

**ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**

**MOTIVATIONAL AND MAINTENANCE FACTORS WHICH AFFECT
WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN
PRIVATE COMPANY IN BANGKOK**

จักรกิจ เนตร์พันธ์ natphan3@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความน่าเชื่อถือของงานวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 124 คน โดยการแจกแบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กระจายแจกโดยการสุ่มกับพนักงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 29 - 45 ปี สถานภาพสมรส โสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท หน่วยงานที่สังกัดเป็นพนักงาน Office พบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แต่จากข้อมูล ด้านความสำเร็จของงาน ด้าน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research are: 1. to study demographic characteristics affecting the operational efficiency of private company employees in Bangkok 2. To study the motivation factors that affect the operational efficiency of Private company employees in Bangkok 3. To study the supporting factors that affect the operational efficiency of private company employees in the Bangkok area. By using questionnaires as a tool to collect data And test the reliability of the research sample of 124 people by distributing the questionnaire to the workers who work in the private sector in Bangkok Distributed randomly with employees data analysis by using descriptive statistics, percentage, mean, standard deviation and hypothesis testing with inferential statistics (Inferential Statistics).

The researcher utilized are female. Aged between 29 - 45 years, married status, single, average income per month 10,001 -20,000 baht. The agency under the Office staff found that demographic characteristics. The efficiency of work performance is not different, while the motivation factor and the supporting factors in all 8 aspects are respectability. Advancement Compensation in relation to supervisors. The relationship

with colleagues does not affect the efficiency of the work of private company employees in Bangkok, but based on the success of the work. Aspects of work practices and the 3 aspects of personal life affecting the performance efficiency of private company employees in Bangkok.

Keywords: motivational factors, Maintenance factors, Affect Work Performance

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกระดับชั้น เพราะพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญของการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บริษัทจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และยังมีผลต่อความก้าวหน้าหรือถดถอยของบริษัทพนักงานเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญช่วยส่งเสริมขับเคลื่อนผลักดันภาระกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ คือจะอย่างไรให้พนักงานของบริษัททำงานอย่างเต็มที่ตามความสามารถ มีความรักบริษัทที่ตน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณ คุณภาพรวมถึงเพิ่มความเป็นผู้นำในบริษัทนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจและเพิ่มปัจจัยในการจูงใจให้แก่บริษัทเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิพลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะมีประสิทธิภาพของงานที่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับการจูงใจและความพึงพอใจที่พนักงานนั้นๆ ได้รับในการทำงานเป็นปัจจัยส่งเสริมที่ดีเยี่ยม

ปัจจุบันอุตสาหกรรม อยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันกันสูงมากสินค้าที่ออกสู่ท้องตลาดมีทั้งจำนวนและรูปแบบที่หลากหลายมากทำให้ส่งผลต่อราคาสินค้ามีมูลค่าที่

ลดลงประกอบพนักงานที่ทำงานในด้านอุตสาหกรรมนี้ต้องมีความตั้งใจและต้องมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพที่ดี มีปริมาณที่มากพอช่วยทำให้ของเสียในขบวนการผลิตมีน้อยลงและมีชิ้นงานที่ดีมีเพิ่มมากขึ้นเพื่อรับมือการแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมนี้

ดังนั้น ในการที่องค์กรจะสามารถดำเนินภารกิจต่อไปได้นั้น ผลงานด้านปริมาณของงาน คุณภาพของสินค้าต้องดีและมีความเสียหายน้อยที่สุดจึงจะช่วยส่งผลให้ต้นทุนต่ำลงเพิ่มกำไรให้กับทางบริษัทสูงขึ้น ซึ่งจะวัดได้จากผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในการดูแลปัจจัยต่างๆให้พนักงานอย่างจริงจัง เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในส่วนที่ยังขาดหรือเป็นจุดอ่อน เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรทุกด้านให้ได้มาตรฐานต่อไป โดยประสิทธิภาพของงานจำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่เนื่องจากภาวะดังกล่าวเป็นผลให้พนักงาน และลูกจ้าง ขาดกำลังใจในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ควรทำความเข้าใจว่า อะไรคือปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่จะทำให้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทที่วางไว้ตามนโยบายที่กำหนดปัจจัยแรงจูงใจมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพของงานที่จะส่งผลไปสู่ความสำเร็จของงานในองค์กรซึ่งความสำเร็จที่สำคัญ ๆ นั้นต้องเริ่มตั้งแต่การสร้างแรงจูงใจที่ดีและตรงกับความต้องการของพนักงานในบริษัทเอกชน เพื่อให้พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในกาปฏิบัติงาน และเมื่อศึกษาถึงงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้วพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นแรงกระตุ้นเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันกันหลายๆด้าน รวมถึงการรักษาทรัพยากรบุคคลของบริษัทให้ยังคงอยู่และเติบโตไปพร้อมๆ กับบริษัท

1. ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลพร้อมทั้งผลงานวิจัยมาเกิดประโยชน์สำหรับในการพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่มีผลต่อบริษัทและเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
6. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตด้านต่างๆดังนี้ สถานที่ที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 150 คน (ข้อมูลจากส่วนงานทรัพยากรบุคคล ณ มิถุนายน 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ซึ่งการ กำหนดขนาดของกลุ่ม ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตร

คำนวณขนาดตัวอย่างของ Yamane (กฤษฎา ตั้งชัยศักดิ์, 2559, หน้า 184) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ได้จำนวน 124 ตัวอย่าง แต่เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากแบบสอบถาม จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 124 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดของประชากร จำนวน 150 คน ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors) ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตส่วนตัว ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านการเป็นผู้นำ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานเอกชนมี 5 ลักษณะ ได้แก่

สมมติฐานที่ 1.1 เพศชายและหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ ต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 2.1 ความสำเร็จของงานต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้าน ปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ด้านการเป็นผู้นำที่ แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.2 การยอมรับนับถือต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ งาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และ ด้านการเป็นผู้นำที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้าน ปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ด้านการเป็นผู้นำที่ ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2.4 ความก้าวหน้าต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ งาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ด้านการเป็นผู้นำที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน มี 4 ด้าน ได้แก่

สมมุติฐานที่ 3.1 ค่าตอบแทนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ด้านการเป็นผู้นำที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาต่างกันมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและด้าน การเป็นผู้นำที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างกันมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและด้าน การเป็นผู้นำที่ต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3.4 คุณภาพชีวิตต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ ด้านปริมาณ งาน ด้านคุณภาพงาน ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นและ ด้านการเป็นผู้นำที่ต่างกัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มากำหนดกรอบแนวคิดของงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- หน่วยงานที่สังกัด
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยจูงใจและ ปัจจัยก้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ

- ความสำเร็จของงาน
- การยอมรับนับถือ
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ความก้าวหน้า

ปัจจัยก้ำจุน

- ค่าตอบแทน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- คุณภาพชีวิตส่วนตัว

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

- ด้านปริมาณงาน
- ด้านคุณภาพงาน
- ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ด้านการเป็นผู้นำ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) ซึ่งมี 3 ส่วนใหญ่ๆดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแบบให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือนซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน โดยมีเนื้อหาจำนวน 25 ข้อแบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

1. ด้านความสำเร็จของงานข้อ 1-3
2. ด้านการยอมรับนับถือข้อ 4-7
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ข้อ 8-10
4. ด้านความก้าวหน้าข้อ 11-13
5. ด้านค่าตอบแทนข้อ 14-16
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาข้อ 17-19
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานข้อ 20-22
8. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ข้อ 23-25

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหาจำนวน 14 ข้อแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านปริมาณงานข้อ 1-3
2. ด้านคุณภาพงานข้อ 4-6
3. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ข้อ 7-10
4. ด้านการเป็นผู้นำข้อ 11-14

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็นอย่างมาก

เกณฑ์การให้คะแนนของ Likert มี 5 ระดับดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างมาก	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1

การแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับคะแนน}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 -1.80 คะแนนหมายถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.81- 2.60 คะแนนหมายถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.61- 3.40 คะแนนหมายถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.41-4.20 คะแนนหมายถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.21 -5.00 คะแนนหมายถึงระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน X2 และประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน Y

