



แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

MOTIVATION AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF PRACTITIONER
LEVELS IN SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY PRASANMIT IN BANGKOK

กรกนก พรประดิษฐ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2562

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

MOTIVATION AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF
PRACTITIONER LEVELS IN SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY PRASANMIT
IN BANGKOK



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2019

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนคริน

นทรวโรดม ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ของ

กรรณก พรประดิษฐ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(อาจารย์ ดร.รลิตา สังข์บุญนาค)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ระพีพรรณ พิริยะกุล)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุลตตา)

ชื่อเรื่อง	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	กรกนก พรประดิษฐ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. รลิตา สังข์บุญนาคน

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 43 – 50 ปี สถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 10 ปี และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงานสายปฏิบัติการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

Title	MOTIVATION AFFECTING THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF PRACTITIONER LEVELS IN SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY PRASANMIT IN BANGKOK
Author	KORNKANOK PORNPRADIT
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2019
Thesis Advisor	Dr. Rasita Sangboonnak

The purpose of this research is to study the Motivation factors affecting the performance efficiency of practitioner levels in Srinakharinwirot University Prasanmit in Bangkok. The results were as follows: the majority of respondents were male, aged between forty – three and fifty years old, married or cohabiting, earning a current salary of between 25,001 to 35,000 Baht, holding a Bachelor's degree, two to ten years of employment and work motivation and performance efficiency at a very good level. The results from hypotheses testing were as follows: Personal characteristics of practitioner level does not affecting the performance efficiency at a statistically significant level of 0.05 and work motivations in terms of job success, job responsibility, career progression, job security and relationships with supervisors influenced their performance efficiency at the practitioner level in Srinakharinwirot University Prasanmit in Bangkok at a statistically significant level of 0.05.

Keyword : Motivation, Performance efficiency, Practitioner levels, Srinakharinwirot University Prasanmit

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อ.ดร. รลิตา สังข์บุญนาท อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ให้สมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ระพีพรรณ พิริยะกุล และ รศ. สุพาดา สิริกุดตา ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งได้ให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการทุกท่านที่สละเวลาในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนอยู่ตลอดมา ตลอดจนเพื่อนนิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) ที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นอย่างดี สุดท้ายนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่ คุณบิดามารดา และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และชี้แนะแนวทางที่ดีตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

กรกนก พรประดิษฐ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของงานวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
ความหมายของประชากรศาสตร์	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	14

ความหมายของแรงจูงใจ	14
กระบวนการเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	15
องค์ประกอบของแรงจูงใจ	16
ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two Factor Theory).....	17
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs theory)	19
ทฤษฎีการจูงใจ ERG (ERG Theory)	20
ทฤษฎีแรงจูงใจ ของแมคเกรเกอร์ (McGregor).....	22
ทฤษฎีเกี่ยวกับการต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ McClelland	23
ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom Expectancy Theory)	24
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน.....	25
ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน.....	25
หลักประสิทธิภาพการทำงาน	27
ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	33
โครงสร้างองค์กรมมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	43
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	43
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	43
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การหาคุณภาพเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	51

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การจัดกระทำข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย	57
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	71
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	77
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
ความมุ่งหมายของการวิจัย	79
ความสำคัญของงานวิจัย	79
สมมติฐานในการวิจัย	80
วิธีดำเนินการวิจัย	80
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	80
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	80
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	80
การหาคุณภาพเครื่องมือ	81
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	82
การจัดกระทำข้อมูล	82
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	82
อภิปรายผลการศึกษา	85

ข้อเสนอแนะในการวิจัย	93
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	95
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	103
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ	112
ภาคผนวก ค หนังสืออนุเคราะห์ข้อมูลเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	116



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 เกณฑ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	12
ตาราง 2 โครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	35
ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	44
ตาราง 4 จำนวนความถี่และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	61
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความสำเร็จ ของ งาน.....	62
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะของงาน.....	63
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความรับผิดชอบ	64
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าใน การทำงาน.....	65
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านนโยบายการ บริหารงาน.....	66
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความมั่นคงใน การทำงาน.....	67

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	68
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน	69
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	70
ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยเชิงพหุคูณระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร	72
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	73
ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	74
ตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	77
ตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร	78

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 แบบจำลองกระบวนการเกิดแรงจูงใจ.....	15
ภาพประกอบ 3 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg.....	19
ภาพประกอบ 4 แรงจูงใจของทฤษฎีการจูงใจตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	21
ภาพประกอบ 5 รูปแบบความคาดหวังขั้นพื้นฐาน.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ ดังแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) ได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดการพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดมุ่งหมายหลักแต่เพียงอย่างเดียว เป็นการเน้นให้คนเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เท่านั้นที่เป็นปัจจัยที่จะสะท้อนถึงความสำเร็จของการพัฒนาในทุกด้าน การพัฒนาที่เน้นให้คนเป็นศูนย์กลาง หรือเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา เรียกอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการพัฒนาของคนอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้เป็นคนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความสามารถ สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จาก การนำแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ส่งผลให้องค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) รวมทั้งสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะใน กรุงเทพมหานครมีจำนวนทั้งสิ้น 68 แห่ง รวมทั้งจากข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า มีจำนวนนิสิต นักศึกษาในกรุงเทพมหานคร ในปี 2552 มีจำนวน นิสิต นักศึกษา จำนวน 954,589 คน และในปี 2558 จำนวน 965,296 คน จากแนวโน้มของนิสิต นักศึกษาที่เพิ่มขึ้นจากอดีต (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2561) จึงจำเป็นต้องมีจำนวนบุคลากรในการให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะ มหาวิทยาลัยของรัฐที่มีสัดส่วนจำนวนนิสิต นักศึกษามากกว่าสถาบันการศึกษาเอกชน (สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร, 2554)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ พัฒนาจากโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง “โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง” ภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ ได้สถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 28 เมษายน พุทธศักราช 2492 ณ ถนนประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพื่อผลักดันการศึกษาทางด้านวิชาชีพครู ในช่วงเวลาที่วิชาชีพครูขาดแคลน และความไม่สอดคล้องกับการขยายตัวของสังคม และศาสตร์ทางการศึกษายังใหม่ต่อสังคมในขณะนั้น เป็นการเริ่มต้นการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ประกาศนียบัตรครูประถมศึกษ และประกาศนียบัตรครูมัธยมศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถือกำเนิดขึ้นจากการผลักดันของ ศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล ซึ่งเป็นปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในขณะนั้น และท่านก็ได้มีบทบาททางด้านการศึกษาทั้งที่โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง

วิทยาลัยวิชาการ และสังคมไทยจนมาถึงพุทธศักราช 2496 ปัญหาการขาดแคลนครูและนักการศึกษาเป็นปัญหาที่รุนแรงยิ่งขึ้นในสังคมไทยได้จัดตั้งวิทยาลัยวิชาการศึกษา จนกระทั่งพุทธศักราช 2516 ศาสตราจารย์ ดร.สุุดใจ เหล่าสุนทร ดำรงตำแหน่งอธิการบดีวิทยาลัยวิชาการศึกษาคณาจารย์ นิสิต และข้าราชการ ได้ร่วมกันเรียกร้องต่อรัฐบาลให้ปรับฐานะวิทยาลัยวิชาการศึกษาเป็นมหาวิทยาลัย และย้ายสังกัดจากกระทรวงศึกษาธิการไปขึ้นกับทบวงมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยที่ผสมผสานสัมพันธ์กับกระแสสากลและพัฒนาศึกษา ซึ่งภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จากข้อมูลจากมีจำนวนคณะและหน่วยงานรวมทั้งสิ้น 26 คณะ/ หน่วยงาน (ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ข้อมูล ณ วันที่ 25 มกราคม 2562) และในปี 2560 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เปิดสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษารวมจำนวน 15,435 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561) รวมทั้งต้องรองรับจำนวนนิสิตชั้นปีที่ 2 ที่ย้ายมาจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ ทำให้บุคลากรต้องรับบทบาทและหน้าที่ในการดูแลอำนวยความสะดวกในการด้านการบริการการศึกษาของนิสิตจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา

อีกทั้งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ทางเทคโนโลยีและสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ภายในองค์กร ต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาท หน้าที่ การบริหารจัดการและแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมทั้งให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เนื่องจากจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ที่ต้องรักษา ห่วงเห่น รวมทั้งสร้างความสุขในการทำงาน และกระตุ้นให้เกิดพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถให้สามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาเพื่อให้องค์กรอยู่รอด (สิทธิชัย ฝรั่งทอง, 2555) ซึ่งการจะทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีที่สุดนอกจากจะมีการคัดสรรผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถแล้ว ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรนั้น ๆ ให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุด รวมทั้งการสร้างแรงกระตุ้นให้ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การสร้างพื้นฐานระบบการบริหารจัดการที่ดีและการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ หากถ้าองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะลดลง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการขาดงาน มีการลาออกจากงานเพิ่มขึ้น ซึ่งการลาออกของพนักงานส่งผลต่อองค์กรในด้านต่างๆ มากมาย และมีค่าใช้จ่าย จำนวนมากในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ รวมถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ให้พร้อมในการทำงานอีกด้วย

(ศศิ อ่วมเพ็ง, 2558) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้นั้นก็เกิดจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะเกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจากงานสูง ซึ่งในที่สุดองค์กรนั้นก็จะเป็นองค์กรที่ไม่สามารถประสบผลสำเร็จ (นวรรตน์ พึ่งโพธิ์สม, 2552)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยที่ได้ มาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาพนักงาน ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
2. ผลงานวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะ พัฒนา บริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
3. ผลงานวิจัยสามารถนำมาเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับบุคคลทั่วไปที่ต้องการศึกษาหรือต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,237 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จากจำนวนประชากร 1,237 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 302 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5% ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 317 คน จากนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของสมาชิกแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) หลังจากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 19 - 26 ปี

1.1.2.2 27 - 34 ปี

1.1.2.3 35 - 42 ปี

1.1.2.4 43 - 50 ปี

1.1.2.5 51 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

- 1.1.3.1 โสด
- 1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 1.1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.4.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.1.4.3 25,001 – 35,000 บาท
 - 1.1.4.4 มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.5 ระดับการศึกษา
 - 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
 - 1.1.5.2 ปวส./อนุปริญญา
 - 1.1.5.3 ระดับปริญญาตรี
 - 1.1.5.4 สูงกว่าระดับปริญญาตรี
- 1.1.6 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
 - 1.1.6.2 2 – 10 ปี
 - 1.1.6.3 11 - 19 ปี
 - 1.1.6.4 20 ปีขึ้นไป
- 1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน
 - 1.2.2 ด้านลักษณะของงาน
 - 1.2.3 ด้านความรับผิดชอบ
 - 1.2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
 - 1.2.5 ด้านนโยบายการบริหารงาน
 - 1.2.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
 - 1.2.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 1.2.8 ด้านเงินเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ได้รับค่าจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากมหาวิทยาลัย

2. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เกิดพฤติกรรม ที่จะกระทำไปสู่ เป้าหมายของการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

4.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานจนประสบผลสำเร็จ จนทำให้เกิดความพึงพอใจต่องานนั้นๆ ได้แก่ การทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีความภาคภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในงาน สามารถใช้ความรู้ที่มีได้อย่างเต็มศักยภาพและความสามารถ และมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค

4.2 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะขอบเขต รายละเอียด ที่แต่ละบุคคลมีการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ มีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีความท้าทายความสามารถและทำให้ท่านอยากเรียนรู้งานเพิ่มอยู่เสมอ และสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้

4.3 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จนสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ตามหน้าที่ที่ได้รับ ได้แก่ สามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด สามารถตัดสินใจประเมินความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายได้ และ ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ

4.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ผลสำเร็จของบุคลากรที่ผู้บังคับบัญชาสามารถมองเห็นผลงานที่ประจักษ์ได้จนนำมาซึ่งตำแหน่งหรือหน้าที่ในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นได้ ได้แก่ ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นได้ ได้รับการส่งเสริมและได้รับ

ความสนใจจากผู้บังคับบัญชา และ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานโดยอาศัยความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง

4.5 ด้านนโยบายการบริหารงาน หมายถึง นโยบายขององค์กรที่มีการถ่ายทอดให้พนักงานได้ถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและกฎข้อบังคับข้อปฏิบัติต่อการปฏิบัติงาน มีการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน มีความชัดเจนในขอบเขตการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มุ่งการทำงานด้วยความโปร่งใสและใช้เหตุผลในการทำงาน และ มีความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติงานและไม่เลือกปฏิบัติ

4.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ทั้งความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร ได้แก่ มีความมั่นคงและสามารถทำได้ตลอดเกษียณอายุ เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง ช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น และ ความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

4.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การแสดงความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา และสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันจนสามารถบรรลุเป้าหมายของการทำงาน ได้แก่ มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ยอมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีการยืมยืม และมีความเป็นกันเองกับพนักงาน

4.8 ด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนหรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานพึงจะได้รับในแต่ละเดือน ได้แก่ เงินเดือนมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เงินเดือนเพียงพอต่อการดำรงชีวิตโดยไม่ขาดสน มีสวัสดิการที่ดีนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม และมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์

