลิตในจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 216 คน จากบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเป็น กลุ่มแล้วจึงเก็บข้อมูลจากทุกบริษัท ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติการ ถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้าน ความต้องการสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบาย ขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

2.5.2 วราภรณ์ รัตนอาษาไทย [25] ได้ทำการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์(ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานและสภาพการทำงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์กับหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

2.5.3 อัจฉรา ประเสริฐสิน [26] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านสวัสดิการทั้ง 5 ด้าน มีความเหมาะสมระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านการศึกษาพัฒนาบุคลากร มีความเหมาะสมที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสุขภาพอนามัย ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านนันทนาการ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด สำหรับคะแนนแรงจูงใจในการทำงานมีค่าคะแนนภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมี 4 ด้านที่มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานที่มีค่าคะแนนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ ส่วนด้านความก้าวหน้ามีคะแนนน้อยที่สุด และอยู่ในระดับปานกลาง

2.5.4 นลพรรณ บุญฤทธิ์ [6] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับน้อย ($R = 0.492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 39.428, df = 2, Sig = 0.000$)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือ ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และ สถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 68.663, df = 4, Sig = 0.000$)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = 0.632$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 164.651, df = 1, Sig = 0.000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

2.5.5 โชติกา ระโส [27] ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า 1.บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 2.บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน 3.บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 4. บุคลากรที่มีลักษณะการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง 5.บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท CDS Solution จำกัด การวิจัยครั้งนี้เป็นการเลือกแบบสะดวก โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษาวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท CDS Solution จำกัด เรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดในบริษัท เพื่อนำมาวิเคราะห์และแสดงผลการวิจัยออกมาเป็นจำนวนร้อยละ ซึ่งการวิจัยจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด ทุกตำแหน่งงาน จำนวนประชากรทั้งหมด 111 คน

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมด 111 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane [10] โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นไม่ต่ำกว่า 87 คน ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นจำนวน 111 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 5% โดยสูตรต่อไปนี้

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

โดย	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

วิธีการคำนวณสูตรนี้ผู้วิจัยต้องทราบขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา (N) และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (e) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{111}{1 + 111(0.05)^2} = 86.89$$

เนื่องจากประชากรของการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนน้อย เพื่อให้ผลของการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 111 คน

3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 ศึกษาขั้นตอนจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด เพื่อเป็นแนวในการสร้างแบบสอบถาม

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ตรงตามแนวคิดทฤษฎี

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพของท่านในบริษัท และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดทฤษฎีของ Herzberg[3] ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความยกย่องนับถือ ความต้องการด้านความสำเร็จ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ 5
เห็นด้วยมาก	เท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	เท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	เท่ากับ 5
เห็นด้วยมาก	เท่ากับ 4
เห็นด้วยปานกลาง	เท่ากับ 3
เห็นด้วยน้อย	เท่ากับ 2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามให้พนักงานได้ออกความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน นอกจากการทำแบบสอบถามว่าในการทำงานเกิดปัญหาอะไรบ้าง เกิดการเอาใจเอาเปรียบกับหรือมีปัญหาในเรื่องการปรับขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

3.6 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.6.1 การตรวจเอกสาร เพื่อสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในเรื่องของแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม

3.6.2 ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรจำนวน 111 คน นำมาวิเคราะห์โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) สำหรับคำนวณสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้

กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อวิเคราะห์แล้วผู้วิจัยได้นำมาเสนอผลการศึกษาโดนแสดงค่าของข้อมูล ดังนี้

3.7.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.7.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ข้อมูลโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

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

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.7.3 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน [28] (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	ความหมาย
0.91-1.00	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.71-0.90	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.51-0.70	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.31-0.50	แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.00-0.30

แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี
ความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ในการคำนวณค่า r สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดย	r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	=	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 1 (X)
	$\sum Y$	=	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 1 (Y)
	$\sum XY$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
	$\sum X^2$	=	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

บทที่ 4

ผลการศึกษา

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท CDS Solution จำกัด ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลแบบสอบถามจำนวน 111 คน จากประชากรที่มีทั้งหมด การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน

4.2 ผลการศึกษาสถิติเชิงอนุมาน

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	องศาอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ F-distribution
LSD	แทน	วิธีการทดสอบเพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05

4.1 ผลการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผลการศึกษาจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำนวน 111 ฉบับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพของท่านในบริษัท และระยะเวลาในการทำงาน โดยนำเสนอเป็นจำนวนและร้อยละ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1 - 4.6

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเพศของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	92	82.9
หญิง	19	17.1
รวม	111	100

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 82.9 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 17.1

ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์ข้อมูลอายุของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	8	7.2
20 - 30 ปี	62	55.9
31 - 30 ปี	34	30.6
41 - 50 ปี	6	5.4
50 ปีขึ้นไป	1	0.9
รวม	111	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ลำดับรองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.2 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช.	22	19.8
มัธยมศึกษาปีที่ 6 /ปวช.	39	35.1
ปวส.	20	18
ปริญญาตรี	30	27
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	111	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ลำดับรองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีไม่มี เพราะผู้วิจัยเน้นสำรวจพนักงานและหัวหน้างาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 วิเคราะห์ข้อมูลรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	18
10,000 - 15,000 บาท	56	50.5
ตั้งแต่ 15,000 - 20,000 บาท	29	26.1
สูงกว่า 20,000 บาท	6	5.4
รวม	111	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.5 ลำดับรองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของท่านในบริษัท CDS Solution จำกัด