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบเขตหรือนิยามตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยเพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมา สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาขอบเขตการวิจัย

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถาม 3 ส่วน

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 5 การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการ ศึกษาจำนวน 3 ท่านได้แก่

(1) ผศ ดร.ประไพทิพย์ ลือพงษ์ (2) นางสาว สิตาพร กว๊วยประเสริฐ (3) นางสาว วันดี ศรี สุวรรณ ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่โดยวิธีการหาค่า IOC (item-objective congruence index) คำนีความสอดคล้องที่ 0.05 ขึ้นไป หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข

ขั้นที่ 6 หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 124คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach Alpha coefficient) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นมากผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละด้าน มีดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จของงานเท่ากับ 0.76
2. ด้านการยอมรับนับถือเท่ากับ 0.63
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.68
4. ด้านความก้าวหน้าเท่ากับ 0.89

ด้านปัจจัยค้ำจุน

5. ด้านค่าตอบแทนเท่ากับ 0.86
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเท่ากับ 0.80
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเท่ากับ 0.65
8. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว เท่ากับ 0.69

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

9. ด้านปริมาณงานเท่ากับ 0.61
10. ด้านคุณภาพงานเท่ากับ 0.60
11. ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เท่ากับ 0.66
12. ด้านการเป็นผู้นำเท่ากับ 0.69

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้มีสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ขนาดของข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อวัดแนวโน้มสู่ส่วนกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดลักษณะการกระจายข้อมูลของปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. สถิติ independent sample t test เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

4. สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ด้าน อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ซึ่งในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะ

วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Post-hoc analysis) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างนั้นเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มใด โดยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe's test)

5. สถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ ปัจจัยเชิงจิต ด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตส่วนตัว ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.1) มีอายุระหว่าง 29-45 ปี (ร้อยละ 59.7) สถานภาพสมรส โสด (ร้อยละ 65) ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานส่วน Office คือ ฝ่ายธุรการ / จัดซื้อ / บุคคล(ร้อยละ 40.3) และมีรายได้ต่ำเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 35.5)

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $M = 3.59$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $SD = .51$ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า รายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.78, SD = .76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.88, SD = .79$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.77, SD = 9.55$) และผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

($M = 3.69, SD = .80$)

ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($M = 3.68, SD = .624$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.90, SD = .75$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.77, SD = .74$) ผู้ตอบแบบสอบถาม รู้สึกว่ามักขอคำแนะนำจากผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิบัติงานอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.60, SD = .77$) และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะมัก ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

($M = 3.48, SD = .76$)

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($M = 3.77, SD = .68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจเมื่องานที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำมีลักษณะท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.85, SD = .83$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.79, SD = .77$) และผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่าหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.69, SD = .89$)

ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.37, SD = .89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะฝึกอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.54, SD = .92$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.35, SD = .96$) และหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถามสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.23, SD = 1.13$)

กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $M = 3.59$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $SD = .51$ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพชีวิต

ส่วนตัว ตามลำดับ ส่วนด้านอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า รายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.28$, $SD = .86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าบริษัทมีความมั่นคง แต่สวัสดิการเทียบเท่ากับบริษัทอื่นที่อยู่ระดับกลางมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.40$, $SD = 1.12$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.29$, $SD = .96$) และสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.16$, $SD = .94$)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ($M = 3.57$, $SD = .80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกคิดว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.65$, $SD = .85$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกคิดว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามมักให้คำปรึกษาเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.60$, $SD = .92$) และคิดว่าผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถามมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.46$, $SD = .90$)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.70$, $SD = .65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรต่อกันสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.74$, $SD = .73$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.71$, $SD = .80$) และผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.64$, $SD = .73$)

ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ($M = 3.59$, $SD = .69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถมีเวลาไปท่องเที่ยวเกี่ยวกับครอบครัวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.69$, $SD = .89$) รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสเยี่ยมญาติ พี่น้องตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.65$, $SD = .82$) และผู้ตอบแบบสอบถาม

