

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
หน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
MOTIVATION FACTORS AFFECTING WORK EFFICIENCY
OF EMPLOYEES AT ELECTRICAL AND MECHANICAL
DEPARTMENT AT SUVARNABHUMI AIRPORT

นายเกรียงไกร กระจำนทิพย์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Mr.Kriengkrai krajangtip
E-mail: Kriengkrai.k@airportthai.co.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 134 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานในองค์กร 6 – 10 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้าน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R Square) เท่ากับ 0.808 นั่นคือตัวแปรจูงใจในทางปฏิบัติงานมีผลต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร้อยละ

80.8 โดยมีค่า Significance ที่ระดับ 0.000 จำนวน 7 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า
ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความ
มั่นคงในงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ABSTRACT

This research aimed to study the motivation factors affecting work efficiency of employees at Electrical and Mechanical Department at Suvarnabhumi Airport. The samples in this research were state enterprise employees, permanent employees and temporary staff total 134 people at Electrical and Mechanical Department by using Simple Random Sampling. This research was a quantitative research applying a questionnaire to collect data. Frequency, percentage, mean and standard deviation were the statistics used to analyze data, and multiple regression analysis was used to test hypotheses.

The results indicated that most of the participants are males aged between 31-40 years old , single with a bachelor's degree , 6-10 years of length of work time and earned 30,001- 45,000 baht per month. In addition, it was found that motivation factors and work efficiency factors were at high levels of their opinions. The results of a hypothesis testing found that motivation factors that affect work efficiency of employees at Electrical and Mechanical Department have statistical significance level of 0.05, with Coefficient of multiple Determination (R square) = 0.808. Thus ,motivation factors that affect work efficiency of employees at electrical and Mechanical Department by 80.8% with Significance level at 0.000 in 7 ways: work success, career progress, income, relations with supervisors, relationship with colleagues, job types and job stability.

Keywords: Motivation Factors, Work Efficiency, Electrical and Mechanical Department at Suvarnabhumi Airport

บทนำ

สิ่งที่พนักงานคาดหวังและได้รับการตอบสนองความคาดหวังนั้น คือผลตอบแทนที่มาจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานซึ่งองค์กรใช้เป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ จึงเป็นบทบาทหน้าที่ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการทำความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของความคาดหวังพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยองค์กรควรมีระบบค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและจูงใจระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีระบบความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน หน้าที่ความรับผิดชอบที่เหมาะสมและมีคุณค่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานถูกสุขลักษณะอนามัยและปลอดภัย ส่งเสริมกิจกรรมหรือโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร มีระบบให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กรด้วยกิจกรรมสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุข คนที่ทำงานด้วยความสุข ย่อมทำงานด้วยความตั้งใจ มีจุดมุ่งหมาย มีการวางแผน มีการวิเคราะห์งาน มีการจัดบันทึกการทำงานในแต่ละวัน มีการแบ่งระดับความสำคัญของงานทำก่อน-ทำหลังไว้อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้งานประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลงานที่ออกมาก็มีคุณภาพ สร้างภาพลักษณ์ ที่ดีทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่งผลให้ผลประกอบการของบริษัทดีขึ้นตามไปด้วย องค์กรมีผลกำไร และมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

ในองค์กรหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล สนามบินสุวรรณภูมินี้มีพนักงานรวม ทั้งสิ้น 200 คนที่ทำงานในหน่วยงานนี้ ซึ่งผู้บริหารได้เล็งเห็นคุณค่าพนักงานทุกระดับชั้น อย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารจึงมองถึงจุดมุ่งหมาย วิธีการตอบสนองด้วยการเข้าใจลูกน้องอยากเห็นมุมมองสิ่งนึกคิดในตัวพนักงาน เพราะเชื่อว่าความสุขของการอยู่ร่วมกันเป็น “ความสุขขององค์กรจะนำมาซึ่งตัวเงินเป็นความสุขนิยม” ความสุขขององค์กรจะนำมาซึ่งตัวเงิน การให้ความเอาใจใส่กับสภาวะจิตใจพนักงานด้วยการพักกาย เจอหน้าพนักงานอย่างใกล้ชิดสร้างความรู้สึกให้พนักงานรู้ว่าตนเป็นเจ้าของบริษัท ทำให้พนักงานเกิดแรงศรัทธาต่อองค์กร