สถานภาพของท่าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัท	103	92.8
หัวหน้างาน	8	7.2
รวม	111	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพพนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 และหัวหน้างาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 วิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 3 ปี	51	45.9
3 - 5 ปี	29	26.1
6 - 8 ปี	12	10.8
9 - 11 ปี	9	8.1
12 - 15 ปี	4	3.6
มากกว่า 15 ปี	6	5.4
รวม	111	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ลำดับถัดลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 8 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ระยะเวลาในการทำงาน 9 - 11 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 และระยะเวลาในการทำงาน 12 - 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความยกย่องนับถือ และความต้องการด้านความสำเร็จ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 - 4.1

ตารางที่ 4.7 วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการทางร่างกายของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจทางด้านร่างกาย	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.14	0.89	ปานกลาง
2. วันหยุดพักผ่อนท่านเพียงพอต่อความต้องการเพียงใด	2.91	0.85	ปานกลาง
3. สวัสดิการค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าข้าว หรือเงินบวกเพิ่มเสริม เป็นต้น ได้อย่างเพียงพอ	3.15	0.77	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานหรือห้องทำงาน มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานระดับใด	3.27	0.70	มาก
5. ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	3.45	0.67	มาก
6. ท่านมีความพร้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด	3.96	0.74	มาก
รวม	3.31	0.525	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการทางร่างกายของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.525

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการทางร่างกายนั้นถูกแยกย่อยโดยลำดับแรกคือ ความพร้อมทางด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 รองลงมาคือ วัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 สภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.7 สวัสดิการค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 เงินเดือนที่ท่านได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 และวันหยุดพักผ่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 วิเคราะห์ข้อมูลความแรงใจในการทำงานด้านความต้องการความปลอดภัยของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงใจด้านความปลอดภัย	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน	3.71	0.77	มาก
2. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว	3.45	0.85	มาก
3. การทำงานในหน่วยงานนี้ของท่าน ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว	3.32	0.81	ปานกลาง
4. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ	3.30	0.91	ปานกลาง
รวม	3.44	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงใจในการทำงานด้านความต้องการความปลอดภัยของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความปลอดภัยนั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85 การทำงานในหน่วยงานนี้ของท่าน ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.81 และความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการด้านสังคมของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจด้านสังคม	n = 111		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้รับความร่วมมืออย่างดี	3.67	0.86	มาก
2. ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.77	มาก
3. ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	3.77	0.86	มาก
4. ผู้บังคับบัญชามีการวินิจฉัยปัญหาและการส่งการด้วยเหตุผล	3.64	0.94	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.83	0.85	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านและส่งเสริมท่านในการปฏิบัติงาน	3.45	1.00	มาก
รวม	3.68	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการด้านสังคมของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการด้านสังคม นั้นถูกแยกย่อยโดยลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 ในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันและได้รับความร่วมมืออย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.86 ผู้บังคับบัญชามีการวินิจฉัยปัญหาและการส่งการด้วยเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.94 และผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านและส่งเสริมท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 วิเคราะห์ข้อมูลความแรงใจในการทำงานด้านความต้องการยกย่องนับถือของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจด้านความยกย่องนับถือ	n = 111		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ	3.30	0.75	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.48	0.80	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ	3.59	0.72	มาก
4. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายอยู่เสมอ	3.47	0.80	มาก
5. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.45	0.77	มาก
6. ท่านได้รับความไว้วางใจและความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ในความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.48	0.80	มาก
รวม	3.46	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการยกย่องนับถือของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการความยกย่องนับถือนี้ถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ และท่านได้รับความไว้วางใจและความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ในความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 วิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานความต้องการด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจด้านความสำเร็จ	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านได้รับตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.53	0.77	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ	3.92	0.73	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.93	0.73	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง	3.87	0.72	มาก
5. ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ	3.82	0.79	มาก
รวม	3.81	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานความต้องการด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการด้านความสำเร็จนั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ท่านปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และท่านได้รับตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็น ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.12 - 4.15

ตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน	n = 111		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	3.85	0.64	มาก
2. ท่านมีการวางแผนการทำงาน ก่อนปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	3.90	0.71	มาก
3. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพมากขึ้นหรือดียิ่งขึ้น	3.69	0.67	มาก
รวม	3.81	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานนั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ท่านมีการวางแผนการทำงาน ก่อนปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพมากขึ้นหรือดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 วิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ	3.98	0.65	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด	3.91	0.61	มาก
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระดับใด	3.75	0.64	มาก
4. ท่านมีความเอาใจใส่ และติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	3.96	0.69	มาก
รวม	3.90	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานนั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ท่านมีความเอาใจใส่ และติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ประสิทธิภาพด้านเวลา	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานในระดับใด	3.97	0.72	มาก
2. ท่านแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.83	0.75	มาก
3. ท่านมักจะหาวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3.82	0.72	มาก
รวม	3.87	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลานั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานในระดับใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมาคือ ท่านแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และท่านมักจะหาวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	n = 111		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	S.D.	
1. ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับลักษณะงาน	3.87	0.75	มาก
2. ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาหรือใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์	3.69	0.74	มาก
3. ท่านมีการกระตุ้นให้ผู้อื่นหันมาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้คุ้มค่าเพียงใด	3.41	0.76	มาก
รวม	3.66	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนั้นถูกแยกย่อย โดยลำดับแรกคือ ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 รองลงมาคือ ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาหรือใช้ใหม่ ให้เกิดประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และท่านมีการกระตุ้นให้ผู้อื่นหันมาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้คุ้มค่าเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76

4.2 ผลการศึกษาเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท CDS Solution จำกัดความแตกต่าง

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์หาความแตกต่าง โดยใช้โปรแกรมสถิติ Independent t-test และ one way anova เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยจำแนกตามประเภท ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.16 - 4.22

4.2.1 สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามเพศ

	เพศ	N	\bar{X}	S.D	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย	92	3.81	0.49	-.006	.995
	หญิง	19	3.81	0.53		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด พบว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีคำตอบ 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ -.006 และค่า (Sig.) เท่ากับ .995 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2.2 สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามอายุ

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	1.813	0.453	1.919	.113
ภายในกลุ่ม	106	25.045	.236		
รวม	110	26.859			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยจำแนกตามอายุ พิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด พบว่า F เท่ากับ 1.919 ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .113 ซึ่งมากกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2.3 สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	1.124	0.375	1.558	.204
ภายในกลุ่ม	107	25.735	.241		
รวม	110	26.859			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

จำกัด พบว่า F เท่ากับ 1.558 ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .204 ซึ่งมากกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2.4 สมมติฐานที่ 1.4 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.015	0.060	.980
ภายในกลุ่ม	107	26.813	0.251		
รวม	110	26.859			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด พบว่า F เท่ากับ 0.060 ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .980 ซึ่งมากกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2.5 สมมติฐานที่ 1.5 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามสถานภาพในบริษัท

	สถานภาพ ในบริษัท	N	\bar{X}	S.D	t	Sig.
ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน	พนักงาน บริษัท	103	3.83	0.50	1.484	.141
	หัวหน้างาน	8	3.56	0.34		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสถานภาพในบริษัท ของผู้ตอบแบบสอบถาม พิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และหัวหน้างานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-Test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่มีค่าตอบ 2 กลุ่ม คือ พนักงานบริษัท และหัวหน้างาน พบว่าได้ค่า (t) เท่ากับ 1.484 และค่า (Sig.) เท่ากับ .141 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธ H_1 ยอมรับ H_0 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพในบริษัทที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4.2.6 สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.817	0.563	2.4618*	.038
ภายในกลุ่ม	105	24.041	0.229		
รวม	110	26.859			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด พบว่า F เท่ากับ 2.461 ระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ระดับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	\bar{X}	ไม่เกิน 3 ปี	3-5 ปี	6-8 ปี	9-11 ปี	12-15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ไม่เกิน 3 ปี	3.92		.11689	.21303	.07993	.75643*	.36581
3-5 ปี	3.80			.09614	-.03696	.63955*	.24892
6-8 ปี	3.71				-.13310	.54340	.15278
9-11 ปี	3.82					.67650*	.28588
12-15 ปี	3.16						-.39062
มากกว่า 15 ปี	3.55						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD พบว่า มีพนักงานที่ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันอย่างน้อย 2 คู่ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานระหว่าง ไม่เกิน 3 ปีและ 12-15 ปี 1 คู่ 3-5 ปีและ 12-15 ปี 1 คู่ 9-11 ปีและ 12-15 ปี 1 คู่

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท CDS Solution จำกัด

การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิธีวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.23 - 4.26

4.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 = แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.23 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	ด้านคุณภาพของงาน		
	r	Sig.	แปลผล
1. ความต้องการทางร่างกาย	.266**	.005	ต่ำมาก
2. ความต้องการความปลอดภัย	.402**	.000	ต่ำ
3. ความต้องการด้านสังคม	.471**	.000	ต่ำ
4. ความต้องการความยกย่องนับถือ	.596**	.000	ปานกลาง
5. ความต้องการด้านความสำเร็จ	.728**	.000	สูง
รวม	.609**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดมีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยลำดับแรกคือ ด้านความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .782 รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .596 ความต้องการด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .471 ความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .402 และความต้องการทางร่างกายมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .266 ตามลำดับ

4.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 = แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.24 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	ด้านปริมาณงาน		
	r	Sig.	แปลผล
1. ความต้องการทางร่างกาย	.310**	.001	ต่ำ
2. ความต้องการความปลอดภัย	.348**	.000	ต่ำ
3. ความต้องการด้านสังคม	.446**	.000	ต่ำ
4. ความต้องการความยกย่องนับถือ	.569**	.000	ปานกลาง
5. ความต้องการด้านความสำเร็จ	.749**	.000	สูง
รวม	.596**	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.24 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดมีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยลำดับแรกคือ ความต้องการด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .749 รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .569 ความต้องการด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .446 ความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .348 และความต้องการทางร่างกายมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .310 ตามลำดับ