รู้สึกคิดว่าชั่วโมงการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.43, SD = .82$)

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพการ ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $M = 3.34$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ $SD = .56$ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ถัดลงไปเป็นด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.598 และ ด้านการเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รายละเอียดแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.82, SD = .61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเอาใจใส่ติดตามงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.91, SD = .70$) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปฏิบัติหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ตามมาตรฐานที่บริษัทตั้งเป้าหมายไว้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.77, SD = .66$) และผู้ตอบแบบสอบถามสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงได้ทันเวลามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.77, SD = .72$) ซึ่งจะมีค่าเท่ากับค่าที่รองลงมาจากค่าที่มากที่สุด

ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.71, SD = .60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.75, SD = .67$) ซึ่งจะมีค่าเท่ากับความคิดเห็นอีกด้าน คือ สามารถปฏิบัติงาน โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นตามมาในภายหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.75, SD = .69$) และผลงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ มีความผิดพลาดในการปฏิบัติน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

($M = 3.62, SD = .68$)

ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ($M = 3.81, SD = .66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ร่วมงานมีความเป็นกันเองในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.90, SD = .75$) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความ

ร่วมมือช่วยเหลือในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานของตนเองและหน่วยงานอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.87, SD = .73$) ลำดับถัดไปผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.81, SD = .69$) และ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.66, SD = .77$)

ด้านการเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก ($M = 3.63, SD = .69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพลังและตั้งใจทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ($M = 3.72, SD = .79$) รองลงมา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดริเริ่มในการทำงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.64, SD = .73$) ลำดับถัดไปผู้ตอบแบบสอบถามกล้าที่จะแนะนำงานกับผู้อื่นบ้างกับปัญหามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.60, SD = .90$) และ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($M = 3.82, SD = .85$)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

สมมติฐานที่ 2, 3 ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (X2) ในการปฏิบัติงานรวมกัน คือ 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว วัดความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.4 (R Square = 0.604) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (F= 21.928, df= 8, 115, p < .05) สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ที่ระดับนัยสำคัญ .05

การอภิปรายผล

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติการของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี 5 ลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพของพนักงานเพศชายและเพศหญิง ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ t-test ในการทดสอบ และผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐาน อายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ที่มีความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA ในการทดสอบซึ่งโดยรวมด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากการตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง 124 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างตามวิธีสุ่มแจกตัวอย่างแบบสอบถาม จะพบว่า ผู้วิจัยกล่าวหาว่าอาจเนื่องมาจากการทำงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมเป็นคนโสด เป็นพนักงาน Office มีรายได้โดย

เฉลี่ย 10,000 -20,000บาท มีลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่โสด ไม่มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบในด้านครอบครัวมากนัก ความเสมอภาคกันในด้านการทำงานไม่ได้มีแบ่งขอบเขตในเรื่องของเพศหญิง จึงทำให้ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถที่จะทำงานได้เสร็จตามเป้าหมาย และได้คุณภาพงานเหมือนกัน โดยอาศัยความถนัดในงาน ประสบการณ์ความรู้ และความสามารถ ได้รับการเรียนรู้งานทั่วถึงตามลักษณะที่เหมาะสมกับเพียงพอ แต่จากผลการวิจัยจะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมุ่งเน้นไปในด้านแข่งขันความสำเร็จของงาน ,ลักษณะของงานที่ทำ และสภาพชีวิตส่วนตัว อันเนื่องมาจากต้องการให้เกิดมีผลงานที่ชัดเจน โดดเด่นเพื่อสร้างความก้าวหน้า เติบโตในสายงานที่ทำ โดยอาศัยลักษณะของงานเป็นองค์ประกอบสู่เส้นทางของผลสำเร็จของงานเช่นหากลักษณะงานที่ทำนั้นเป็นงานที่เหมาะสม ฟังพอใจ มีโอกาสที่จะสำเร็จเห็นผลงานก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าต่อไปในขณะที่เดียวกันมีช่วงเวลาเดียวกันก็ต้องการมีสภาพชีวิตส่วนตัวที่มีคุณภาพและมีเวลาให้กับครอบครัวไปคู่กันกับสถานการณ์ในเขตกรุงเทพมหานครที่เป็นเมืองใหญ่และมีความวุ่นวายสูง

สมมติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าความสำเร็จของงานและลักษณะของงานที่ทำนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งจะพบว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีเกียรติและความมั่นคง เป็นงานที่ทำหายความสามารถ อีกทั้งมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงานมีโอกาสูง สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ David McClelland (อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2539: 369) กล่าวว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบแข่งขัน ชอบทำงานที่ทำหาย ทั้งยัง

สอดคล้องกับแนวคิดของ ชีระชัย ไชยมือง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทรระดับปฏิบัติการ โรงแรม อิสติน แกรนด์สาทร กรุงเทพฯ ในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า มีแรงจูงใจในระดับมาก

ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นจะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานมีการแข่งขันเพื่อให้ได้ความสำเร็จของผลงานที่ออกมาดีมีประสิทธิภาพมากและได้รับการยอมรับจากทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานจนส่งผลให้เกิดการเลื่อนขั้นตำแหน่งงานอย่างมีความภูมิใจต่อผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ และด้านความสำเร็จของงานที่ทำงานที่สัมพันธ์กันก็จะเป็นในส่วนของลักษณะของงานที่ทำอยู่หรือมีความต้องการที่อยากจะทำต่อไปเพื่อเกิดความท้าทาย ยิ่งงานนั้นมีความยากและท้าทายจะยิ่งส่งผลให้ดูมีคุณค่ามากตาม ดังนั้นลักษณะของงานเองจึงมีส่วนในการผลักดันให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการมากไม่แพ้กับด้านความสำเร็จของงานเลยเพราะอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานครการแข่งขันในการเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับอัตราค่าจ้างแรงงาน จำนวนพนักงานของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครมีอัตราพนักงานจำนวนมากมีโอกาสนในการคัดเลือกคน ย่างงานสูง จึงทำให้ปัจจัยจูงใจใน 2 ส่วนนี้มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งแต่ละองค์กรควรให้ความสำคัญเช่นเดียวกันเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการพิจารณา

สมมติฐานข้อที่ 3 : ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัวมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งแสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ด้านสภาพชีวิตส่วนตัวนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลระดับมากต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งจะพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมี

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพเมื่อการทำงานของพนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานสามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความเดือดร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและมีความสามัคคีกันเป็นเพราะ องค์การมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันมีการให้เกียรติจริงจัง เอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านการความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา ก็จะทำให้พนักงานมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวกผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานเพื่อมีการผิดพลาดบางประการภายใต้คำสั่งหรือปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว พนักงานมีความสบายใจเมื่อมีเหตุหรือธุระต้องไปติดต่อกับหน่วยงานภายนอกองค์กร รวมถึงการได้มีโอกาสได้ใช้ชีวิตส่วนตัวกับครอบครัวเมื่อต้องการจึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กร หรือบริษัทที่ตนปฏิบัติงานอยู่จึงส่งผลให้ตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีส่งผลให้สินค้าหรือผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่ดีมีคุณภาพ ได้ปริมาณงานที่ตรงตามคำสั่งหรือเป้าหมายของบริษัทที่กำหนดไว้ เมื่อผลงานได้รับการยอมรับก็จะส่งผลต่อตัวพนักงานโดยตรงในการได้รับค่าตอบแทนที่มีโอกาสสูงมากขึ้นตามลำดับของผลงานและ โอกาสนั้นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณิ ทับทิมอ่อน (2548) ที่กล่าวว่า ความคิดเห็นของ พนักงานบริษัทที่มีต่อด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ,สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ หนูนเรือง (2550) ได้กล่าวไว้ว่า ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานมีส่วนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมาก หากเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายไม่อยากเข้าปฏิบัติงานไม่อยากพบปะเจอหน้ากันจึงทำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยตรงและสอดคล้องกับ นิรมล กุลพญา(2556) ได้ให้ ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่