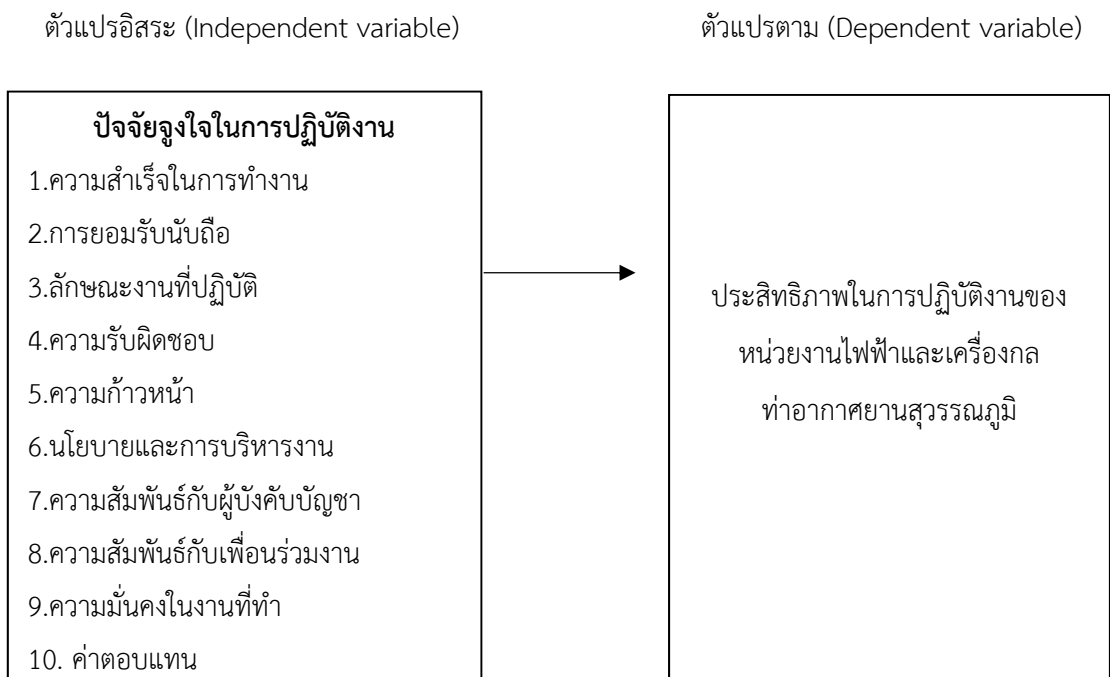
ดังนั้นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อนำผลวิจัยนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งมีปัจจัยจูงใจ 10 ด้านมีดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พนักงานลูกจ้าง พนักงานลูกจ้างตามภารกิจ จำนวน 200 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากการทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวน 134 คนและใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ทำ
อากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตพื้นที่: คือ หน่วยงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

ขอบเขตระยะเวลา: ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2563 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยมุ่งใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางพัฒนาปัจจัยมุ่งใจ ในการบริหารงานบุคคล ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการจัดทำแผนงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าบทความวิชาการ เอกสารงานวิจัย ทฤษฎีต่าง ๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยสามารถจำแนกการทบทวนวรรณกรรมออกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, หน้า 47 อ้างถึงใน วรรณชรินทร์ จิตรสมศรี, 2559) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ด้วยกันคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow 5 ชั้น

2.1.1 ชั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

2.1.2 ชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs)

2.1.3 ชั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs)

2.1.4 ชั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs)

2.1.5 ชั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs)

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg

2.2.1 องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement)

2.2.2 องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย เงินเดือน (Salary) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) สถานะของอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ความมั่นคงในงาน (Job Security) และการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)

2.3 ทฤษฎีการจูงใจของ McClelland ได้แบ่งความต้องการดังกล่าวนี้ออกเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement: n-Ach) ความต้องการการมีอำนาจ (Need for Power: n-Pow) และความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี (Need for Affiliation: n-Aff)