4.2.3 สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 = แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.25 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านเวลาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	ด้านเวลา		
	r	Sig.	แปลผล
1. ความต้องการทางร่างกาย	.198*	.037	ต่ำมาก
2. ความต้องการความปลอดภัย	.267**	.005	ต่ำมาก
3. ความต้องการด้านสังคม	.355**	.000	ต่ำ
4. ความต้องการความยกย่องนับถือ	.468**	.000	ต่ำ
5. ความต้องการด้านความสำเร็จ	.644**	.000	ปานกลาง
รวม	.476 **	.000	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดมีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยลำดับแรกคือ ความต้องการด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .644 รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .468 ความต้องการด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .355 ความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .267 และความต้องการทางร่างกายมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .198 ตามลำดับ

4.2.4 สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

H_0 = แรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

H_1 = แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.26 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน		
	r	Sig.	แปลผล
1. ความต้องการทางร่างกาย	.255**	.007	ต่ำมาก
2. ความต้องการความปลอดภัย	.340**	.000	ต่ำ
3. ความต้องการด้านสังคม	.456**	.000	ต่ำ
4. ความต้องการความยกย่องนับถือ	.489**	.000	ต่ำ
5. ความต้องการด้านความสำเร็จ	.510**	.000	ปานกลาง
รวม	.511 **	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.26 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดมีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน H_1 โดยลำดับแรกคือ ความต้องการด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .510 รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .489 ความต้องการด้านสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .456 ความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .340 และความต้องการทางร่างกายมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .255 ตามลำดับ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท CDS Solution จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 111 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 82.9 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.5 อยู่ในสถานภาพพนักงานบริษัท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 92.8 มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

5.1.2 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยลำดับมากที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ลำดับถัดมาคือ ความต้องการด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ความต้องการความยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ความต้องการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62 และ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางคือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.525

ความต้องการทางร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง - มาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความพร้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด รองลงมาคือ ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานหรือห้องทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานระดับใด สวัสดิการค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าข้าว หรือเงินบวกเพิ่มเสริม เป็นต้น ได้อย่างเพียงพอ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ และวันหยุดพักผ่อนท่านเพียงพอต่อความต้องการเพียงใด ตามลำดับ

ความต้องการความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง - มาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว การทำงานในหน่วยงานนี้ของท่าน ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว และท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ ตามลำดับ

ความต้องการด้านสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้รับความร่วมมืออย่างดี ผู้บังคับบัญชามีการวินิจฉัยปัญหาและการสั่งการด้วยเหตุผล และผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านและส่งเสริมท่านในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ความต้องการความยกย่องนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง - มาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจและความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ในความสำเร็จของงานที่ได้รับ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำหายอยู่เสมอ ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

ความต้องการด้านความสำเร็จ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ และท่านได้รับตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน โดยลำดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64

ด้านคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการวางแผนการทำงาน ก่อนปฏิบัติงานอยู่เสมอ รองลงมาคือ ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพมากขึ้นหรือดียิ่งขึ้น ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ รองลงมาคือ ท่านมีความเอาใจใส่ และติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด และท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระดับใด ตามลำดับ

ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานในระดับใด รองลงมาคือ ท่านแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และท่านมักจะหาวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่า และเหมาะสมกับลักษณะงาน รองลงมา ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาหรือใช้ใหม่ ให้เกิดประโยชน์ และท่านมีการกระตุ้นให้ผู้อื่นหันมาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้คุ้มค่าเพียงใด ตามลำดับ

5.1.4 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพของท่านในบริษัท และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด แตกต่างกันไปและไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพของท่านในบริษัท ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5.1.5 สรุปผลการศึกษาแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความยกย่องนับถือ และความต้องการด้านความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กันทุกข้อ ซึ่งลำดับมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านเวลา ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ความต้องการด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย ตามลำดับ

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ความต้องการด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย ตามลำดับ

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ความต้องการด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย ตามลำดับ

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ความต้องการด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ ความต้องการความยกย่องนับถือ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางร่างกาย ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่มีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่าง

กัน ($F = 2.461$, $Sig = .038$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระยะเวลาในการทำงาน 12 - 15 ปี และ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีค่าน้อย ($\bar{X} = 3.16$, $\bar{X} = 3.55$) ซึ่งเป็นผลให้เกิดความแตกต่างขึ้น เพราะเมื่อมีระยะเวลาในการทำงานมากขึ้นเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เนื่องจากเกิดการขาดแรงจูงใจในการทำงาน

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัด

5.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 2.1 การวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานในระดับสูง ซึ่งเกิดจากพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่คุณบังคับบัญชาหมาย พนักงานปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ พนักงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และพนักงานพยายามปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้ผลงานที่พนักงานปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน พนักงานมีการวางแผนการทำงานก่อนปฏิบัติงาน และพนักงานมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับงาน มีการพัฒนาความสามารถ เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ดังนั้นถ้าต้องการปรับปรุงด้านคุณภาพของงานให้ดีขึ้น ควรเริ่มปรับปรุงจากแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ รองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความยกย่องนับถือ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นควรเปลี่ยนนโยบายบริษัทให้สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ จะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งคุณภาพของงานและตัวพนักงานนั่นเอง