แตกต่างกันออกไป ตามความสามารถในการรับรู้ของแต่ละบุคคล ที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีผลงานที่ดีและได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และสังคม ทำให้รู้สึกถึงความพึงพอใจในงานของตนเอง และมีความภาคภูมิใจใน องค์กร

ดังนั้นสภาพชีวิตส่วนตัวเองจึงมีส่วนในการผลักดันให้พนักงานในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการมากไม่แพ้กับด้านอื่นๆเลยเพราะในเขตกรุงเทพมหานครการแข่งขันในการเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับอัตราค่าจ้างแรงงาน จำนวนพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครมีอัตราพนักงานจำนวนมากจึงทำให้ปัจจัยค่าจ้างส่วนนี้มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรเน้นส่งเสริมจัดให้มีระบบการยกย่องบุคลากรที่มีผลงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงานและคุณภาพของงานให้เกิดความชัดเจนและโดดเด่นให้เป็นที่ยอมรับรวมถึงการจัดตั้งทีมงานสังเกตการณ์การทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิผล โดยการให้รางวัลประกาศเกียรติคุณ การติดประกาศผลงานที่มีคุณภาพ ตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่างๆของบริษัท รวมถึงเสนอผลงานการปรับ เงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน โดยพิจารณาตามความสามารถอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีให้เกิดการมีกำลังใจและเป็นต้นแบบในด้านที่ดีต่อองค์กร

2. องค์กรควรพิจารณาจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและพิจารณาถึงความเพียงพอในการดำรงชีวิตของบุคลากร เช่น มีการให้รางวัล เมื่อมีผลงาน สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร และความสะดวกรวดเร็วในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยงและค่าทำงานล่วงเวลา

3. ควรมีการพิจารณารางวัลที่เป็นลักษณะให้ไปในทิศทางของการส่งเสริมด้านสภาพชีวิตส่วนตัว และครอบครัวเช่นรางวัลเป็น บัตรพักผ่อนตาม รีสอร์ท หรือบ้านพักต่างอากาศรวมถึง กิจกรรมที่ทางบริษัทจัดขึ้นเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและสามัคคีกัน ในองค์กร

4. ควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมให้มีความพร้อม สะอาด สะอาด และปลอดภัย

5. ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ และมีการประชุมวางแผน สร้างแนวทาง การแก้ไขปัญหา และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร

6. ควรมีระเบียบการปฏิบัติงานและเวลาการทำงานที่ชัดเจน เหมาะสม และ มีการประกาศล่วงหน้าก่อนการบังคับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่างหน่วยงานในองค์กร

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และให้ผู้ตอบประเมินตนเองในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาเชิงคุณภาพในหน่วยงานที่มีผลการดำเนินการดีเด่นเรื่อง การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนิษฐา สิงห์โตทอง (2556) *แนวทางการสร้างแรงจูงใจใน การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอรادتัน พัทยา*

นรินทร์ จันทน์หอม (2556) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์*

เสกสรร อรกุล (2557) *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เม ทเทิลคอม จำกัด*

ยูเชียน จาง (2558) แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำพันเทคโนโลยี จำกัด

ณิชา วิริกุลเจริญ (2555) แนวทางการเสริมสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูนิแอร้คอร้ปอเรชั่น จำกัด

ทวิ ทองอยู่ (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน)

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพ็ชร (2556) แรงงูใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

มณฑล รอยตระกุล (2556) แรงงูใจที่ส่งผลต่อปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่

ภรภัทร หมอยา (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ หัวหน้างานของบริษัท ที.ซี.ฟาร์มaceutิคอล อุตสาหกรรม จำกัด

พัชรินญา วงศ์สุวรรณศา (2557) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับชั้นปฏิบัติการของสถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel

อมรรัตน์ ยิ่งยวด (2554) แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ธีระชัย ไชยเมือง (2557) ปัจจัยที่มีส่งผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ โรงแรมอิสตินแกรนด์สาทร

อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี (2552) แรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการ ปกครองอำเภอ ในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

กรวิทย์ ศานติอาวรรณ (2551) ปัจจัย งูใจที่ มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ บริษัท ผึ้งน้อยเบเกอรี่ จำกัด