2.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (Theory X and Y of McGregor) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับ พฤติกรรมของคนในองค์กรไว้ในทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ ไม่มีคนใดยอยากทำงานหรือต้องการทำงานมากกว่าที่ตนเองจำเป็นต้องทำ และไม่ต้องการความรับผิดชอบมากกว่าที่จำเป็นต้องมี แนวทางการบริหารจึงเน้นการใช้รางวัลเป็นเครื่องจูงใจ เช่น เงิน วัตถุ เป็นเครื่องล่อใจ เน้นการควบคุม การสั่งการ เป็นต้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ ทุกคนที่มีหน้าที่การงานและความรับผิดชอบต่างระดับกัน จะต้องทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ได้ผลงานที่ดีและเป็นที่พอใจ คือ พอใจใน

งานเมื่องานสำเร็จแล้วสุขใจ ผลคือ การสั่งงานและความเข้มงวดกวดขัน กลายเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นทุกคนในองค์กรจะถูกฝ่ายบริหารมองในแง่ดี แต่จะมีบางคนที่บกพร่องและไม่พยายาม

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภทธีรย์ จันทรวงกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษาบริษัท ตลาด ดอทคอม จำกัด การวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอท คอม จำกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน ไม่มีปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทตลาด ดอท คอม จำกัด ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคลจึงไม่สามารถนำมาหาค่าความแตกต่างหรือพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบริษัทได้ นอกจากนั้นพบว่าไม่มีปัจจัยด้านความพึงพอใจด้านใดที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด

ศกกรินทร์ วิชาธรรม (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจ พบว่าข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เฉพาะด้านอัตรากำลังพล ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ พบว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมและอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการ ตำรวจที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านอัตรากำลังพลและด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 และข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ในการทำงานฝ่ายสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมด้านอัตรากำลังพลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ดำเนินการการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 134 ตัวอย่างซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ใช้แบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ ตำแหน่งงาน รายได้ จำนวน ข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยคำถามจากแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน มีจำนวนทั้งหมด 40 ข้อ ประกอบด้วย คำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลทำอากาศยานสุวรรณภูมิ มีจำนวน 16 ข้อ คำถามลักษณะประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (Rating Scale)

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยการวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC เท่ากับ 0.935

2. การทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.961

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25 โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลทำอากาศยานสุวรรณภูมิโดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีอายุการทำงานในองค์กร 6 – 10 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท

สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.815) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.858) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.851) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.891) ค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.621) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.821) การยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.785) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.823) ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.619) นโยบายและการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.854) ตามลำดับ

ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.832) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.807) รองลงมา ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.836) ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.830) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.808 นั่นคือตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 80.8 และมีตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในงาน

การอภิปรายผล

อภิปรายผลการวิจัย ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ความสำเร็จในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเนื่องจาก เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จพนักงานก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายชล ศิริพงษ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผลการวิจัยพบว่า สำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา กวินภัทรเวช (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า โอกาสในความก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ค่าตอบแทน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า ค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

6) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์, ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลกรในบริษัทก่อสร้าง

พบว่า แรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ความมั่นคงในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานหน่วยไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า ความมั่นคงในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความมั่นคงในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานไฟฟ้าและเครื่องกลท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้นหากหน่วยงานมีการเพิ่มระดับแรงจูงใจในด้านดังกล่าวมากขึ้น จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อจะได้้นำข้อแตกต่างในการบริหารงานมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไป
2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำผลของการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
3. ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการสร้างสวัสดิการให้กับพนักงานขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 9(3): 1275-1292.
- ปิยธิดา กวินภัทรเวช. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 3(1): 261-282.
- ภัทรีย จันทรกองกุล. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ . : กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วรรณชรินทร์ จิตรสมักร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ:กรณีศึกษา สำนักบริหาร
กลางกรมป่าไม้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- ศักรินทร์ วิชาธรรม. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม
ของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล 7. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราช
ภัฏธนบุรี.
- สายชล ศิริพงษ์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่
ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9. การประชุมวิชาการ
ระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 4: 749 – 758.