5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2.2 แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในระดับสูง ซึ่งเกิดจากพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่คุณบังคับบัญชาหมาย พนักงานปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ พนักงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และพนักงานพยายามปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่บริษัทกำหนด และพนักงานมีความเอาใจใส่และติดตามผลงานอยู่เสมอ ดังนั้นเพื่อที่จะปรับปรุงให้ได้ปริมาณงานที่มากขึ้นจึงต้องปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จให้มากขึ้นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความยกย่องนับถือ ดังนั้นควรเปลี่ยนนโยบายบริษัทให้สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ จะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งคุณภาพของงานและตัวพนักงานนั่นเอง

5.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 2.3 แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย พนักงานปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ พนักงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และพนักงานพยายามปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้พนักงานมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และพนักงานมักมีวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติงาน ดังนั้นเพื่อที่จะปรับปรุงให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นจึงต้องเริ่มปรับปรุงจากแรงจูงใจด้านความสำเร็จ เพราะมีความสัมพันธ์มากที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับปานกลางจึงต้องทำการปรับปรุงให้เร็วที่สุด เพื่อให้งานที่ปฏิบัติออกมาตามระยะเวลาที่ได้กำหนด

5.2.2.4 สมมติฐานข้อที่ 2.4 แรงจูงใจในที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานในระดับปานกลาง ซึ่งเกิดจากพนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย พนักงานปฏิบัติตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ พนักงานได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง และพนักงานพยายามปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ ส่งผลให้พนักงานใช้เครื่องมืออุปกรณ์อย่างคุ้มค่า พนักงานนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาหรือใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์ และมีการกระตุ้นให้ผู้อื่นหันมาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ดังนั้นเพื่อที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นจึงต้องเริ่มจากการปรับปรุงแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่บริษัทตั้งไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นเพื่อจะทำให้บริษัทมีการพัฒนาควรเริ่มแก้ไขเป็นอันดับแรก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของบริษัทกำหนดต้องปรับเปลี่ยนนโยบายของบริษัทให้สอดคล้องกับการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น มีการแบ่งงานตามความสามารถของพนักงาน และต้องมีการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับมีความเชื่อมั่นต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนันท์ศิริไทย และ ดร.ชิตตลพล ชัยมะดัน [29] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือน ผลการวิเคราะห์พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว

5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท CDS Solution จำกัดทั้งหมด 111 ฉบับ ซึ่งได้มี ปัญหาและข้อเสนอแนะโดยสรุปได้เป็นข้อต่างๆ ดังนี้

(1) มีการสื่อสารเรื่องการปรับเปลี่ยนงานกันอยู่บ่อยๆ ทำให้เข้าใจงานกันผิดพลาด จึงทำให้ งานที่สมบูรณ์แล้วต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ ซึ่งทำให้งานบางชิ้นเกิดความเสียหาย เพื่อให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรมีแนวทางการป้องกันที่ชัดเจนในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน

(2) ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจต่อบริษัท ควรใส่ใจพนักงานบ้าง ต้องเข้าใจการทำงานของ พนักงานเนื่องจากการทำงานไม่มีพักเบรก กระบวนการทำงานจึงดำเนินการต่อเนื่องทำให้การทำงานนั้น รวดเร็วขึ้นและงานที่ได้เสร็จเร็วกว่าปกติ จึงมีเวลาในการพักและเก็บอุปกรณ์มากขึ้น ควรกำหนดเวลาให้ ชัดเจนกว่านี้ เพื่อให้พนักงานจัดการเวลาในการปฏิบัติงานได้ ไม่ใช่เมื่อทำงานเสร็จแล้วคอยสังเกตผู้ว่างงาน แล้วจึงแจ้งหน่วยงานฝ่ายบุคคล และการปรับขึ้นเงินเดือนไม่มีระบบแบบแผนที่ชัดเจนในการปรับขึ้น เงินเดือน ไม่ได้วัดที่ประสิทธิภาพ ระยะเวลาในการทำงาน แต่ปรับขึ้นตามความชอบของผู้บังคับบัญชา

(3) ทางบริษัทยังไม่มีระบบการทำงานในโรงงานและหน่วยงานต่างๆ ที่ชัดเจน จึงยังไม่ได้ นำระบบพัฒนาต่างๆ มาใช้งาน เช่น ISO 5ส ไคเซ็น จึงทำให้พนักงานไม่สามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มาใช้ใน บริษัทได้เต็มที่

(4) ในเรื่องของการปฏิบัติงาน ทุกหน่วยงานต้องมีวินัยในการทำงาน ต้องมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย และต้องตั้งใจทำงานให้ออกมาดีและมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของ บริษัท

(5) หน่วยงานบางหน่วยงานมีพนักงานน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่องานที่ได้รับมอบหมาย บางหน่วยงานมีพนักงานจนเกินความจำเป็น ทำให้เกิดการว่างงาน แต่ไม่มีการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้าย พนักงานมาช่วยหน่วยงานที่จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงให้มีการเอาใจใส่หน่วยงานให้มากกว่า นี้