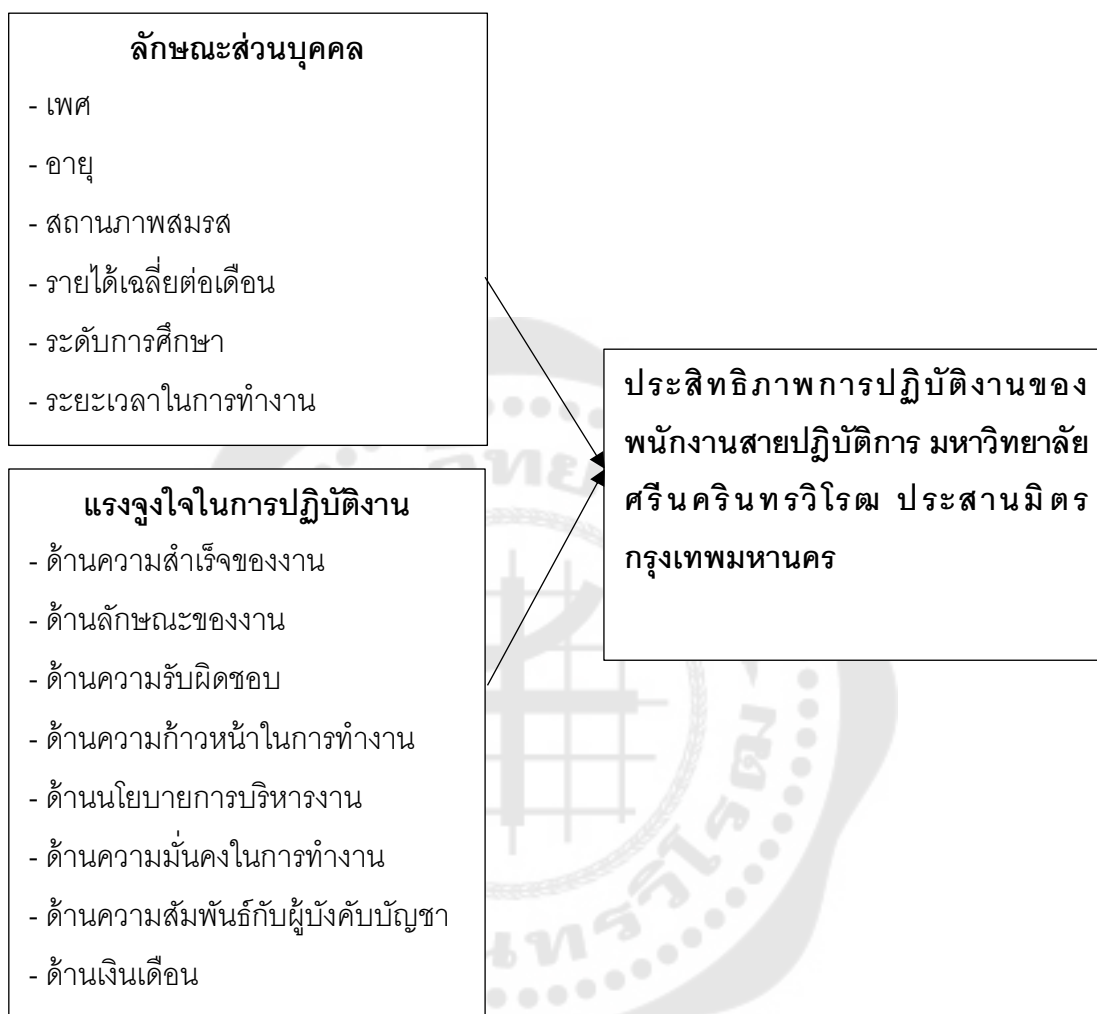
5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้มีผู้ให้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมากบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงานแต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไป เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชายและ

เพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างใน เรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพการสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากการงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2560) ได้กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ชั้นของวงจรชีวิต รายได้ ซึ่งใช้ในการแยกแยะลักษณะความแตกต่างของกลุ่มเป้าหมาย โดยลักษณะประชากรศาสตร์ใช้เป็นเกณฑ์เพื่อกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมาย ใช้เป็นตัวชี้วัดที่มีความง่ายและมีความชัดเจนโดยตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ตามรายละเอียดดังนี้

1. อายุ (Age) หมายถึง ความชอบและความสามารถของผู้บริโภคจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรทางด้านอายุอาจจะเป็นตัวแปรลงก็ได้ เช่น การขายสินค้าและบริการที่มีกลุ่มอายุเป็นวัยหนุ่มสาว แต่อาจมีกลุ่มผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากตลาดเป้าหมายนั้นไม่ได้เป็นกลุ่มที่มีอายุต่างกันตามปีเกิด แต่เกิดจากจิตวิทยาภายในที่ผู้บริโภคคิดว่าตนเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่

2. ชั้นของวงจรชีวิต (Life-cycle stage) หมายถึง บุคคลที่อยู่ในขั้นตอนวงจรชีวิตเดียวกันอาจมีความต้องการและมีพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกัน โดยในชั้นของวงจรชีวิตจะอธิบายถึงพฤติกรรมและความต้องการของบุคคล เช่น โสด แต่งงานใหม่ ผู้สูงอายุ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างโอกาสให้กับนักการตลาดในการเสนอสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างถูกต้อง

3. เพศ (Gender) หมายถึง เพศชายและหญิงมีแนวโน้มทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อนและมีการค้นหาข้อมูลต่างๆ ให้มากขึ้นก่อนที่จะมีการตัดสินใจ ส่วนทางด้านเพศชายมักมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง และมักจะมุ่งถึงบางสิ่งบางอย่างที่จะช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. รายได้ (Income) หมายถึง เป็นสิ่งสะท้อนถึงภาระค่าใช้จ่ายของผู้บริโภค อย่างไรก็ตามรายได้ไม่อาจสามารถบอกได้ว่าใครจะเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

ศุภชาติ เขียมรัตนกุล (2557) ได้กล่าวถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ว่าแนวคิดนี้เป็นการนำเอาตัวแปรด้านประชากรมาใช้เป็นเกณฑ์ เช่น อายุ เพศ ระดับรายได้ สามารถใช้กำหนดกลุ่มผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันตามคุณลักษณะของตัวแปรนั้น เนื่องจากตัวแปรทางด้านประชากรนั้นสัมพันธ์กับลักษณะความต้องการ ความนิยม และพฤติกรรมของผู้บริโภคในแต่ละกลุ่ม ประกอบด้วย

1. อายุ ผู้บริโภคจะผันแปรตามความต้องการของตนเองตามวัฏจักร ซึ่งช่วงอายุจะเป็นตัวกำหนดความต้องการ และความชอบพอ ของแต่ละคนมักจะเปลี่ยนไปตามความเจริญตามวัย

2. เพศ ความแตกต่างของผู้บริโภคจำแนกตามเพศ ใช้ในการวางรูปลักษณะสินค้าให้สอดคล้องตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน เช่น เพศหญิงจะเน้นรูปทรงที่มีลักษณะนุ่มนวล ส่วนเพศชายจะเน้นความกว้างใหญ่ เน้นความแข็งแรงและเรียบง่าย เพศที่ต่างกันจึงนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคที่มีเพศต่างกัน

3. ระดับรายได้ เป็นการวัดความสามารถในการจับจ่ายใช้สอยของผู้บริโภค สินค้าที่ผู้บริโภคเลือกสรรตามความพึงพอใจมักจะอาศัยระดับราคาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ อย่างหนึ่งควบคู่ไปกับคุณค่าของสินค้า แต่ผู้บริโภคไม่อาจเลือกสินค้าที่มีคุณภาพดีหรือสินค้าที่มีคุณค่าสูงสุดได้เท่าเทียมกัน ซึ่งรายได้ของแต่ละบุคคลจึงเป็นตัวกำหนดว่าผู้ซื้อควรจะซื้อหรือไม่

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า เป็นการสะท้อนถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ดังนี้

ตาราง 1 เกณฑ์ลักษณะทางประชากรศาสตร์

เกณฑ์ลักษณะประชากรศาสตร์	ส่วนแบ่งทางการตลาด
เพศ	ชาย, หญิง
อายุ	ต่ำกว่า 7, 7-12 , 13-18 , 19-21, 21-25
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา, แม่บ้าน, เกษตรกร, พนักงานบริษัทเอกชน ...

ตาราง 1 (ต่อ)

เกณฑ์ลักษณะประชากรศาสตร์	ส่วนแบ่งทางการตลาด
รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000 – 10,000 บาท, 10,000 – 300,000 บาท
การศึกษา	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษา, ปริญญาตรี, ปริญญาโท ...
ศาสนา	พุทธ, คริสต์, อิสลาม
ขนาดครอบครัว	1-2 คน, 3-4 คน, 5 คนขึ้นไป
ช่วงชีวิตของครอบครัว	โสด, แต่งงาน ไม่มีบุตร, แต่งงาน บุตรอายุต่ำกว่า 6 ...

ที่มา : วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). หลักการตลาด. หน้า 80

ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์ (2558) กล่าวถึง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่า เป็นการแบ่งถึงความแตกต่างตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีตัวแปรด้านอื่นๆ เข้ามาประกอบถึงความแตกต่างที่มีของแต่ละบุคคลด้วย

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุการทำงาน สถานภาพ ความอาวุโส สถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมที่ต่างกันอย่างออกปัดด้วย โดยในงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้มีการยึดแนวคิดของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) และ วิทวัส รุ่งเรืองผล (2552) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาในงานวิจัย เพื่อพัฒนาและเสนอแนะแนวทางรูปแบบการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

Skripak (2016) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง การขับเคลื่อนให้เกิดการกระทำมุ่งสู่เป้าหมายที่จะกระทำ ซึ่งแรงจูงใจที่สูงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดความสำเร็จ เช่น ตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง จะต้องใช้ความสามารถ ความพยายาม และแรงจูงใจในการทำงานที่หนักเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานจนกว่าจะได้รับตำแหน่งนั้น

Schmitz (2012) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจในการบรรลุเป้าหมายซึ่งนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยที่บุคคลนั้นพยายามอย่างหนักเพื่อให้บรรลุงานบางอย่าง แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับคนที่ทำงานได้ดี อย่างไรก็ตามแรงจูงใจเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ มีทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการดำเนินงานด้วยเช่นกัน

Caroline (2014) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ หมายถึง การเชื่อมโยงตลอดจนความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งปัจจัยภายนอกที่จะมีอิทธิพลต่อพนักงานที่จะมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้โดยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Jasmi (2012) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ หมายถึง การกำหนดบทบาทของผู้จัดการที่จะเริ่มต้นกระบวนการสร้างแรงจูงใจและเปิดโอกาสให้พนักงานรวมทั้งมีการสร้างกลยุทธ์เพื่อเพิ่มปัจจัยการผลิต เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สุกัญญา จันทรมณี (2557) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ หมายถึง หมายถึง สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูงหรือกระตุ้นให้มนุษย์ ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือมีการดิ้นรนเพื่อให้บรรลุถึงเป้าประสงค์บางอย่าง เช่น พนักงานที่ตั้งใจทำงานเพื่อต้องการความดีความชอบถือเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดการจูงใจ

วุฒิ สุขเจริญ (2559) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับ ซึ่งเกิดจากภายในร่างกาย จูงใจให้บุคคลกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น ความหิว เป็นต้น ทั้งนี้สิ่งเร้ายังเป็นสิ่งที่กระตุ้นสัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกิดจากการรับรู้

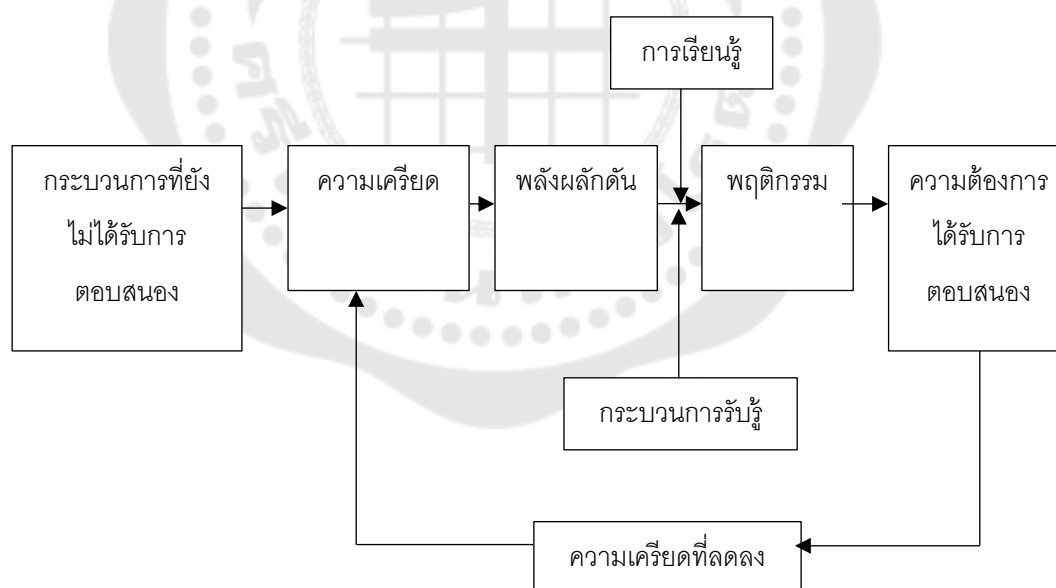
อนิวัช แก้วจำนงค์ (2552) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงขับหรือแรงผลักดัน เพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่ และ ความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

McShane and Glinow (2016) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมบุคคลที่เป็นผลมาจากปัจจัยภายในและภายนอกหรืออิทธิพลที่เกี่ยวข้องกัน โดยมีความสัมพันธ์จากปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม ความคิดเห็นภายในตนเอง ความเข้าใจ อารมณ์ ทัศนคติ และความเชื่อ ล้วนเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลลัพธ์ของแต่ละบุคคล หากปัจจัยใดมีการลดลงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพจะลดลงตามไปด้วย

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแนวทางในการบริหารจัดการเพื่อเป็นการกระตุ้นขวัญและกำลังใจ รวมทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสียหายในการทำงาน ซึ่งการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จะเป็นการศึกษาเพื่อหาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

นฤกต วันตะเมธ (2555) ได้กล่าวถึง กระบวนการเกิดแรงจูงใจนั้น ประกอบด้วย



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองกระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา : นฤกต วันตะเมธ. (2555). การสื่อสารการตลาด. หน้า 87

