

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY AMONG EMPLOYEE IN

CENTRAL PATTANA PUBLIC COMPANY LIMITED.

เยาวลักษณ์ อธิพิร

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Yaowaluck Ittiporn

Email: [koykoyei@gmail.com](mailto:koykoyei@gmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) จำนวน 75 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในงานวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุการทำงานในองค์กร 1 – 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท 2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และค่าตอบแทน ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เวลาในการทำงาน คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย ปริมาณงาน ตามลำดับ 4) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.716 ( $R^2 = 0.716$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระคือปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 71.6 และเมื่อพิจารณารายด้านโดยดูจากค่า P-Value ที่ 0.001 มี 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

The purpose of this study was to determine to study factors affecting work efficiency among employee in Central Pattana Public Company Limited. The sample size comprised of 75 employees in Central Pattana Public Company Limited. Sampling by Simple random sampling. The instrument of this research was a questionnaire. The statistics used for analysis data were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

The result of the study has found that, 1) the sample population consisted most respondents were male, 31 - 40 years old, status was marital, Bachelor's degree, operation officer, 1 - 5 years for working and salary were 15,001 – 30,000 baht. 2) In overall, the motivating factors of employees in Central Pattana Public Company Limited in the high level. When it comes to an individual component, it can sort the average values from high to low, Achievement followed by Work itself, Responsibility, Interpersonal with peers, Company policy and administration, Job security, Relations with supervisors, Recognition, Possibility of growth and salary. 3) In overall, the performance efficiency of employees in Central Pattana Public Company Limited in the high level. When it comes to an individual component, it can sort the average values from high to low, Time, Quality work, The cost and Workload. 4) Motivation, including achievement relationship with work performance efficiency among employee in Central Pattana Public Company Limited at significant 0.05. R-Squared were 0.716 ( $R^2 = 0.716$ ). Independent variables were motivation factors in practice able to predict variable according to work performance efficiency among employee in Central Pattana Public Company Limited. by 71.6% and when considering the details by looking at the P-value at 0.001 has 1 aspect, which is the success that affecting work efficiency among employee in Central Pattana Public Company Limited.

**Keywords:** motivation, work efficiency

## บทนำ

ในการบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีปัจจัยในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีความสำคัญลำดับต้นขององค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งขององค์กรสามารถสร้าง คุณูปการแก่องค์กรอย่างมหาศาล และการที่จะให้ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เต็มความรู้ความสามารถนั้น มีปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยในด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร ที่จะมีผลกระทบกับแต่ละบุคคล ผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับปัญหาและหาแนวทางแก้ไขให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความตั้งใจในการทำงาน เต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกายความคิด ของตนสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรของ

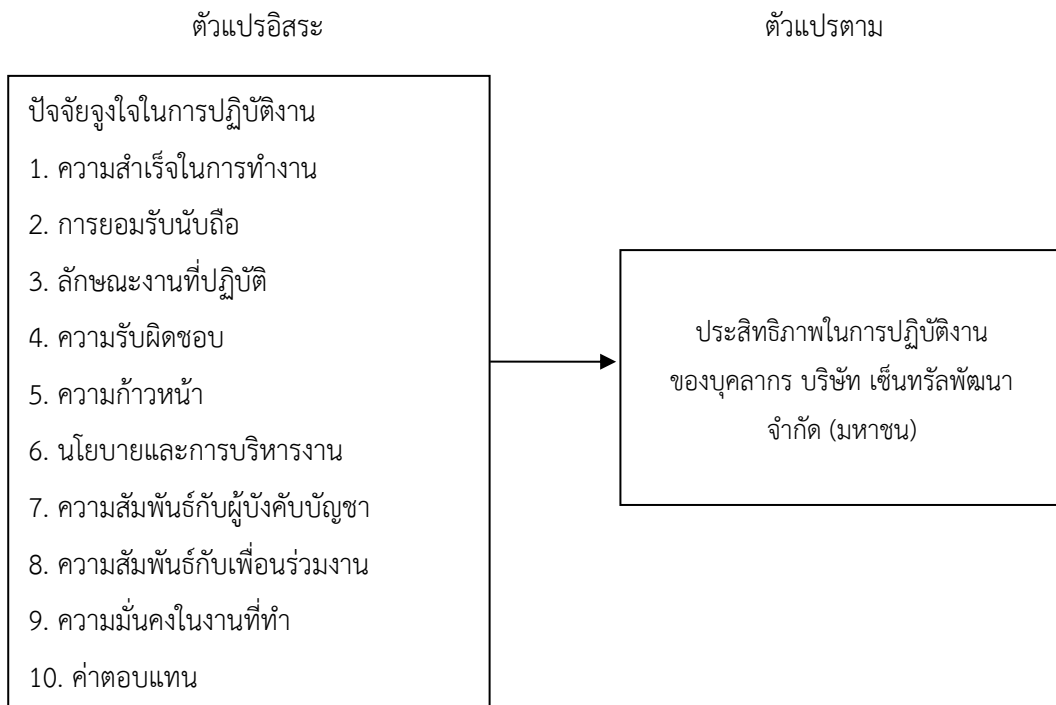
องค์กรต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เช่น การบริหารเงินเดือน การพัฒนาโอกาสและความก้าวหน้าในสายงาน สวัสดิการ และ แรงงานสัมพันธ์ ความปลอดภัยในการทำงาน การมีพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ของพนักงานในองค์กร แต่ยังส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอีกด้วย (Hugh, 1999) ผลกระทบจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนมุมมองและความคาดหวังของประชาชน ในการให้ความหมายขององค์กรที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน กำลังถูกระบุว่าเป็น ดัชนีความก้าวหน้าที่สัมพันธ์กับหน้าที่และความยั่งยืน ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับองค์กร เป็นการช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานทำให้บุคลากรดึงศักยภาพที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ส่งผลต่อความสำเร็จตามภารกิจงานขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น การศึกษา ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่ม ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน ของบุคลากร บริษัท เช่นทรูลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรูลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