(6) ปัญหาด้านการหยิบยืมเครื่องมือระหว่างหน่วยงานหรือในหน่วยงาน ทำให้มีการสูญ หายของเครื่องมือ หรือลืมนำไปไว้ในที่อื่น ๆ ควรมีกฎระเบียบในการใช้เครื่องมือให้ชัดเจน

(7) ปัญหาด้านการจัดอบรมพนักงาน ให้มีความรู้เฉพาะทางให้มากขึ้น เพราะเนื่องจากมีผู้ จำหน่ายสินค้าแบบใหม่มาอยู่เสมอ ทำให้ต้องมีพนักงานบางคนต้องมีความรู้ในขั้นนั้นๆ ซึ่งจะทำงานนั้นมีความรวดเร็วขึ้น

(8) ในบางหน่วยงาน เช่น พนักงานที่ทำสี ชัดสี ควรจะมีเครื่องดูดฝุ่นเพราะฝุ่นในการทำสีแต่ละวันเยอะมาก ซึ่งที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน มีแค่บางจุดที่สำคัญมาก ๆ แต่ใช้งานไม่ค่อยได้

(9) สวัสดิการน้อยมาก ใน 1 ปี มีแค่จัดเที่ยว หรือบางปีไม่มีกิจกรรมอะไรเลย

(10) ปัญหาด้านอากาศ บางหน่วยงานร้อนมาก แต่การระบายหรือถ่ายเทอากาศนั้นน้อยมาก ทำให้เกิดการสะสมความร้อน แต่พัดลมไม่เพียงพอ จึงส่งผลให้ทั้งฝุ่นและอากาศร้อนสะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงสรุปดังนี้ ทุกที่ทุกหน่วยงานมีปัญหาทั้งหมด ขึ้นอยู่กับว่าเราจะแก้ปัญหาก็เกิดขึ้นน้อยอย่างไร แก้ไขตรงตามปัญหาหรือเปล่า และหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนที่สำคัญ ควรจะพิจารณาปัญหาและแก้ปัญห เพราะถ้าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจที่จะแก้ปัญหาก็จะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ ฉะนั้นงานหรือสภาพแวดล้อมก็จะตกมาที่พนักงานชั้นล่างที่ต้องทำงานหนักขึ้น และพบปัญหาเดิม ๆ การจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานนั้นควรแก้ปัญหาคือช่วยผู้ได้บังคับบัญชาหรือให้คำแนะนำที่เหมาะสม ไม่ใช่การมองข้ามปัญหา

5.3.2 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.2.1 จากผลการศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากที่สุดคือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ดังนั้นบริษัทควรแบ่งการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงศักยภาพได้เต็มที่

5.3.2.2 ในส่วนที่อยากให้ปรับปรุงแก้ไขมากที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เพราะมีการติดต่อสื่อสารกันผิดพลาดอยู่บ่อย ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ผิดพลาดจนอุปกรณ์หรือชิ้นงานนั้น ๆ เสียหาย

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.3.1 การศึกษาครั้งนี้มีกลุ่มประชากรน้อยเกินไปทำให้ทดสอบสมมติฐานได้ไม่ครอบคลุมมากนัก จึงเกิดปัญหากับข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ ดังนั้นในการวิเคราะห์กลุ่มประชากรแบบนี้ควรวิเคราะห์โดยละเอียด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น