กระบวนการเกิดแรงจูงใจนั้น เริ่มต้นจากความต้องการ (Need) ซึ่งเป็นความต้องการในลักษณะทางกายภาพ หรือความต้องการทางจิตใจ ซึ่งบุคคลนั้นจะพยายามที่จะหาหนทางเพื่อจะตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการนั้น จนนำมาซึ่งความเครียด (Tension) จากนั้นจะเกิดแรงผลักดันในตัวบุคคล (Drive) อันจะนำไปสู่การแสวงหาและหาหนทางในการตอบสนอง (Search for way to satisfied need) .ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรม (Behavior) กระบวนการเรียนรู้ (Learning) ทั้งนี้สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้นั้น จนกว่าความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนองความตึงเครียดนั้นถึงจะลดลง (tension Reduction) อย่างไรก็ตามได้มีการนำทฤษฎีด้านความต้องการของมนุษย์มาอธิบายถึงแรงจูงใจ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Need) ซึ่งลักษณะความต้องการความสำคัญมีทั้งหมด 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานของมนุษย์ และมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร เครื่องดื่ม ยา รักษาโรค เสื้อผ้า

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งเป็นความต้องการเมื่อคนเราสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพได้แล้ว ก็จะมีความต้องการในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยทางด้านจิตใจและทรัพย์สินด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) :ซึ่งเป็นความต้องการของการอยู่ร่วมกับบุคคลในสังคม การต้องการความรักความผูกพันจากกลุ่มคนใกล้ชิด เพื่อฝูง ครอบครัวและบุคคลรอบตัว

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม และมีความมีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการประจักษ์ในตนเอง (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ทั้งนี้เกิดจากความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต และต้องการที่จะพัฒนาถึงศักยภาพของตนเอง

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (ดาริน ปฏิเมธีภรณ์, 2556)

1. ทิศทางหรือเป้าหมาย (Direction) กล่าวถึง การกำหนดเป้าหมายหรือมีการเลือกแนวทางที่จะเป็นไปได้ในหลายๆ ทางเลือก

2. ความเข้ม (Intensity) กล่าวถึง เป็นความชัดเจนของบุคคลนั้น ที่มีความพยายามที่จะทำการตอบสนองจากสิ่งที่บุคคลนั้นได้ทำการเลือกไว้

3. ความคงอยู่ (Persistence) กล่าวถึง เป็นความคงอยู่ของพฤติกรรม และระยะเวลาในการที่บุคคลนั้นจะมีความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two Factor Theory)

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจของ Herzberg ได้สรุปถึงทฤษฎีสองปัจจัย โดยกล่าวถึงปัจจัยการจูงใจที่กระตุ้นให้มีการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ (Motivations) และปัจจัยที่ขัดขวางความพึงพอใจ ที่เรียกว่า Hygiene maintenance หรือ Motivation and Maintenance Theory กล่าวคือ การที่บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานก็ไม่ได้หมายความว่า จะต้องการแรงจูงใจเสมอไป แต่แรงจูงใจนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ Motivators Factors ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ เรียกว่า ปัจจัยบำรุงรักษา Hygiene หรือ Maintenance Factors ซึ่งทั้งสองปัจจัยมีความแตกต่างกัน ดังนี้ (สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2560)

1. ปัจจัยจูงใจ Motivators Factors เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้น และความพึงพอใจในการทำงานหรือทำงานได้อย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) กล่าวถึง โอกาสที่จะให้เกิดความสำเร็จในบางสิ่ง หรือการทำให้บางสิ่งเกิดคุณค่าและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้

2) ลักษณะของงาน (Interesting of Work) กล่าวถึง เมื่อเกิดหน้าที่ความรับผิดชอบ ก็จะเกิดความประทับใจและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน

3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวถึง ศักยภาพที่จำเป็นต่อความรับผิดชอบ ทั้งนี้ศักยภาพที่จำเป็นต่อความรับผิดชอบและหน้าที่ใหม่จะมีผลต่อการมอบหมายงานหรือการขยายงาน ซึ่งสามารถมีอิทธิพลต่อการจูงใจของพนักงาน

4) ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในงาน ซึ่งเป็นผลต่อการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินมาของพนักงาน

5) การได้รับการยกย่องในผลงาน (Recognition for Achievement) กล่าวถึง ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานนั้นตระหนักถึงความพยายามในการทำงานและผู้บริหารก็ต้องมีหน้าที่ในการชื่นชมและยกย่องต่อความพยายามทำงานของพนักงานนั้น

2. ปัจจัยบำรุงรักษา Hygiene หรือ Maintenance Factors ปัจจัยนี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น และไม่ใช่ปัจจัยในการเพิ่มผลผลิต แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเท่านั้น ถ้าองค์กรใดไม่มีปัจจัยนี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าจัดปัจจัยนี้ให้มีอย่างเพียงพอก็จะทำให้เกิดความพอใจเท่านั้น มิได้ก่อให้เกิดการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

1) ค่าจ้างเงินเดือน (Salary) ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ผู้บริหารจะต้องมีการจ่ายค่าแรง เงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน (ฐาปนา จีนไพศาล, 2559)

2) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เป็นระเบียบปฏิบัติงานรวมถึงการมีสิทธิในการทำงานของบริษัทที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานสูง (ฐาปนา จีนไพศาล, 2559)

3) สถานภาพในการทำงาน (Status) กล่าวถึง ผู้บริหารนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อสถานภาพการทำงานของแต่ละบุคคล และต้องสนใจในเรื่องที่จะทำให้เกิดอภิสถิธิในการทำงาน ตำแหน่งงาน หรือสัญลักษณ์อื่นๆ

4) สภาพการทำงาน (Working Condition) กล่าวถึง ผู้บริหารจะต้องมีการจัดสภาพการทำงานให้ดี เช่น ความร้อน แสงสว่าง อากาศและชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสมเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ

5) นโยบายการบริหารงาน (policy) กล่าวถึง ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดนโยบายที่เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นแนวเดียวกัน มีความยุติธรรมแก่พนักงานและสร้างความเท่าเทียมกันในการทำงาน

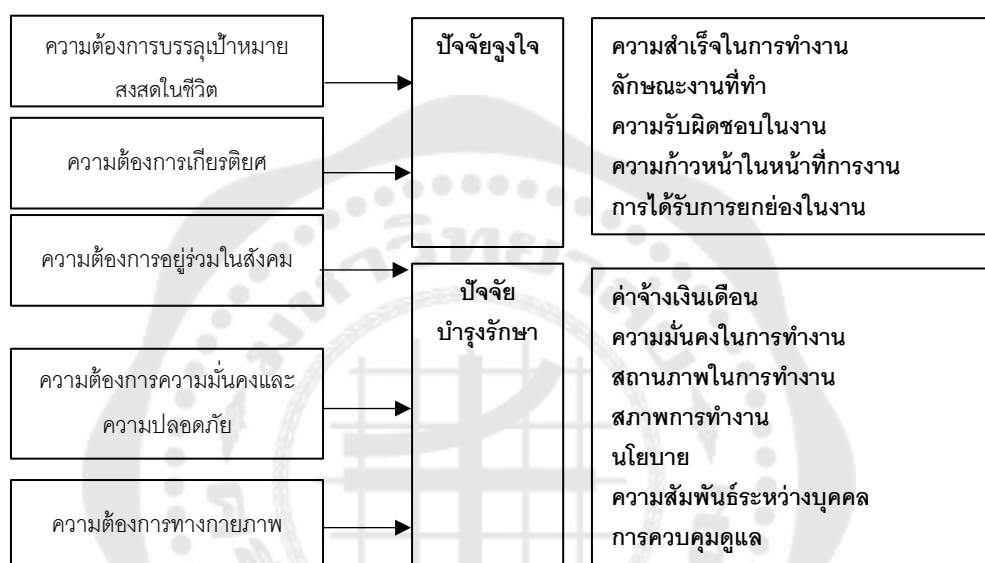
6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) กล่าวถึง หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา จะต้องสามารถความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานนั้นสะดวกสบายยิ่งขึ้น

7) การควบคุมดูแล (Supervision) กล่าวถึง ผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักถึงการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมกับสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานและเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow กับ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg จะเห็นว่าการจูงใจของทั้ง 2 แนวคิดนั้น ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก เช่น ความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่ 1-3 ของ Maslow จะอยู่ในแนวคิดการจูงใจของ Herzberg ในปัจจัย

บำรุงรักษา ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจระดับต้นๆ ในมนุษย์ ส่วนความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่ 4-5 ของ Maslow จะอยู่ในแนวคิดการจูงใจของ Herzberg ในระดับการจูงใจของมนุษย์ในระดับถัดไป ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของ 2 แนวคิด ดังนี้

MASLOW ' S NEED HIERARCHY HERZBERG' S TWO – FACTORS THEORY



ภาพประกอบ 3 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

ที่มา : สุรพันธ์ ฉันทระแดนสุวรรณ (2560). หลักการบริหารธุรกิจ. หน้า 150

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs theory)

Jerome (2013) ได้ประยุกต์ทฤษฎีของ Maslow (1943) ที่เสนอทฤษฎีที่มีระดับถึง 5 ลำดับขั้นความต้องการที่อาจจะนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ซึ่งลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดได้แก่ปัจจัย 4 ความต้องการทั้งหมดนี้เป็นสิ่งแรกในการค้นหาความพึงพอใจของบุคคล

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายหมดได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) คือ ความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การต้องการความรัก การยอมรับนับถือ ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการมีความพึงพอใจความต้องการความนับถือจะกลายเป็นที่ความโดดเด่นในตนเอง และส่งผลต่อความภาคภูมิใจในตนเองและความภาคภูมิใจที่ได้รับจากคนอื่น ๆ มนุษย์มีความยึดมั่นในเคารพตนเองและเคารพผู้อื่น เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วจะรู้สึกมั่นใจในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า หากไม่ได้รับการตอบสนองจะมีความรู้สึกอ่อนแอและรู้สึกตนเองไร้ค่า

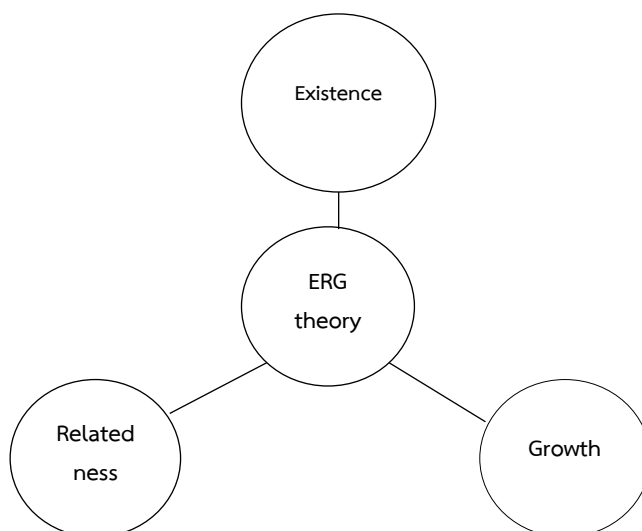
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จในด้านการปฏิบัติงานถือเป็นต้นแบบของวัฒนธรรมและทรัพยากรบุคคลขององค์กร การจัดการในการปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์กร

ทฤษฎีการจูงใจ ERG (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1969) คือ การปรับเปลี่ยนลำดับขั้นของ Maslow ในการทดสอบเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์พฤติกรรมองค์กรและการปฏิบัติงานของมนุษย์ ซึ่ง Alderfer เสนอว่า ความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ (Schmitz, 2012)

ERG เป็นทฤษฎีไม่จัดลำดับความต้องการในลำดับใด ๆ และเห็นได้ชัดว่าการดำรงอยู่ของความต้องการรวมถึงรูปแบบต่างๆ ในการทำงานภายใต้เวลาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน (Existence needs) และเมื่อบุคคลที่ผิดหวังในความพยายามในการทำงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ การตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจถอยกลับไปอีกหนึ่ง และผิดหวังจากการขาดโอกาสในการเติบโตในงานหรือมีความคับข้องใจในการทำตามสู่เป้าหมาย อาชีพ ซึ่ง

ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต ยังรวมทั้งความต้องการในการนับถือซึ่งอยู่ภายในของแต่ละบุคคล (Growth needs) อาจถอยกลับไปสู่ความต้องการที่เกี่ยวข้องและเริ่มใช้เวลาไปกับสังคมมากขึ้นกับเพื่อนร่วมงานและต้องการได้รับการยอมรับนับถือยกย่องสรรเสริญ (Relatedness needs)



ภาพประกอบ 4 แรงจูงใจของทฤษฎีการจูงใจตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ที่มา : Schmitz (2012). Management Principles v 1.0. Page 187.