### กรอบแนวคิด



### ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 จำนวน 83 คน (ข้อมูลจากแผนกบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 เดือนมีนาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 โดยคำนวณจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดไม่เกิน 5% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ 75 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ และค่าตอบแทน (Herzberg, 1959) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย (Plowman & Peterson ,1953)

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

**ตัวแปรอิสระ** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำค่าตอบแทน

**ตัวแปรตาม** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา

4 ขอบเขตด้านสถานที่ ศึกษาวิจัยบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9

5 ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ มีระยะเวลาตั้งแต่เดือน เมษายน 2563 ถึง พฤษภาคม 2563

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ ของบริษัท

2. เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### การทบทวนวรรณกรรม

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) (Two-factor theory) กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานในปี ค.ศ. 1950 เฮร์ซเบิร์ก ได้เสนอองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการ แสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ
7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน
9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Plowman & Peterson (1953) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

### ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

เซ็นทรัลพัฒนาได้ก่อตั้งขึ้น จากความคิดในการทำศูนย์การค้าแบบครบวงจรในหนึ่งเดียว ที่รวมทั้งศูนย์อาหาร สถาบันความงาม ศูนย์สุขภาพ โรงภาพยนตร์ และห้างสรรพสินค้าเข้าไว้ด้วยกันของคุณสัมฤทธิ์ จิราธิวัฒน์ ซึ่งได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในวันที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2523 โดยมีทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท หลังจากนั้น 2 ปี จึงได้เปิดตัวศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า สาขาลาดพร้าว ขึ้นเป็นแห่งแรกในประเทศ ท่ามกลางสภาวะธุรกิจที่กำลังย่ำแย่อยู่ในขณะนั้น จึงได้หยุดการขยายสาขาเพิ่มเติมถึง 10 ปี และจึงเริ่มกลับมาขยายสาขาเพิ่มเติมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา

ความสำเร็จของเซ็นทรัลพัฒนาอยู่ที่การเลือกทำเลที่ดีที่สุดสำหรับการตั้งสาขา ซึ่งตลอด 30 ปีที่ผ่านมา เซ็นทรัลพัฒนาสามารถเลือกสรรที่ดินและ ทำเลที่เหมาะสมกับการพัฒนาศูนย์การค้า ประสบการณ์ในการดำเนินกิจการค้าปลีกร่วมกับการทำสำรวจ ที่ละเอียดถี่ถ้วนนั้นทำให้เซ็นทรัลพัฒนาสามารถเลือกสรรทำเลที่มีศักยภาพสูงสุดที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ในปี 2548 นิตยสารฟอร์ม ได้ยกย่องให้ CPN เป็นหนึ่งใน 200 บริษัทชั้นนำ ของเอเชีย-แปซิฟิก ที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ CPN ยังมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นหนึ่งใน 10 บริษัทจากประเทศไทยที่ได้รับเกียรติดังกล่าว โดยเป็นบริษัทบริหารและจัดการอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์เพียงบริษัทเดียวจากประเทศไทยอีกด้วย

ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ซึ่งเป็นศูนย์การค้า Flagship ของ CPN ได้รับรางวัล Best of the Best ด้าน Design & Development จากสมาคมศูนย์การค้าโลกหรือ ICSC ในปี 2553 และได้รางวัล Gold Award ในสาขา Marketing จากแคมเปญ Re-opening ของเซ็นทรัลเวิลด์ในปี 2011 ซึ่งรางวัลนี้ถือเป็นออสการ์ของวงการศูนย์การค้าระดับโลก

วันนี้ CPN เป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์เพื่อการค้าปลีกที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในประเทศไทยโดยมีศูนย์การค้าชั้นนำภายใต้การบริหารถึง 33 แห่ง โดยเป็นผู้นำในพื้นที่ของโครงการแต่ละพื้นที่ ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่ล้ำสมัย มีมาตรฐานระดับโลก มีการจัดการที่มีคุณภาพและมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ได้รับความนิยมนอกจากลูกค้าผู้เช่าพื้นที่จากความสำเร็จในการจัดวางร้านค้า และมีกิจกรรมและโครงการที่ดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 จำนวน 201 คน รวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม และได้ผลค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.735 - 0.921 วิเคราะห์ผลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยการ

วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Enter ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีม กำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 มี 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ 0.01 ส่วนด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ 0.10 โดย ตัวแปรทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 64.10

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ANOVA การทดสอบ ถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน

ปัญญาพร จิตติพงษ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์ เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบที่การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้าย ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 จำนวน 83 คน (ข้อมูลจากแผนกบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 เดือนมีนาคม 2563) กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขา เซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 โดยคำนวณจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดสูงสุดไม่เกิน 5% ได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ขึ้นต่ำ 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วยความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา

### การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ทางวิจัยด้วยค่า IOC โดยการใช้คะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.935

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปหาความเชื่อมั่นโดยทำการทดสอบเครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 30 ราย และคำนวณโดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือซึ่งจากการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัยนี้พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.961

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

#### 2. สถิติเชิงอนุมาน

วิเคราะห์ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำ บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) สาขาเซ็นทรัล แกรนด์ พระราม 9 โดยใช้ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 61.33 มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 44.00 สถานภาพเป็นสมรส ร้อยละ 50.67 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 85.33 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 82.67 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 69.33

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และค่าตอบแทน ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เวลาในการทำงาน ด้านที่อยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ คุณภาพงาน ค่าใช้จ่าย และปริมาณงาน ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เช่นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.716 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พหุคูณตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทเช่นทรัลพัฒนาจำกัดมหาชนได้ร้อยละ 71.6 และเมื่อพิจารณาทางด้านโดยดูจากค่า P-Value ที่ 0.001 มี 1 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เช่นทรัล พัฒนา จำกัด (มหาชน)

### อภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานในการวิจัย คือ ปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จพนักงานก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปล้ำในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่า สำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 พบว่าด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ นัยสำคัญ 0.01

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เช่นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปัญญาพร จิตพิงค์, ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง พบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ที่มก้ากับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบ ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

5. ความก้าวหน้า ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า โอกาสในความก้าวหน้ามีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นโยบายและการบริหารงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ขวัญชีวา พันธุ์ภูโต (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่านโยบายบริหาร มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

9. ความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า ความมั่นคงในงานที่ทำมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

10. ค่าตอบแทน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า ค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ดังนั้นหากสามารถเพิ่มระดับแรงจูงใจในด้านดังกล่าวมากขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน ควรมีการจัดอบรมเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมาย และความสำคัญของการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม งานวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเครื่องมือวิจัย เช่น แบบสัมภาษณ์ เพื่อให้เข้าใจ และทราบถึงประเด็นปัญหามากยิ่งขึ้น
2. งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ระดับแรงจูงใจ งานวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ในการศึกษาเช่น ความผูกพันองค์กร การมีส่วนร่วม สมดุลชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ขวัญชีวา พันธุ์ภูโต. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2559). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด*. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(3): 1275 – 1292.
- ปิยธิดา กวินภัทรเวช. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์*. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 3(1): 261 – 282.
- สายชล ศิริพงษ์. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9*. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 4: 749 – 758.
- Herzberg, F. (1959). *Federick; Mausner. Bernard; and Synderman*. Block the Motivation to Work. New York: John Willey.
- Hughes, R.L. (1999). *Leadership : Enhancing the lessons of Experience*. (3 rd<sup>ed.</sup>). Boston: McGraw-Hill.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd<sup>ed.</sup>). Ill: Irwin.