5.3.3.2 การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มพนักงานบริษัท CDS Solution เพียงกลุ่มเดียว ซึ่งอาจเป็นมุมมองที่ยังไม่กว้างและมีความไม่ชัดเจนมากนัก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเลือกทำการศึกษานักงานหลายบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่กว้างขึ้นและจะสามารถวิเคราะห์ได้แม่นยำมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- [1] สิริภัทร์ วงศ์ธีรุตม์. 2546. การเปลี่ยนแปลงสู่คุณภาพเป็นเลิศ. นครปฐม : โรงพิมพ์สายสี ก า รพิมพ์.
- [2] จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (Retrieved 2012, มกราคม 25). Available form :<http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap5.html>.
- [3] ศิริพร จันทศรี. 2550. การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนั กบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถ ของตนเองแตกต่างกัน. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและ สถิติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [4] Luthans. 1989. Organizational behavior. New York: McGraw-Hill
- [5] กานดา คำมาก. 2555. แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา : มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- [6] นลพรรณ บุญฤทธิ์. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- [7] Kinicki and Williams.2008. หลักการจัดการ. แปลโดย โศภษา อรัญวัฒน์. กรุงเทพฯ : แ ม คกรอ-ฮิล.
- [8] มณฑล รอยตระกูล. 2546. แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา. วิทยานิพนธ์. นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- [9] อรรถพล ชื่นโภคทรัพย์.2550. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ า ยผลิต บริษัทแม็กเท็ค แมนูเฟ็คเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจ
- [10] บุญใจ ศรีสถิตนรากร. 2550. ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลใน ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [11] ไพลิน นาพันธ์. สิบตำรวจตรี. 2550. ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ก า รปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปกครองและ ผู้บังคับบัญชาในจังหวัด อุดรดิตต์. ภาคนิพนธ์ ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารและพัฒนาประชาคมเมือง และชนบท. อุดรดิตต์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุดรดิตต์
- [12] ชูชัย สมितिไกร. 2554. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท วี.พี.รินทร์ (1991) จำกัด
- [13] สุพานี สฤษฏ์วานิช. 2552. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- [14] สุรศักดิ์ วัฒนชัยวัฒนากุล. 2553. แรงจูงใจ และการจูงใจ. ออนไลน์ <http://novabizz.com/NovaAce/Motives.html>
- [15] บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. 2553. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- [16] ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554. แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส. จังหวัดปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- [17] ชาตรี เหล่าเลิศรัตน. 2553. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ก า ร กีฬาแห่งประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขา วิทยาศาสตร์การกีฬา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [18] กัลยา ยศคำลือ. ดร. 2553. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ เล ย . คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- [19] สมยศ นาวิการ. (Retrieved 2012, กุมภาพันธ์ 24) Available from: www.idis.ru.ac.th
- [20] ขจรศักดิ์ นามบัวน้อย. 2548. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต จังหวัดนครราชสีมา. ปรินญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- [21] เรวัตร์ พิศเกาะ และคณะ. 2549. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยฮ้างพาราจำกัด (มหาชน). งานวิจัย การศึกษาวิชาการเพื่อการบริหารอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม.
- [22] เพ็ญศรี เลนกุล และ พันสพงค์ อวารณ์เจริญ. 2551. ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงาน แ ล ะ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.ทุนสนับสนุนจากเงินกองทุนวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขล. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขล.
- [23] สมใจ ลักษณะ. 2552. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ. คณะ วิทยาการจัดการ : มหาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [24] สมยศ นาวิการ. 2549. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : บรรณ กิจ 1991.
- [25] วราภรณ์ รัตนอาษาไ নয়. 2544. องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข อ ง พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคม อุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดและประเมินผล การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- [26] อัจฉรา ประเสริฐสิน. 2548. ปัจจัยด้านสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ ค รุ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [27] โชติกา ระโส. 2555. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์. ปรินญาณิพนธ์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [28] ขวัญชีวา พันธุ์ภูโต. 2560. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานกสิกรไทยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : มหาวิทยาลัยนานาชาติ แสตมฟอร์ด.
- [29] ภัทรนันท์ ศิริไทย และ ดร.ชิตพลชัยมะดัน. 2559. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยชุมชนสระแก้ว. นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด เป็นการศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการจัดทำวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับการทำงานพนักงานของบริษัท ซีดีเอส โซลูชั่น จำกัด ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงหวังอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกท่านเป็นอย่างดี ข้อมูลที่ท่านกรอกแบบสอบถามจะนำเสนอโดยภาพรวมและไม่มีผลกระทบต่อท่านไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายชัยชนะ เลิศพิริยประเสริฐ

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ช่องว่างตามตาราง

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัท CDS Solution จำกัด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือ ตามความเป็นจริงเพียงช่องเดียว

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความต้องการทางร่างกาย					
1.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ					
1.2 วันหยุดพักผ่อนที่ท่านเพียงพอต่อความต้องการเพียงใด					
1.3 สวัสดิการค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าข้าว หรือเงินบวกเพิ่มเสริม เป็นต้น ได้อย่างเพียงพอ					
1.4 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานหรือห้องทำงาน มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานระดับใด					
1.5 ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
1.6 ท่านมีความพร้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด					
2. ความต้องการความปลอดภัย					
2.1 หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีการกำหนด					

นโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน					
2.2 ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว					
2.3 การทำงานในหน่วยงานนี้ของท่าน ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว					
2.4 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ					
รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
3. ความต้องการด้านสังคม					
3.1 ในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้รับความร่วมมืออย่างดี					
3.2 ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					
3.3 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา					
3.4 ผู้บังคับบัญชามีการวินิจฉัยปัญหาและการส่งการด้วยเหตุผล					
3.5 ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
3.6 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านและส่งเสริมท่านในการปฏิบัติงาน					
4. ความต้องการความยกย่องนับถือ					
4.1 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ					
4.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
4.3 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ					

4.4 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำท่ายอยู่เสมอ					
4.5 ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
4.6 ท่านได้รับความไว้วางใจและความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ในความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย					
รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5. ความต้องการด้านความสำเร็จ					
5.1 ท่านได้รับตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
5.2 ท่านปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ					
5.3 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
5.4 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง					
5.5 ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือ ตามความเป็นจริงเพียงช่องเดียว

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านคุณภาพของงาน					
1.1 ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้					
1.2 ท่านมีการวางแผนการทำงาน ก่อนปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
1.3 ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ได้คุณภาพมากขึ้นหรือดียิ่งขึ้น					
รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. ด้านปริมาณงาน					
2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ					
2.2 ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด					
2.3 ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระดับใด					
2.4 ท่านมีความเอาใจใส่ และติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
3. ด้านเวลา					
3.1 ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานในระดับใด					
3.2 ท่านแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					