ซึ่งทฤษฎี ERG จึงเป็นทฤษฎีที่เป็นการแก้ไขข้อจำกัดในความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow กล่าวคือ รูปแบบความแตกต่างของทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎี ERG โดย Alderfer เสนอว่า ความต้องการในแต่ละลำดับขั้นตามแนวคิด ERG Theory นั้นสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ต้องหรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูงพร้อมกับความต้องการทางสังคม และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ และหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ ก็จะทำให้เกิดความสับสน (Frustration) แล้วก็จะกลับไปมีความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าแทน

ทฤษฎีแรงจูงใจ ของแมคเกรเกอร์ (McGregor)

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ ของแมคเกรเกอร์ McGregor (1960) จากสถาบัน Massachusetts Institute of Technology ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับคนในองค์กรเป็นทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y สามารถจำแนกคนได้ 2 ประเภท ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2558)

ทฤษฎี X ประกอบด้วย

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และมนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

2. เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบทำงาน จึงต้องถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ ให้ทำงาน และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. มนุษย์ทั่วไปชอบรับสั่งการหรือการถูกบังคับ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานแต่ต้องการความมั่นคงมากที่สุด

กล่าวคือ ทฤษฎี X เชื่อว่าต้องบังคับให้มนุษย์ทำงานเพราะมนุษย์เกียจคร้าน ไม่ค่อยรับผิดชอบในงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานระเบียบกฎการลงโทษในการควบคุม ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด และจำเป็นต้องมีการจูงใจผลตอบแทนด้านการเงินให้เงิน หรือผลประโยชน์อื่นๆ ซึ่งการจูงใจด้วยลักษณะนี้เป็นการตอบสนองของความต้องการของคนด้วยความต้องการพื้นฐานเท่านั้น เนื่องจากทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ คือความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

ทฤษฎี y ประกอบด้วย

แนวคิดนี้เชื่อว่ามนุษย์พัฒนาตนเอง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ประกอบด้วย

1. การทำงานเป็นการตอบสนองของความพอใจ

2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้คนทำงาน ควรสรรหาหนทางที่จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และมีการสร้างแรงจูงใจควบคุมตนเองในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับรางวัล และผลตอบแทนที่คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และมีความภาคภูมิใจและความพอใจเมื่องานประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

4. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ รวมทั้งอยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. มีความสนใจที่จะเรียนรู้ และสามารถในการใช้ความคิด และความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่ประสบอยู่ ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

กล่าวคือ ตามทฤษฎี Y เชื่อว่า การมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม จะสามารถควบคุมและสั่งงานได้ด้วยตนเอง แรงจูงใจและความรับผิดชอบซึ่งมีอยู่ทุกคน ผู้บังคับบัญชาเพียงจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและมีวิธีการปฏิบัติงานที่ช่วยให้บุคคลและองค์กรทำงานร่วมกันให้เกิดการประสบความสำเร็จ การตอบสนองตามแนวคิดนี้ เป็นความต้องการในระดับสูง คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีเกี่ยวกับการต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ McClelland

ทฤษฎีเกี่ยวกับการต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ McClelland (1987) ได้กล่าวถึงความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหรือความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดตามเป้าหมายที่ได้มีการตั้งไว้โดยมิได้หวังรางวัลตอบแทน หากการทำงานประสบผลสำเร็จที่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว นำไปสู่คุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551)

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement (nach) คือ ความต้องการที่บุคคลจะปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถเพื่อให้งานออกมาดีที่สุดและประสบความสำเร็จมากที่สุด บุคคลในลักษณะนี้จะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินและพัฒนาปรับปรุงผลงานของตนเอง มีการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

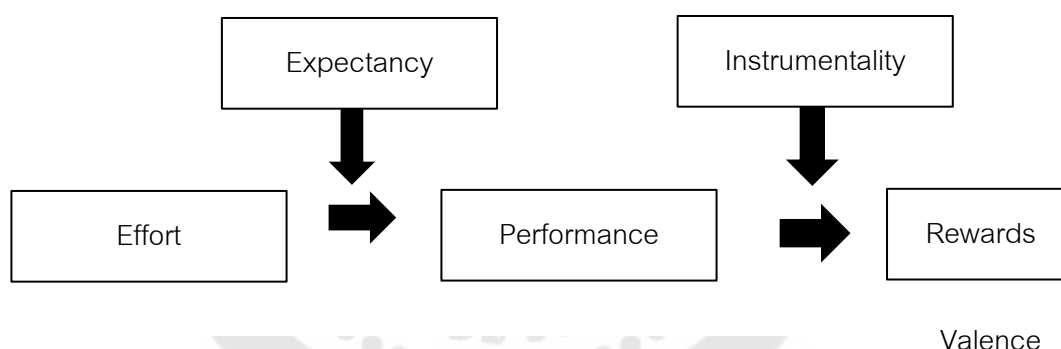
2. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation (naff) คือ ความต้องการการยอมรับนับถือและ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มรวมทั้งต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นและพยายามสร้างสัมพันธภาพที่ดีแก่ผู้อื่น โดยที่ลักษณะของบุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน

3. ความต้องการอำนาจ (need for power (npower) คือ ความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยมักจะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็น

ผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บุคคลลักษณะนี้มีความต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ งานที่รับผิดชอบเฉพาะและมีอิสระในการตัดสินใจ เป็นงานที่ไม่ยากหรือง่ายมากกว่าความสามารถของตน และต้องการงานที่มีความแน่นอนสามารถพิสูจน์ความสามารถของตนเองได้

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom (1964) เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับความต้องการแรงจูงใจและประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งอิทธิพลเหล่านี้ยังส่งผลต่อบุคคลที่ตอบสนองต่อองค์ประกอบอย่างไร ทฤษฎีความคาดหวังขึ้นอยู่กับสมมติฐานตามองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ 1) ความคาดหวังนำมาซึ่งความพยายาม ซึ่งความพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติ 2) เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพจะได้รับการตอบแทน 3) มูลค่าของรางวัลเป็นการกระตุ้นการทำงานให้แก่องค์กร (Lunenburg, 2011)



ภาพประกอบ 5 รูปแบบความคาดหวังขั้นพื้นฐาน

ที่ ม ๑ : Lunenburg (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. Page 2

1. ความคาดหวัง คือ การประมาณการของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่จะใช้ความพยายามในการทำงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานตามที่กำหนด ความคาดหวังขึ้นอยู่กับความน่าจะเป็นและช่วงจาก 0 ถึง 1 หากพนักงานเห็นว่าไม่มีโอกาสที่ความพยายามจะนำไปสู่ความต้องการ ประสิทธิภาพระดับความคาดหวังเป็น 0 ในทางกลับกันถ้า

พนักงานจะสมบูรณ์บางอย่างที่งานจะเสร็จสมบูรณ์ ความคาดหวังมีค่า 1 โดยทั่วไป การประเมินความคาดหวังของพนักงานอยู่ที่ใดที่หนึ่งระหว่างสองขั้นนี้

2. การเลือกใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน คือ การประมาณความเป็นไปได้ของแต่ละบุคคลว่าระดับที่กำหนดบรรลุผลงานจะนำไปสู่ผลงานต่างๆ เช่นเดียวกับความคาดหวังเครื่องมือมีตั้งแต่ 0 ถึง 1 ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานเห็นว่าดีการประเมินผลการปฏิบัติงานจะส่งผลให้มีการขึ้นเงินเดือนเพิ่มขึ้นเครื่องมือมีค่า 1 หากไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการให้คะแนนที่ดีกับเงินเดือนเพิ่มขึ้นแล้ว เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน คือ 0

3. ความมีคุณค่า คือ ระดับความพึงพอใจของพนักงานสำหรับรางวัลพิเศษ ดังนั้นการเพิ่มเงินเดือนการส่งเสริม การยอมรับจากเพื่อน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรืออื่น ๆ ความมีคุณค่าสามารถเป็นบวกหรือลบ หากพนักงานมีความเข้มแข็งการตั้งเป้าหมายในการได้รับรางวัลเป็นค่าบวก และหากพนักงานไม่ใส่ใจกับรางวัลค่าความสามารถคือ 0 ช่วงรวมคือ ตั้งแต่ -1 ถึง +1 ตามหลักแล้วรางวัลจะนำมาสู่การแสดงความสามารถและนำไปสู่แรงจูงใจการปฏิบัติงานได้

กล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎี Vroom เป็นความเข้าใจที่สะท้อนถึงความแตกต่างในแต่ละแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานไม่ได้ทำหน้าที่เพียงเพราะต้องการความสำเร็จให้แก่องค์กรเท่านั้น แต่ควรมีการให้รางวัล เพื่อให้เกิดการกระตุ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานให้เกิดแรงจูงใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ สรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่จะสามารถโน้มน้าวและสร้างการกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัลและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานที่ดี ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จะยึดทฤษฎีของ Herzberg' Two – Factor Theory ของ สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2560) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

พริญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการมุ่งทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุ

จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

1. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) หมายถึง ความสามารถขององค์กร ในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2. แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ว่า เป็นการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ประสบผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่า จะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงานรวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ความเพียร พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการ ปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผลและ วางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวถึงประสิทธิภาพ ไว้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน ของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ตลอดจน ประสิทธิภาพที่ผ่านมาโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลงานที่ได้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กานดา คำมาก (2555) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า การปฏิบัติงาน ที่สามารถปฏิบัติได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้นั้น หมายถึง ผลผลิตจากการ ดำเนินงานที่เกิด จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างน้อยที่สุด สูญเสียเวลาน้อย และ ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ผนวกเข้ากับการมีวิธีการ ดำเนินงานที่ดี ซึ่งวัดผลงานได้จากผลผลิตที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงาน เป็นวิธีที่ดีที่สุดที่จะ ใช้ในการทำงาน ความสามารถในการทำงานโดยสิ้นเปลืองเวลาและเสียพลังงานในการทำงาน น้อยที่สุด ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ คือรู้ว่าควรทำงานอย่างไร จึงจะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จในเวลา อันรวดเร็วและสูญเสียน้อยที่สุด

กิตติยา รัฐิคุณรัตน์ (2556) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการทำงานที่ได้ผล งานมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คุ่มค่ากับค่าตอบแทน มีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

กล่าวสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธี เทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากและมีคุณภาพ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย และเวลาน้อยที่สุด

หลักประสิทธิภาพการทำงาน

สมพิศ สุขแสน (2556) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้นั้นเป็นอย่างไร ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคม อาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ปฏิบัติงานกับโครงสร้างการปฏิบัติงานสำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรที่จะทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำ อยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีความสุขในการทำงาน และควรมีเทคนิคในการทำงานร่วมให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน โดยก่อนที่จะเริ่มต้นในการทำงานทุกครั้งต้องตั้งเป้าหมายและวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า และแผนการดำเนินงานมีความชัดเจน ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ลดความผิดพลาดให้น้อยลง รวมทั้งตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. บริหารเวลา จะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต เพิ่มความสุขและความสำเร็จให้แก่ตนเองและการทำงาน

3. การเพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเอง ควรเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง ในการสร้างความมั่นใจในการทำงานและกล้าแสดงออกในทางที่ถูกต้อง

4. มีความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีมหรือสร้างการทำงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง การทำงานเป็นทีมจะช่วยให้ประสบความสำเร็จและผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน ใ่วางใจกัน มีความซื่อสัตย์สุจริต ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน รวมทั้งมีการติดต่อประสานงานที่ดีระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน

5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงาน มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอเพื่อลดความผิดพลาด และปรับปรุงแก้ไขเมื่องานเกิดความผิดพลาด นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคน จะต้องไม่ปฏิบัติหรือประพฤตินิสัยที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร รวมทั้งยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

6. ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด

7. กระตุ้นการสร้างแรงจูงใจภายในตนเอง มีศรัทธาในงานและองค์กรที่ทำงานอยู่
8. ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสม เช่น การทำงานแบบมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ตลอดจนนิสัยที่ไม่พึงประสงค์ต่าง ๆ
9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยปกติคนส่วนใหญ่เต็มใจและยินดีที่จะผูกมิตรไมตรีแก่กัน และสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร

Simon (1931) อ้างถึงใน (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา กล่าวคือ ประสิทธิภาพเกิดจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ซึ่งหากเป็นหน่วยงานราชการก็จะมีการบอกความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการรวมไปด้วย ซึ่งสามารถสรุปเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{องค์กรภาคเอกชน } E = (O-I)$$

$$\text{องค์กรภาครัฐ } E = (O-I)+S$$

$E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

$O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป

$S = \text{Satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

Hammer and Champy (1994) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งต้องมีการปรับหรือระบบหากขาดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือที่เรียกว่า Reengineering มีความสอดคล้องทฤษฎีอื่น ๆ ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรที่จำกัด (Scarce Resource Theory) กล่าวถึงข้อจำกัดของการใช้ทรัพยากร ประกอบด้วย งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เวลา และอื่นๆ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาการมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการตัดสินใจในการหาวิธีการหรือทางเลือกอย่างอื่นมาทดแทน โดยมีการพิจารณาถึงทรัพยากรที่ถูกใช้กับผลตอบแทนที่ได้รับว่ามีความคุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่

2. ทฤษฎีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Sustainable Resource Theory) มุ่งเน้นผลตอบแทนที่ได้รับ มองเป้าหมายระยะยาวซึ่งองค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Advantage) ซึ่งอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและก่อให้เกิดคุณภาพของงานมากขึ้น

3. ทฤษฎีของมนุษย์ให้เป็นทุนหรือทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) พิจารณาจากผลผลิตที่ได้รับจากพนักงานเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบของการฝึกอบรมในการทำงาน ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน (Cost-effectiveness Analysis) จะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียนรู้และประสบการณ์ กับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเมื่อผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นผลตอบแทนที่พนักงานย่อมจะได้รับสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2560) กล่าวถึงถึง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเกิดจากการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. หลักแบ่งงานกันทำ (Division of work) การแบ่งงานกันทำจะส่งผลให้พนักงานแต่ละคนเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง (Specialization) อันเป็นการใช้ประโยชน์ของคนและกลุ่มคนให้ทำงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

2. อำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นเครื่องมือที่จะทำให้ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการได้ โดยจะมีความรับผิดชอบ (Responsibility) เกิดขึ้นตามมาด้วย ทั้งนี้ในการมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนั้นควรมีความสมดุลกัน และควรคำนึงถึงความเหมาะสมเพื่อให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด

3. ความมีระเบียบวินัย (Discipline) บุคคลในองค์กรจะต้องเคารพและเชื่อฟังปฏิบัติตามกฎ กติกา และข้อบังคับต่างๆ ที่องค์กรนั้นได้กำหนดไว้ เป็นสิ่งจำเป็นที่จำทำให้องค์กรดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ในการทำงานควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ไม่เช่นนั้นจะเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน

5. เอกภาพในการสั่งการ (Unity of direction) การปฏิบัติการควรมีจุดมุ่งหมายอยู่ภายใต้การจัดการหรือคำสั่งโดยผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ซึ่งการจัดการแบบมีเอกภาพย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จและมีเป้าหมายและจุดมุ่งหมายเดียวกัน

6. ผลประโยชน์องค์กรมาก่อนผลประโยชน์ส่วนบุคคล (Subordination of individual interest to General Interest) คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นอันดับแรก และผลประโยชน์ส่วนบุคคลมีความสำคัญเป็นอันดับรองลงมา

7. ผลตอบแทนที่ได้รับ (Remuneration of Personnel) ลูกจ้างควรจะได้รับค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมและเกิดความพึงพอใจระหว่าง

8. การรวมอำนาจ (Centralization) ควรมีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางเพื่อให้สามารถควบคุมได้

9. สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การบังคับบัญชาระหว่างระดับสูงไปสู่ระดับล่าง ต้องเชื่อมโยงด้วยการติดต่อสื่อสารที่สั้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว

10. ความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) ผู้บริหารต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของงาน เพื่อประสิทธิภาพในการจัดระเบียบการทำงาน

11. ความเสมอภาค (Equity) การปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีความยุติธรรม มีความเป็นกันเองเพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดี

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel) การหมุนเวียนคนงานตลอดจนการเรียนรู้ ต้องไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการจ้างงาน

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น ให้แสดงออกถึงความคิดริเริ่มและการยอมรับความคิดเห็นนั้น ๆ

Emerson (1931) อ้างถึงใน (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554) ได้กล่าวถึง ทฤษฎี 12 หลักของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly Defined Ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลในการพิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counset)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
7. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedules)
9. มีผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written Standard -Practice Instructions)
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

จากทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Emerson เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรม ซึ่งเป็นแนวทางเพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (1975) ได้เสนอ แบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเกิดจากประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากทรัพยากร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลผลิตขององค์กร แล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยอื่นๆ ตามแบบจำลอง ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนต่ำ และมีการกำหนดระเบียบ ข้อปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แนนอนว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า การที่องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งประเมินผลการทำงานที่สามารถวัดผลได้ จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

3. ผลการทำงานที่ชัดเจนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและผลการทำงานที่ชัดเจนที่สามารถวัดได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นในด้านประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรด้านอื่น ๆ

Katz and Kahn (1978) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสำคัญในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ความรู้สึกรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Beckhard (1977) อ้างถึงใน (ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และ คณะ, 2557) กล่าวถึงรูปแบบขององค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย

1. ทั้งระบบ ทุกระบบ ทุกคนทำงานโดยมีเป้าหมายตามแผน
2. กำหนดวัตถุประสงค์ตรงตามงานที่ได้รับ
3. การตัดสินใจอยู่ที่ผู้รู้ข้อมูลที่ดีที่สุด มิใช่ตามลำดับชั้นรับผิดชอบ
4. ผู้บังคับบัญชาจะวัดด้วยผลงานของหน่วยงาน ความเจริญงอกงามของผู้ใต้บังคับบัญชาและทีมงาน ที่มีความสามารถ
5. การสื่อสารที่ดีเยี่ยม พูดกันรู้เรื่อง เปิดเผย
6. ความร่วมมือระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มดีเยี่ยม
7. มีความขัดแย้งทางความคิดสูง แต่ปัญหาระหว่างบุคคลน้อย
8. มีค่านิยมในการให้ความช่วยเหลือกัน
9. บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2561) การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ (System Process) ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อวัดคุณค่าของบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวัตถุประสงค์ของการประเมินการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนอื่น ๆ ว่ามีความสอดคล้องกับงานที่บุคลากรปฏิบัติเพียงใด
2. ใช้พิจารณาความเหมาะสมในการปฏิบัติงานในตำแหน่งของบุคลากรว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ต้องมีการปรับปรุง พัฒนา หรือฝึกอบรมอย่างไร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ใช้พิจารณาในการเปลี่ยนตำแหน่งของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน
4. ใช้ประกอบการพัฒนาหรือฝึกอบรมของบุคลากร ซึ่งจะเป็นข้อมูลบ่งชี้ว่าจะมีการพัฒนาไปในทิศทางใด
5. ใช้ประกอบการบริหารงานในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างความยุติธรรม การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งภายในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ว่า เป็นการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ประสบผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด สูญเสียเวลาน้อย และผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1931) ในการเป็นกรอบในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พัฒนาจาก โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง และวิทยาลัยวิชาการศึกษา โรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง สถาปนาพุทธศักราช 2492 วิทยาลัยวิชาการศึกษา พุทธศักราช 2496 และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.สุดีใจ เหล่าสุนทร เป็นอธิการบดี (พุทธศักราช 2512 – 2521) มหาวิทยาลัยมีระบบบริหารจัดการในรูปวิทยาเขตมาจนถึง พ.ศ. 2533 รวมเวลา 16 ปี วิทยาเขตจึงเริ่มแยกออกไปเป็นมหาวิทยาลัยอิสระโดยมี

การบริหารจัดการและงบประมาณเป็นของตนเอง ดังนี้ พ.ศ. 2533 วิทยาเขตบางแสนและวิทยาเขตพิษณุโลก ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2536 ยุบรวมวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน และประสานมิตรเข้าเป็นวิทยาเขตกลาง พ.ศ. 2537 วิทยาเขตมหาสารคาม ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และพ.ศ. 2539 วิทยาเขตสงขลา ยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยทักษิณ ขณะที่มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตัวไปที่อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ในปีพุทธศักราช 2539

จากอดีตที่มีคณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 5 (พุทธศักราช 2525- 2529) จัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 7 (พุทธศักราช 2535 – 2539) จัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พุทธศักราช 2540 – 2544) จัดตั้งคณะสหเวชศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยกลางเมืองที่ทันสมัยก้าวหน้าทันสมัยสัมพันธ์กับกระแสสากล และพัฒนาการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์ พัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม และผสมผสานสัมพันธ์กับชุมชน และเมื่อวันที่ 21 เมษายน 2559 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สมควรปรับปรุงการศึกษา ระดับอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยของรัฐ พัฒนาไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัว สามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มีผลต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน

โครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นโยบายในการบริหารงาน ยังคงให้การสนับสนุนการวิจัยที่มุ่งเน้นไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมการเรียนรู้ครอบคลุมในมิติต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความรู้ทางวิชาการและสอดคล้องกับบริบทและจริยธรรมของสังคม การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ระหว่างมหาวิทยาลัยและชุมชน รวมถึงความร่วมมือในระดับสากลและเครือข่ายทางวิชาการ อันสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย ซึ่งในปี 2560 มีบุคลากรทั้งหมด 5,445 คน

ได้แก่ สายวิชาการ 1,462 คน (ร้อยละ 26.85) และสายปฏิบัติการ 3,983 คน (ร้อยละ 73.15) (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561) โดยโครงสร้างองค์กรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย

ตาราง 2 โครงสร้างองค์กรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สภามหาวิทยาลัยและสำนักงานมหาวิทยาลัย	
สำนักงานอธิการบดี	
คณะ	
คณะทันตแพทยศาสตร์	คณะศิลปกรรมศาสตร์
คณะพลศึกษา	คณะศึกษาศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์	คณะสังคมศาสตร์
คณะเภสัชศาสตร์	คณะพยาบาลศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์	คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
คณะวิทยาศาสตร์	คณะกายภาพบำบัด
คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะเศรษฐศาสตร์
คณะเทคโนโลยีและนวัตกรรม	
ผลิตภัณฑ์การเกษตร	
หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ	
บัณฑิตวิทยาลัย	วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษา	วิทยาลัยโพธิวิชชาลัย
ความยั่งยืน	
สถาบัน	
สถาบันยุทธศาสตร์ทาง	สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ
ปัญญาและวิจัย	
สถาบันวิจัย พัฒนา และ	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
สาธิตการศึกษ	

ตาราง 2 (ต่อ)

สภามหาวิทยาลัยและสำนักงานมหาวิทยาลัย	
สำนักงานอธิการบดี	
สำนัก	
สำนักคอมพิวเตอร์	สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา
สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา
สำนักหอสมุดกลาง	โรงพยาบาลชลประทาน

ที่มา : โครงสร้างองค์กร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2561.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎา ตันเปาว์ นันทิพย์ จันนา และ อนันตโชค รัตนการุณย์พงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี ประสบการณ์ทำงาน 2 ปีขึ้นไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001 – 20,000 บาท แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานและด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ นั้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานให้ความสำคัญในด้านของเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อแรงจูงใจ แตกต่างกัน

กานดา คำมาก (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การรศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี ตำแหน่งฝ่ายผลิต และมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่

ด้านความต้องการสัมพันธ์ ด้านความต้องการกาารหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กรและด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 5 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า ต่างกัน และแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า

เขมิกา กิตติพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด สำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าจ้างและผลตอบแทนแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด สำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท แตกต่างกัน

จตุพล ศรีเจริญ และ ปิยกนิฐ์ ไซตวนิช (2559) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 35 ปี มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี และมีตำแหน่งงานส่วนพัฒนาธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสก้าวหน้า และด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชวลิตดา ชินคำ ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์ และ สุคนธ์ เครือคำ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับ 4-5 เงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท ระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแรงจูงใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงาน ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ รายได้และสวัสดิการ ความ มั่นคงและปลอดภัยในการทำงานและโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ตามลำดับ

นรินทร์ จันทน์หอม และ สิทธิชัย ดันศรีสกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี และตำแหน่งสินเชื่อ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ ในระดับมาก โดยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิมนวล ทองแสน (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-30 ปี การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท ตำแหน่งงานฝ่ายปฏิบัติการ และประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 1 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ แตกต่างกัน ความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปริศนา พิมพา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานส่วนตำบล ตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 3-6 ปี ภาพรวมแรงจูงใจประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านนิเทศงาน ด้านภาวะการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ละด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านภาวะการทำงาน และและด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจ ระดับประสิทธิภาพและระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-35 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี ระดับแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการอำนาจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาวินัย ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แตกต่างกัน

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงาน สังกัดหน่วยงานฝ่ายวิศวกรรม ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 2 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 5 ปี รายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001-20,000 บาท รู้จักบริษัท อินเตอร์เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด จากเพื่อนแนะนำและปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระดับปานกลาง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนิเทศงาน ด้านนโยบาย

และการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สื่อที่ทำให้รู้จัก แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการนิเทศงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่ง 6-9 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สาธิต แก้วทึง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20-30 ปี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท สถานภาพสมรส ตำแหน่งพนักงานจราจร และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2-5 ปี แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาถึงแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-40 ปี เงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความเจริญเติบโต ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ

และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความเจริญเติบโต ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

สิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทรีดีไมท์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 30-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทรีดีไมท์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุษา เฟื่องประยูร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-40 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานส่วนเทศบาล/ตำบล รายได้ 10,000 -15,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี แรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านนิเทศงานและการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตำแหน่งงาน และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร ดวงตา สราญรมย์ และ เจษฎา ความคุ้นเคย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี ภูมิลำเนา กรุงเทพมหานคร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายและ การบริหาร ลักษณะงานที่ปฏิบัติตามสายงาน สถานภาพของวิชาชีพ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ภูมิลำเนา รายได้ประสบการณ์การทำงาน และสายงานที่สังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Kemoh (2016) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบต่อแรงจูงใจต่อสมรรถนะของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษา ศูนย์ช่วยเหลือยูนิเซฟโซมาเลีย, NAIROBI ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ทำงานในตำแหน่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำงาน 1-5 ปี ในส่วนของแรงจูงใจของพนักงาน UNICEF Somalia คือ การได้รับการฝึกอบรมที่มุ่งพัฒนาความรู้ทักษะและทัศนคติต่องาน การเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน การมีความรู้สึกลดอดภัย ส่งผลให้ความสามารถของบุคลากรดีขึ้นและสามารถเปลี่ยนแปลงและสถานการณ์ใหม่ภายในองค์กรได้ การศึกษาและนโยบายขององค์กรในการให้ผลตอบแทนที่มีใช้ตัวเงินจะส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานในองค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 1,237 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จากจำนวนประชากร 1,237 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 302 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5% ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 317 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

โดย

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,237 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{1,237}{1 + 1,237(0.05)^2}$$

ทั้งนี้ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 302 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 15 คน ดังนั้นการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 317 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของสมาชิกแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) จำแนกเป็นพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 26 คณะ/หน่วยงาน รวมพนักงานสายปฏิบัติการ 317 คน ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ลำดับ	ชื่อคณะ	จำนวนบุคลากร (คน)	สัดส่วนเมื่อเทียบกับประชากรทั้งหมด (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	คณะมนุษยศาสตร์	27	2.18	7
2	คณะวิทยาศาสตร์	69	5.58	18
3	คณะสังคมศาสตร์	34	2.75	9

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อคณะ	จำนวน บุคลากร (คน)	สัดส่วนเมื่อ เทียบกับ ประชากร ทั้งหมด (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
4	คณะศึกษาศาสตร์	33	2.67	8
5	รร. สานิต มศว. ประสานมิตร (ฝ่ายประถมศึกษา)	68	5.5	17
6	รร. สานิต มศว. ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยมศึกษา)	68	5.5	17
7	รร. สานิต มศว. ปทุมวัน	67	5.42	17
8	คณะศิลปกรรมศาสตร์	32	2.59	8
9	คณะทันตแพทยศาสตร์	135	10.91	35
10	วิทยาลัยอุตสาหกรรมสร้างสรรค์	5	0.4	1
11	วิทยาลัยนานาชาติเพื่อศึกษา ความยั่งยืน	17	1.37	4
12	บัณฑิตวิทยาลัย	17	1.37	4
13	สำนักสื่อและเทคโนโลยี การศึกษา	21	1.7	5
14	สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	19	1.54	5
15	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	21	1.7	5
16	วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม	18	1.46	5
17	คณะเศรษฐศาสตร์	13	1.05	3
18	สำนักงานอธิการบดี	365	29.51	94

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อคณะ	จำนวน บุคลากร (คน)	สัดส่วนเมื่อ เทียบกับ ประชากร ทั้งหมด (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
19	สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	6	0.49	2
20	สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์	14	1.13	4
21	สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา	19	1.54	5
22	สำนักหอสมุดกลาง	80	6.47	20
23	สำนักคอมพิวเตอร์	47	3.8	12
24	สำนักยุทธศาสตร์ทางปัญญา และวิจัย	22	1.78	6
25	คณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	10	0.81	3
26	คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม	10	0.81	3
รวม	พนักงานสายปฏิบัติการ	1,237	100	317

ขั้นที่ 2 จะใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) โดยจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1.2.1 19 – 26 ปี

1.2.2 27 – 34 ปี

1.2.3 35 – 42 ปี

1.2.4 43 – 50 ปี

1.2.5 51 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.4.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.4.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.4.4 มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป

1.5 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
- 1.1.5.2 ปวส./อนุปริญญา
- 1.1.5.3 ระดับปริญญาตรี
- 1.1.5.4 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.6. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
- 1.1.6.2 2 – 10 ปี
- 1.1.6.3 11 - 19 ปี
- 1.1.6.4 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน

โดยคำถามในส่วนที่ 2 ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด เป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามระดับคะแนนตามความคิดเห็น ดังนี้

- | | |
|-----------|--------------|
| 5 หมายถึง | ดีมาก |
| 4 หมายถึง | ดี |
| 3 หมายถึง | ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | ไม่ดี |
| 1 หมายถึง | ไม่ดีย่างมาก |

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่เพื่ออธิบายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายและจัดกลุ่มคะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21 - 5.00	พนักงานสายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	พนักงานสายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในระดับดี
2.61 - 3.40	พนักงานสายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานสายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	พนักงานสายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในระดับไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ

โดยคำถามในส่วนที่ 3 ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด เป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามระดับคะแนนตามความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง	ดีมาก
4 หมายถึง	ดี
3 หมายถึง	ปานกลาง
2 หมายถึง	ไม่ดี
1 หมายถึง	ไม่ดีอย่างมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่เพื่ออภิปรายผลคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80\end{aligned}$$

ซึ่งเกณฑ์การแปลความหมายและจัดกลุ่มคะแนนค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.21 - 5.00	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
.61 - 3.40	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

การหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของการวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความชัดเจนและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาถึงความถูกต้อง เทียบตรง และความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา รวมทั้งเพื่อขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นจำนวน 40 ชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) จากการทดสอบการหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 40 ชุด โดยมีค่าระหว่าง 0 – 1 ซึ่งในงานวิจัยนี้ยอมรับค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 0.70 ขึ้นไป โดยมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.706
2. ด้านลักษณะของงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.858
3. ด้านความรับผิดชอบ	ค่าความเชื่อมั่น 0.724
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.836
5. ด้านนโยบายการบริหารงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.827

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.846
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าความเชื่อมั่น 0.840
8. ด้านเงินเดือน	ค่าความเชื่อมั่น 0.761
9. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่น 0.741

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร โดยรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 317 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการค้นคว้าและใช้สร้างเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้จัดเก็บแบบสอบถามและตรวจสอบความเรียบร้อย ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความเรียบร้อยและความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัส (Coding) ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 317 คน ซึ่งผู้วิจัยมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ ดังนี้

1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในข้อที่ 1 - 6 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลเป็นความถี่และร้อยละ

1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในข้อที่ 7 - 43 แสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในข้อที่ 44- 48 โดยแสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของการทำนาย ของตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) จะใช้ทดสอบของตัวแปรอิสระ ในสมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล และสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ

P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

ΣX แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

Σx^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\Sigma x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$n - 1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{Covariance}} / \overline{\text{Variance}}}$$

เมื่อ

Cronbach's Alpha α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่กำหนด

k แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม

$\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม

โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่าการกลุ่มตัวแปรอิสระ $(\alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k)$ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β และค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จากต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

โดยที่

X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อในตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์ ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression

coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้นเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่ และใช้การเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1X_1 - b_2X_2 - \dots - b_kX_k$$

$$b_1 = \frac{\sum X_iY_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

ในการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขสำคัญ ดังนี้

1. ความผิดพลาด (error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X) จะต้องเท่ากัน
3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปร (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระกัน
4. ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variance not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$F = \frac{(N - k) \sum_{i=1}^k N_i (\bar{z}_i - \bar{z})^2}{(k - 1) \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{N_i} (z_{ij} - \bar{z}_i)^2}$$

โดย

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Levene

z_{ij} แทน ค่า $\bar{X}_{ij} - \bar{X}_i$ ดังนี้

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_{ij}$ แทน ค่าสังเกตที่ j ของตัวอย่างที่ i

df แทน ^๕ระดับของความเป็นอิสระ ดังนี้

ระหว่างกลุ่ม = $k-1$

ในกลุ่ม = $n-1$

เมื่อ

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

k คือ จำนวนกลุ่ม



บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
F – Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
Sig 2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับใช้บอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
Y	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปคะแนนดิบ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตาราง 4 จำนวนความถี่และร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	175	55.20
หญิง	142	44.80
รวม	317	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
19 - 26 ปี	8	2.50
27 - 34 ปี	94	29.70
35 - 42 ปี	79	24.90
43 - 50 ปี	105	33.10
51 ปี ขึ้นไป	31	9.80
รวม	317	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	131	41.30
สมรส/อยู่ด้วยกัน	174	54.90
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	12	3.80
รวม	317	100.00
4. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	6	1.90
15,001 - 25,000 บาท	67	21.10
25,001 - 35,000 บาท	147	46.40
มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป	97	30.60
รวม	317	100.00
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	0	0.00
ปวส./อนุปริญญา	27	8.60
ระดับปริญญาตรี	210	66.20
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	80	25.20
รวม	317	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	15	4.70
2 - 10 ปี	175	55.20
11 - 19 ปี	89	28.10
20 ปี ขึ้นไป	38	12.00
รวม	317	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง โดยในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44.80

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 43 – 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 27 -34 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 อายุ 35 – 42 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 และอายุ 19 – 26 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,001 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 รายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 รองลงมาคือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และ ระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 10 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 11 – 19 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ระยะเวลาในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน	4.46	0.290	ดีมาก
ด้านลักษณะของงาน	4.13	0.348	ดี
ด้านความรับผิดชอบ	4.24	0.307	ดีมาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	4.22	0.289	ดีมาก
ด้านนโยบายการบริหารงาน	4.14	0.381	ดี
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.26	0.325	ดีมาก
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.20	0.351	ดี
ด้านเงินเดือน	4.29	0.322	ดีมาก
ผลรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.25	0.326	ดีมาก

จากตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับดีมากจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ด้านเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับดี มี 3 ด้านได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ด้านนโยบายการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความสำเร็จของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.69	0.463	ดีมาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็ว	3.98	0.663	ดี
3. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในงานของท่าน	4.44	0.617	ดีมาก
4. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีได้อย่างเต็มศักยภาพและความสามารถ	4.54	0.524	ดีมาก
5. ท่านมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.63	0.527	ดีมาก
ผลรวมด้านความสำเร็จของงาน	4.46	0.290	ดีมาก

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ มุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 สามารถใช้ความรู้ที่มีได้อย่างเต็มศักยภาพและความสามารถ และมีความภาคภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และ 4.44 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับดี คือ สามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะของงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะ ของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	4.45	0.612	ดีมาก
2. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบมีการให้อิสระ ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	4.02	0.634	ดี
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถ และทำให้ท่านอยากเรียนรู้งานเพิ่มอยู่เสมอ	4.05	0.725	ดี
4. ลักษณะของงานที่ท่านทำ สามารถแสดง ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้	4.01	0.606	ดี
ผลรวมด้านลักษณะของงาน	4.13	0.348	ดี

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับดีมากจำนวน 1 ข้อ คือ

ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถและทำให้อยากเรียนรู้งานเพิ่มอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และ ลักษณะของงานที่สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานและสามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด	4.61	0.555	ดีมาก
2. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก	4.70	0.478	ดีมาก
3. ท่านมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด	4.07	0.704	ดี
4. ท่านสามารถตัดสินใจประเมินความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายได้	4.01	0.656	ดี
5. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.82	0.667	ดี
ผลรวมด้านความรับผิดชอบ	4.24	0.307	ดีมาก

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70 รองลงมา คือ ปฏิบัติงานและสามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อ
การปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด สามารถตัดสินใจประเมินความสำเร็จ
ของงานที่ได้รับผิดชอบได้ และ มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ได้รับผิดชอบ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 4.01 และ 3.82 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย
ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าใน
การทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสเลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้	4.14	0.665	ดี
2. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้ท่านเข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.08	0.528	ดี
3. มหาวิทยาลัยของท่านมีการส่งเสริมให้ศึกษา ต่อในระดับที่สูงขึ้นได้	4.33	0.569	ดีมาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและ ได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา	4.41	0.623	ดีมาก
5. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานโดยอาศัย ความสามารถของตนเอง	4.13	0.665	ดี
ผลรวมด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	4.22	0.289	ดีมาก

จากตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ใน
ระดับดีมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและได้รับความสนใจจาก
ผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.41 รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยมีการส่งเสริมให้ศึกษาต่อ

ในระดับที่สูงขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับดี 3 ข้อ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานโดยอาศัยความสามารถของตนเอง และ มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.13 และ 4.08 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านนโยบายการบริหารงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการ บริหารงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. นโยบายและกฎข้อบังคับเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.06	0.684	ดี
2. มีการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน	4.15	0.655	ดี
3. มีความชัดเจนในขอบเขตการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	3.78	0.703	ดี
4. มหาวิทยาลัยของท่านมุ่งการทำงานด้วยความโปร่งใสและใช้เหตุผลในการทำงาน	4.20	0.69	ดี
5. มหาวิทยาลัยของท่านมีความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติงานและไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	0.582	ดีมาก
ผลรวมด้านนโยบายการบริหารงาน	4.14	0.381	ดี

จากตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 1 ข้อ คือ มหาวิทยาลัยมีความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติงานและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมุ่งการทำงานด้วยความโปร่งใสและใช้เหตุผลในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

มีการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน นโยบายและกฎข้อบังคับเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และมีความชัดเจนในขอบเขตการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน 4.15, 4.06 และ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความมั่นคงในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงและ สามารถทำได้ตลอดเกษียณอายุ	4.17	0.655	ดี
2. ท่านเชื่อมั่นในองค์กรว่าเป็นหน่วยงานที่มี ความมั่นคง	4.08	0.639	ดี
3. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ช่วยยกระดับฐานะ ทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น	4.50	0.583	ดีมาก
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่อ มีปัญหาเกิดขึ้น	4.30	0.568	ดีมาก
ผลรวมด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.26	0.325	ดีมาก

จากตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติงานอยู่ช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงและสามารถทำได้ตลอดเกษียณอายุ และ เชื่อมั่นในองค์กรว่าเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.08 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน	4.46	0.598	ดีมาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากท่าน	3.90	0.719	ดี
3. ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับท่านอยู่เสมอ	4.17	0.669	ดี
4. ผู้บังคับบัญชา มีการเข้มแข็ง และมีความเป็นกันเองกับพนักงาน	4.28	0.626	ดีมาก
ผลรวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	4.20	0.351	ดี

จากตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา มีการเข้มแข็ง และมีความเป็นกันเองกับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับดี 2 ข้อ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญกำลังใจอยู่เสมอ และ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 3.90 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ในด้านเงินเดือน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	4.21	0.612	ดีมาก
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตโดยไม่ขัดสน	3.94	0.582	ดี
3. มหาวิทยาลัยของท่านมีสวัสดิการที่ดี นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ	4.39	0.589	ดีมาก
4. การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	4.51	0.588	ดีมาก
5. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน	4.39	0.532	ดีมาก
ผลรวมด้านเงินเดือน	4.29	0.322	ดีมาก

จากตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยมีสวัสดิการที่ดี นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับและเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน อยู่ในระดับดี 1 ข้อ คือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตโดยไม่ขัดสน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาตามกำหนด	4.61	0.507	ดีมาก
2. การปฏิบัติงานของท่านมีความประหยัดในด้านเวลาและความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง	4.05	0.566	ดี
3. ท่านมีการวางแผนการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานจนกว่างานจะเสร็จสิ้น	4.49	0.582	ดีมาก
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.51	0.598	ดีมาก
5. ท่านได้นำประสบการณ์ทำงานของท่านมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด	4.41	0.597	ดีมาก
ผลรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	4.41	0.570	ดีมาก

จากตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือ ทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 การวางแผนการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานจนกว่างานจะเสร็จสิ้น และการ

นำประสบการณ์ทำงานของท่านมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และ 4.41 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี 1 ข้อ คือ การปฏิบัติงานของท่านมีความประหยัดในด้านเวลาและความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

H_1 : พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ก่อนจะทำการทดสอบด้วยวิธี Multiple Regression Analysis ผู้วิจัยจะสร้างตัวแปร Dummy (Dummy Variable) แทนข้อมูลตัวแปรที่ไม่มีค่าตัวเลขในตัวแปรอิสระของ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ได้ผลการทดสอบ ดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยเชิงพหุคูณระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคลกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	0.839	6	0.140	1.999	0.066
Residual	21.694	310	0.070		
Total	22.533	316			