ภาคผนวก ข
แบบประเมินคุณภาพ(OIC)

แบบประเมินคุณภาพ(OIC)
สำหรับผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งที่จะแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท CDS Solution คำถามที่ได้นำมาทำแบบสอบถามนั้นได้มาจากการทบทวนจากวรรณกรรมต่างๆ ซึ่งได้ผ่านความคิดเห็นของท่านที่ปรึกษางานวิจัยเรียบร้อยแล้ว คำตอบของท่านเป็นความคิดเห็นของตัวเองที่ได้จากประสบการณ์ทำงานจริง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้างานวิจัย และยังรวมไปถึงการพัฒนาการค้าของประเทศไทยต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. ขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นตามที่ท่านเห็นด้วย

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

- 1) ให้ความเห็น +1 คะแนน เมื่อท่านแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- 2) ให้ความเห็น 0 คะแนน เมื่อท่านไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- 3) ให้ความเห็น -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ครั้งนี้

(นางชัชชนะ เลิศพิริยประเสริฐ)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

5	สถานภาพของท่านในบริษัท 1) พนักงานบริษัท 2) หัวหน้างาน	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
6	ระยะเวลาในการทำงาน 1) ไม่เกิน 3 ปี 2) 3 - 5 ปี 3) 6 - 8 ปี 4) 9 - 11 ปี 5) 12 - 15 ปี 6) มากกว่า 15 ปี	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน แรงจูงใจในการทำงาน	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		1	2	3			
1	1.ความต้องการทางร่างกาย 1.1เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
2	1.2 วันหยุดพักผ่อนท่านเพียงพอต่อความต้องการเพียงใด	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
3	1.3 สวัสดิการค่าตอบแทนที่ท่านได้รับ เช่น ค่าน้ำมัน ค่าข้าว หรือเงินบวกเพิ่มเสริม เป็นต้น ได้อย่างเพียงพอ	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
4	1.4 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงานหรือห้องทำงาน มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานระดับใดเพื่อทราบข่าวสารทั่วไปของวิทยาลัย	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
5	1.5 ท่านได้รับวัสดุอุปกรณ์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน						

	อย่างเพียงพอ และเหมาะสม	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
6	1.6 ท่านมีความพร้อมในการทำงานมากน้อยเพียงใด						
7	2. ความต้องการความปลอดภัย 2.1 หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอน						
8	2.2 ตำแหน่งหน้าที่ของท่านมีความมั่นคงดีแล้ว						
9	2.3 การทำงานในหน่วยงานนี้ของท่าน ช่วยส่งเสริมความมั่นคงในชีวิตส่วนตัว						
10	2.4 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนเกษียณอายุ						
11	3. ความต้องการด้านสังคม 3.1 ในหน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและได้รับความร่วมมืออย่างดี						
12	3.2 ในหน่วยงานของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน						
13	3.3 ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา						
14	3.4 ผู้บังคับบัญชามีการวินิจฉัยปัญหาและการสั่งการด้วยเหตุผล						
15	3.5 ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน						
16	3.6 ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านและส่งเสริมท่านในการปฏิบัติงาน						
17	4. ความต้องการความยกย่องนับถือ 4.1 ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชย เมื่อท่านทำงานจนประสบความสำเร็จ						
18	4.2 ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ ความสามารถของท่าน						
19	4.3 ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ						

20	4.4 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำทนายอยู่เสมอ						
21	4.5 ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ มีวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน						
22	4.6 ท่านได้รับความไว้วางใจและความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ในความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย						
23	5. ความต้องการด้านความสำเร็จ						
	5.1 ท่านได้รับตำแหน่งงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ						
24	5.2 ท่านปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่เต็มความสามารถ						
25	5.3 ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย						
26	5.4 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง						
27	5.5 ท่านพยายามหาวิธีการปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆ อยู่เสมอ						

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อในบริษัท CDS Solution จำกัด ประกอบด้วย

ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือ

ความรู้สึกของนักศึกษาซึ่งเป็นจริงมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อ	รายการประเมิน ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ			$\sum R$	IOC	แปลผล
		1	2	3			
1. ด้านคุณภาพของงาน							
1	ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
2	ท่านมีการวางแผนการทำงาน ก่อนปฏิบัติงานอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง
3	ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพมากขึ้นหรือดียิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
2. ด้านปริมาณงาน							
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ลุล่วงตามเวลาที่ได้รับมอบหมายได้	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง

	สำเร็จ							
2	ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานตามที่บริษัทกำหนด	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	
3	ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานระดับใด	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
4	ท่านมีความเอาใจใส่ และติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ							
3.ด้านเวลา								
1	ท่านมีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานในระดับใด	+1	-0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
2	ท่านแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
3	ท่านมักจะหาวิธีการใหม่ๆ มาปฏิบัติงานเพื่อให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
4.ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน								
1	ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับลักษณะงาน	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
2	ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาหรือใช้ใหม่ ให้เกิดประโยชน์	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	
3	ท่านมีการกระตุ้นให้ผู้อื่นหันมาใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้คุ้มค่าเพียงใด	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ IOC

ท่านที่ 1 ผศ.ดร.ชินสุมล บุนหา

ท่านที่ 2 ดร.เผด็จ อมรศักดิ์