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรอิสระ ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ หมายความว่า พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน ไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	5.735	5	1.147	21.237**	0.000
Residual	16.798	311	0.054		
Total	22.533	315			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัว สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

Model	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	B	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (constant)	1.174	0.326		3.601**	0.000
ด้านความสำเร็จของงาน (X_1)	0.238	0.47	0.258	5.019**	0.000
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7)	0.136	0.040	0.178	3.368**	0.001
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4)	0.154	0.047	0.167	3.287**	0.001
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6)	0.119	0.041	0.145	2.916**	0.005
ด้านความรับผิดชอบ (X_3)	0.107	0.045	0.123	2.354*	0.019
R = 0.505 Adjusted R ² = .243					
R ² = 0.255 SE = 0.233					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (Y_1) คือ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) และ ด้านความรับผิดชอบ (X_3) ซึ่งตัวแปรทั้ง 5 ตัวนี้ สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 24.30 (Adjusted R² = .243) โดยผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$Y_1 = 1.174 + 0.238 (X_1) + 0.136 (X_7) + 0.154 (X_4) + 0.119 (X_6) + 0.107 (X_3)$$

โดย

(X_1) = ด้านความสำเร็จของงาน

(X_3) = ด้านความรับผิดชอบ

(X_4) = ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

(X_6) = ด้านความมั่นคงในการทำงาน

(X_7) = ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) และด้านความรับผิดชอบ (X_3) เป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y_1) ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.238 หน่วย ทั้งนี้กำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) และด้านความรับผิดชอบ (X_3) มีค่าคงที่

หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.136 หน่วย ทั้งนี้กำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) และด้านความรับผิดชอบ (X_3) มีค่าคงที่

หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.154 หน่วย ทั้งนี้กำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) และด้านความรับผิดชอบ (X_3) มีค่าคงที่

หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.119 หน่วย ทั้งนี้กำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) และ ด้านความรับผิดชอบ (X_3) มีค่าคงที่

หากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.107 หน่วย ทั้งนี้กำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอีก 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) และด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) มีค่าคงที่

และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (Y_1) มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน (X_2) และ ด้านนโยบายการบริหารงาน (X_5) ไม่ได้เป็นตัวทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบ (X_3) และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (Y_1) ได้ดังนี้

$$Y_1 = 0.258 (X_1) + 0.178 (X_7) + 0.167 (X_4) + 0.145 (X_6) + 0.123 (X_3)$$

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน (X_1) มีอิทธิพลมากที่สุดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.258 รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (X_7) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.178 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.167 ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_6) 0.145 และ ด้านความรับผิดชอบ (X_3) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน 0.123 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ลักษณะส่วนบุคคล	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
เพศ	×	Multiple Regression
อายุ	×	Multiple Regression
สถานภาพสมรส	×	Multiple Regression
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	×	Multiple Regression
ระดับการศึกษา	×	Multiple Regression
ระยะเวลาในการทำงาน	×	Multiple Regression

หมายเหตุ

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิจัย
ด้านความสำเร็จของงาน	✓	Multiple Regression
ด้านลักษณะของงาน	×	Multiple Regression
ด้านความรับผิดชอบ	✓	Multiple Regression
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	✓	Multiple Regression
ด้านนโยบายการบริหารงาน	×	Multiple Regression
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	✓	Multiple Regression
ด้านความสัมพันธ์กับ	✓	Multiple Regression
ผู้บังคับบัญชา		
ด้านเงินเดือน	×	Multiple Regression

หมายเหตุ

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

× หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลและผลงานวิจัยที่ได้มาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาพนักงาน ให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
2. ผลงานวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะ พัฒนา บริหารจัดการ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
3. ผลงานวิจัยสามารถนำมาเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับบุคคลทั่วไปที่ต้องการศึกษาหรือต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ได้

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,237 คน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จากจำนวนประชากร 1,237 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 302 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 5% ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 317 คน จากนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของสมาชิกแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) หลังจากนั้นจะใช้วิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

การหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดและทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของการวิจัยและการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความชัดเจนและสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาถึงความถูกต้อง เทียบตรง และความสอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา รวมทั้งเพื่อขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่นจำนวน 40 ชุด โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561) จากการทดสอบการหาค่าความเชื่อมั่นจำนวน 40 ชุด โดยมีค่าระหว่าง 0 – 1 ซึ่งในงานวิจัยนี้ยอมรับค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 0.70 ขึ้นไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากที่ได้จัดเก็บแบบสอบถามและตรวจสอบความเรียบร้อย ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถาม มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความเรียบร้อยและความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัส (Coding) ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลเป็นความถี่และร้อยละ และแรงจูงใจจำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านเงินเดือนและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงผลเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยมีการใช้สถิติในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของการทำนาย ของตัวแปรอิสระ (Independent variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) จะใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการ และสมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิจัยการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 และเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 44.80 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 43 – 50 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 มีระดับการศึกษา ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 210คน คิดเป็นร้อยละ 66.20 มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 10 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในข้อการทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.69

2.2 ด้านลักษณะของงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ในข้อลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.45

2.3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ในข้อปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.70

2.4 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ในข้อ งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.41

2.5 ด้านนโยบายการบริหารงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ในข้อมหาวิทยาลัยมีความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติงานและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.51

2.6 ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ในข้องานที่ปฏิบัติงานอยู่ช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในข้อผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.46

2.8 ด้านเงินเดือน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน ในข้อ การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.51

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในข้อผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ตามกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.57

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุमानเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะความแตกต่างในด้านเพศชายและหญิงในปัจจุบันได้รับการยอมรับในการทำงานมากขึ้น และให้ความเสมอภาคในการทำงานมากขึ้น เห็นได้จากมีหลายตำแหน่งที่เพศชายและเพศหญิงสามารถทำงานในตำแหน่งเดียวกันได้ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีลักษณะความแตกต่างในด้านเพศ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพล ศรีเจริญ และ ปิยนันท์ โชติวนิช (2559) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศชายและเพศหญิงหากได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจ ระดับประสิทธิภาพและระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง พบว่า การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริหารสถานศึกษา ซึ่งจะมีส่วนในการลดความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูชา เฟื่องประยูร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า แนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีมาตรฐานการสร้างประสิทธิภาพการทำงานที่ให้ความสำคัญต่อเพศชายและเพศหญิงที่เท่าเทียมกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน

อายุ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากในแต่ละหน่วยงานย่อมมีเกณฑ์การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ในแต่ละกลุ่มอายุ สามารถเรียนรู้และฝึกประสบการณ์และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองได้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพล ศรีเจริญ และ ปิยณัฐ ไซตวินิช (2559) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า อาจเนื่องจากธนาคารเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง น่าเชื่อถือมีการบริหารจัดการที่เป็นธรรม มีการคัดเลือกจัดสรรพนักงานที่เข้าทำงานอย่างเป็นระบบ อายุที่แตกต่างกัน จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า การทำงานในองค์การคลังสินค้า ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การสนับสนุนการฝึกอบรม หรือสัมมนา ได้รับความเสมอภาคกันไม่ได้มีแบ่งขอบเขตในเรื่องของอายุ จึงทำให้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการมอบหมายหน้าที่ในการทำงาน โดยหน่วยงานมีความเชื่อในศักยภาพและความสามารถของพนักงาน และพนักงานได้มีการทุ่มเทการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้สถานภาพ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า องค์กรได้

ให้ความสำคัญกับหลักความเท่าเทียมในการปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงสถานภาพ ไม่ว่าจะโสดสมรส หม้าย/หย่าร้าง ต่างได้รับการสนับสนุนในการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา เพ็องประยูร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า ลักษณะที่แตกต่างกันของสถานภาพของพนักงาน มีการออกแบบระบบการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานเป็นหลัก ทำให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) พบว่า ลักษณะโสดสมรส หน้าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ นอกจากมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันแล้ว ยังไม่ความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันด้วย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก การกำหนดขอบเขต หน้าที่ ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งภายในหน่วยงานย่อมมีหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพพนักงานอยู่แล้ว จึงทำให้รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสิทธิชัย ต้นศรีสกุล และ นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ พบว่า ในองค์กรธนาคารออมสินได้มีแผนพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของธนาคารให้ทันคู่แข่ง นอกจากร่องระบบการปฏิบัติงานที่ต้องทันสมัยแล้ว เรื่องของพนักงานก็ต้องสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆ กับธนาคารได้ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทุกๆ ระดับ ทุกๆ ตำแหน่ง และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรมระบบการทำงานแบบใหม่อบรมการฝึกทักษะการให้บริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้การที่มีเป้าหมายในทางเดียวกัน จึงทำให้ทุกคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากภายในองค์กรในการเริ่มปฏิบัติงานมักมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถคอยให้คำแนะนำข้อเสนอแนะ และแนวทางในการทำงานต่างๆ ให้แก่พนักงานที่ทำหน้าที่ในขอบเขตงานและความ

รับผิดชอบที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทร์ จันทน์หอม และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสิน เขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ภายในองค์กรได้มีแผนพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของซึ่งพนักงานก็ต้องสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมๆ กับธนาคารได้ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานทุกระดับ การศึกษาใดก็ต้องได้รับการฝึกอบรมระบบการทำงานแบบใหม่ จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก พนักงานสายปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีหน้าที่หลักและวิสัยทัศน์ร่วมกันในการรับภาระในการขับเคลื่อนการทำงาน ปรับแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ทำให้พนักงานสายปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพล ศรีเจริญ และ ปิยนันท์ โชติวณิช (2559) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ธนาคารได้ให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกระดับให้มีส่วนร่วมในการวางแผนการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ เสมอ รวมทั้งได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน จึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชรัลชิตา ชินคำ ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และ สุคนธ์ เครือ่นาคำ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดอุดรธานี พบว่า ภายในหน่วยงานมีการกำหนดขีดความสามารถของแต่ละบุคคล แต่ละตำแหน่งงานที่ชัดเจน เพื่อเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงาน การติดตามและประเมินผลงาน ส่งผลให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านเงินเดือน

มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากความมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่การงานด้วยความเพียรพยายาม อุดหนุนทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน จะทำให้พนักงานพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพเพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการประยุกต์กับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ของ Jerome (2013) ที่กล่าวถึงความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จในด้านการปฏิบัติงาน ถือเป็นต้นแบบของวัฒนธรรมและทรัพยากรบุคคลขององค์กรจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลรักในงานองค์กร ได้แก่ การวัดผลสำเร็จของงาน เพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ยิ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลสูงขึ้น

2. ด้านลักษณะของงาน ไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะของงานถึงแม้จะถูกออกแบบงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือบางครั้งอาจมีการให้พนักงานบางส่วนช่วยเหลือในส่วนงานอื่น ซึ่งบางส่วนอาจไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติอย่างมากพอ ทำให้ลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 พบว่า ลักษณะงานในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีการศึกษาสภาพและลักษณะธุรกิจ รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว จึงเป็นงานที่มีความสำคัญมีคุณค่าต่อหน่วยงานและเป็นงานที่ทำทนายมีความน่าสนใจ ทำให้พนักงานรักงานและชอบงาน ทำให้มีการ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานที่เหมาะสมและงานที่ทำให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

3. ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.019 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญต่อคุณภาพงานเป็นหลัก โดยมีความกระตือรือร้น มีการกำหนดตารางเวลาตามความเร่งด่วนในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบและมีการประสานงาน ติดตามการดำเนินงาน จนกว่างานที่รับผิดชอบจะประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบจึงเป็นตัวกำหนดลักษณะการทำงานประการหนึ่งของพนักงาน โดยผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานสูงย่อมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพล ศรีเจริญ และ ปิยกนิฐ์ ไซตวนิช (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ เสมอโดยใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติอย่างเต็มที่จนกว่างานจะสำเร็จตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของสายชล ศิริพงษ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแลสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9 พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีหน้าที่หลักคือการกำกับดูแลผู้เสียภาษี ซึ่งเป็นงานที่มีกำหนดระยะ ต้องปฏิบัติให้เสร็จตามระเบียบของกรมสรรพากร จึงเป็นสิ่งที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง

4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งนอกจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานแล้ว การมีทัศนคติที่ดี การวางตัวและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีก็เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ฝึกทักษะทางวิชาชีพ เพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพล ศรีเจริญ และ ปิยกนิฐ์ ไซตวนิช (2559) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน เกิดจากโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน การรับได้รับการ

สนับสนุนในการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน การได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชา และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความเชื่อว่าการได้รับการฝึกอบรม การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลต่อโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก

5. ด้านนโยบายการบริหารงาน ไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากหน่วยงาน/คณะ ที่อยู่ภายใต้มหาวิทยาลัย มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงาน โดยการถ่ายทอดมาให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเกิดความคลาดเคลื่อนในแนวทางปฏิบัติหรือความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการรับนโยบาย จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปริศนา พิมพ์า (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า เมื่อไม่มีการกำหนดแผนงาน โครงการ นโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของบุคลากร มีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด พบว่า หากบริษัทขาดนโยบายที่ชัดเจนและพนักงานไม่มีการวางแผนดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ จึงไม่มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทริดิไมท์ จำกัด

6. ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติงานที่มีความเอื้อเพื่อ เอื้ออาทรต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ประกอบกับสวัสดิการ รายได้อื่นๆ ช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น พนักงานมีความพึงพอใจและเห็นว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างหลักประกันต่อความมั่นคงที่จะสามารถทำงานได้ตลอดชีวิต จึงมีผลต่อการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า พบว่า องค์การคลังสินค้าเป็นหน่วยงาน

รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงพาณิชย์ บุคคลจะรู้สึกถึงความมั่นคงในอาชีพที่จะไม่ถูกไล่ออกได้ง่าย จึงมีความทุ่มเทในการทำงาน จึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาอุปสรรค วิธีการทำงาน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ประกอบกับผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเขมิกา กิตติพงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด สำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท พบว่า ผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารแบบธรรมาภิบาลและเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานพนักงานสามารถขอคำแนะนำรวมถึงข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาที่คอยชี้แนวทางในการทำงาน แก้ไขข้อขัดข้องในการทำงาน ตลอดจนการกระตุ้นและควบคุมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอุษา เฟื่องประยูร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบาย และชี้แนะแนวทางให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ มอบหมายงานตามความเหมาะสม พนักงานทุกคนได้รับความยุติธรรมตามระดับความสามารถของตนเอง และให้โอกาสปรึกษาหารืออย่างเป็นกันเอง จะมีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานและเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

8. ด้านเงินเดือน ไม่มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการจ่ายเงินเดือนเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน นอกเหนือจากนี้อาจมีสิทธิประโยชน์หรือรายได้อื่นๆ ที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงทำให้เงินเดือนไม่มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรัลชิตา ชินคำ ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ และ สุคนธ์ เครือคำ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดอุดรธานี พบว่า องค์กรต้องมีการกระตุ้นและการสร้างขวัญและกำลังใจรวมทั้งต้องมีการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่บุคลากร ผู้มีความรู้ความสามารถทุ่มเทและเสียสละซึ่งถือเป็นแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรในหน่วยงาน และขัดแย้งกับงานวิจัยของ สิริกร ปะวะโก (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยทรีดีไมท์ จำกัด พบว่า เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลผลการวิจัยข้างต้น ซึ่งจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจใดบ้างที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน ผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีความสุข รวมทั้งจะต้องมีการวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นเป็นตอนอย่างชัดเจน และประเมินความสำเร็จและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการจากความผิดพลาดของเนื้อหาของงานเป็นรายบุคคลทุกๆ 3 เดือน 6 เดือน และ 1 ปี เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อจำกัดและปัญหาที่เกิดขึ้น อันจะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (Two Factor Theory) กล่าวถึงความสำเร็จของงาน เป็นการพยายามที่จะสร้างคุณค่าที่จะเป็นแรงผลักดันให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จและสามารถคุณค่าและความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่าพนักงานสายปฏิบัติการให้ความสนใจในข้อการทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มากที่สุด

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีการสร้างวัฒนธรรมแบบเครือญาติ เพื่อองค์กรให้เกิดความเท่าเทียมกันในการทำงาน เช่น การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการให้เกียรติกับผู้ร่วมงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวถึง การต้องการความผูกพันหรือการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างความเท่าเทียมและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันจะสามารถกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงานในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการให้ความสนใจในข้อผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุด

3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจและส่งเสริมความก้าวหน้าต่างๆ ให้แก่พนักงานสายปฏิบัติการปฏิบัติอยู่ เช่น มีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่รับผิดชอบและควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ ความสามารถ เป็นไปอย่างเปิดเผย และมีความยุติธรรม นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการศึกษาต่อ อบรมสัมมนา รวมทั้งควรมีการส่งเสริมพนักงานในการศึกษาดูงานจากภายนอกหน่วยงานที่สามารถนำองค์ความรู้ต่างๆ มาบริหารจัดการและนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานภายในมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (Two Factor Theory) กล่าวถึง ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นการสร้างโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการให้คิดเห็นในช่องทางที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา มากที่สุด

4. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาควรสร้างการรับรู้ให้พนักงานสายปฏิบัติการที่จะสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ครอบครัวได้ เช่น มีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงาน เช่น กองทุนเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุ ประกอบกับในการพิจารณาการประเมินการทำงานหรือการต่อสัญญาของพนักงานต้องมีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ โดยมีการพิจารณาจากผลงาน ความรู้ ความสามารถเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวถึง มนุษย์เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานในระดับสูงแล้วก็ย่อมที่จะต้องการได้รับความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการให้ความคิดเห็นในช่องทางที่ปฏิบัติงานอยู่ช่วยยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้นมากที่สุด

5. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการออกแบบแผนการทำงาน และสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โดยการให้รางวัลกับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมต้นแบบให้กับพนักงานคนอื่น ๆ ให้ปฏิบัติตาม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (Two Factor Theory) กล่าวถึง ความรับผิดชอบ เป็นศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ คือความทุ่มเทต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จะสามารถสร้างงานที่มีคุณภาพและสามารถใช้เป็นแรงจูงใจของพนักงานต่อการได้รับการชื่นชมและผลประโยชน์ที่จะ

ได้รับในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการให้ความคิดเห็นในข้อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงลึกมาประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการ เพื่อมาประกอบการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติงานระหว่างมหาวิทยาลัยรัฐ/กำกับของรัฐกับพนักงานสายปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจสำหรับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Caroline, N. (2014). *Factors influencing employee motivation and its impact on employee performance : A case of Amref health Africa in kenya*. (Thesis (MBA)), Chandaria School of Business United States international university – Africa., AFRICA.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *engineering the Corporation: a Manifesto for Business Revolution*. London: Nicholas Brealey.
- Jasmi, S. A. (2012). *A Study on Employees Work Motivation and its Effect on their Performance and Business Productivity*. (MSc Project Management), The British University, Dubai.
- Jerome, N. (2013). Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource and employee's performance. *Journal of Business and Management Invention.*, 2(3), 39-45.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Kemoh, L. M. (2016). *The impact of Motivation on employees performance in an organization: A case of Unicef Somalia Support Centre, Nairobi*. (Thesis (Organizational Development)), United states international university – Africa, Africa.
- Lunenburg, F. C. (2011). Expectancy Theory of Motivation: Motivating by Altering Expectations. *International journal of management business and administration*, 15(1), 1-4.
- McShane, S., & Glinow, M. (2016). *Organizational Behavior* (3rd edition ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Schmitz, A. (2012). Introduction to Organizational Behavior. Retrieved from <https://2012books.lardbucket.org>.
- Skipak, S. (2016). *Motivating Employees.*: College of Business and Virginia.

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเคเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- กฤษฎา ต้นเปาว์ น้ำทิพย์ จันนา และ อนันตโชค รัตนการุณย์พงศ์. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท ดีไลน์ คอนสตรัคชั่น จำกัด. การประชุมวิชาการระดับชาติ สหวิทยาการเอเชียอาคเนย์, 3, 1-9.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12 ed.). กรุงเทพมหานคร: หจก. สามลดา.
- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.
- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำในอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. (ปริญญานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาบริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า. (สารนิพนธ์ บธ.ม.), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- เขมิกา กิตติพงศ์. (2558). ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัดสำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2(2), 52 – 61.
- จตุพล ศรีเจริญ และ ปิยภิญญา ไซตวนิช. (2559). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสาร บัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 11(2), 11-12.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). การจัดการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชรัลชิตา ชินคำ ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์ และ สุคนธ์ เครือ่นาคำ. (2560). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดอุดรธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 10(1), 54 – 63.

- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ)), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- สุภาพนา ชื่นไพศาล. (2559). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ธนัช การพิมพ์ จำกัด.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2561). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ดาริน ปฏิเมธีกรณ. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทขนส่งทางอากาศเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และ คณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นฤกฤต วันตะเมธ. (2555). การสื่อสารการตลาด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรินทร์ จันทน์หอม และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. วารสารการเมืองการปกครอง, 4(2), 367 – 384.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)), วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นวรรตน์ พึ่งโพธิ์สภ. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. (ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม)), คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิมนวล ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ปริศนา พิมพ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอธาดูปนม จังหวัดนครพนม. (ปริญญาานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง. (สารนิพนธ์ บธ.ม.), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น , กรุงเทพมหานคร.

- ปัญญาพร จิตพิงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท
ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.
ม.), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4
ดาว ย่านสยามสแควร์. (สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรมบริการและการ
ท่องเที่ยว)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- พริญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน
จังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92 – 100.
- ไพบุญยั ตังใจ. (2554). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 :
กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. (ปริญญาณิพนธ์ รป.ม.),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2561). เกี่ยวกับ มศว. Retrieved from <https://www.swu.ac.th/>
- ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์. (2558). *Principle of Marketing : The Modern Business
Management Lead Successful*. กรุงเทพมหานคร: สเตรนเจส บুক.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2552). หลักการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 5 ed.). กรุงเทพมหานคร: มิสเตอร์ก๊อปปี
(ประเทศไทย) จำกัด.
- วุฒิ สุขเจริญ. (2559). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท. จี.
พี. ไฮเบอร์พรีนซ์.
- ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา
สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์ บธ.ม.), คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ศรีสิงห์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 1-15.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2560). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: DIAMOND
BUSINESS WORLD.
- ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2557). หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร: แสงดาว.
- สมคิด บางโม. (2558). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). การประเมินผลโครงการ. อุดรดิตต์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- สาธิต แก้วทึง. (2560). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานการทาง

พิเศษแห่งประเทศไทยฝ่ายควบคุมจราจร. การประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัย
ศิลปวัฒนธรรม, 4, 1 - 6.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2561). ข้อมูลนักศึกษา/บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา.

Retrieved from <http://www.mua.go.th>

สายชล ศิริพงษ์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของ
เจ้าหน้าที่ ทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 9. (สาร
นิพนธ์ บธ.ม.), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ
สังคม. Retrieved from <http://www.nesdb.go.th>

สำนักผังเมืองกรุงเทพมหานคร. (2554). สถิติสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2554.
กรุงเทพมหานคร: กองนโยบายและแผนงาน.

สิทธิชัย ต้นศรีสกุล และ นรินทร์ จันทน์หอม. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ วารสารการเมืองการปกครอง,
4(2), 367-384.

สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2555). กลยุทธ์ธุรกิจพืชิตอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.

สิริกร ปะวะโก. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท
ไทยทรีดีไมท์ จำกัด. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

สุกัญญา จันทรมณี. (2557). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม.),
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2560). หลักการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: จุฑทอง.

อนิวัช แก้วจำนงค์. (2552). หลักการจัดการ. สงขลา: นาคีศิลปโฆษณา.

อุมาภรณ์ บุตรน้ำเพชร ดวงตา สราญรมย์ และ เจษฎา ความคุ่นเคย. (2556). แรงจูงใจในการ
ทำงานของพนักงานบริษัท ไพรชนียไทย จำกัด. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 3(2), 43-
56.

อุษา เพื่องประยูร. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี. (ปริญญาณิพนธ์ บธ.ม.), บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



เลขที่แบบสอบถาม



**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาถึงแรงจูงใจของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านเงินเดือน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลนี้จะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม และข้อมูลของท่านจะถูกปิดเป็นความลับ และไม่ส่งผลกระทบใดๆ ต่อท่าน หากแต่นำมาใช้ประโยชน์ในการเป็นข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 19 – 26 ปี ☐ 27 – 34 ปี
☐ 35 – 42 ปี ☐ 43 – 50 ปี
☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
☐ 15,001 – 25,000 บาท
☐ 25,001 – 35,000 บาท
☐ มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ ระดับปริญญาตรี
☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

6. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
☐ 2 – 10 ปี
☐ 11 – 19 ปี
☐ 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (5 หมายถึง ดีมาก 4 หมายถึง ดี 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง ไม่ดี 1 หมายถึง ไม่ดีอย่างมาก)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
ด้านความสำเร็จของงาน					
1. ท่านทำงานที่ชอบและรับผิดชอบงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องและรวดเร็ว					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในงานของท่าน					
4. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่ท่านมีได้อย่างเต็มศักยภาพและความสามารถ					
5. ท่านมุ่งมั่นในการทำงานโดยยึดงานเป็นหลักโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค					
ด้านลักษณะของงาน					
1. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2. ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบมีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
ด้านลักษณะของงาน (ต่อ)					
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทายความสามารถและทำให้ท่านอยากเรียนรู้งานเพิ่มอยู่เสมอ					
4. ลักษณะของงานที่ท่านทำ สามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้					
ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านปฏิบัติงานและสามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด					
2. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพงานเป็นหลัก					
3. ท่านมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องมีผู้บังคับบัญชาดูแลอย่างใกล้ชิด					
4. ท่านสามารถตัดสินใจประเมินความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายได้					
5. ท่านมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้					
2. มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้ท่านเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้					

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีอย่างมาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (ต่อ)					
3. มหาวิทยาลัยของท่านมีการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นได้					
4. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับการส่งเสริมและได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา					
5. โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานโดยอาศัยความสามารถของตนเอง					
ด้านนโยบายการบริหารงาน					
1. นโยบายและกฎข้อบังคับเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
2. มีการคัดเลือกบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน					
3. มีความชัดเจนในขอบเขตการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน					
4. มหาวิทยาลัยของท่านมุ่งการทำงานด้วยความโปร่งใสและใช้เหตุผลในการทำงาน					
5. มหาวิทยาลัยของท่านมีความเป็นธรรมต่อการปฏิบัติงานและไม่เลือกปฏิบัติ					

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ได้อย่างมาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
1. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงและ สามารถทำได้ตลอดเกษียณอายุ					
2. ท่านเชื่อมั่นในองค์กรว่าเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคง					
3. งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ช่วยยกระดับฐานะทาง เศรษฐกิจของครอบครัวได้ดีขึ้น					
4. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากองค์กรเมื่อมีปัญหา เกิดขึ้น					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่า เทียมกัน					
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่ได้จากท่าน					
3. ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับท่าน อยู่เสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชา มีการย้้มแย้ม และมีความเป็น กันเองกับพนักงาน					

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
ด้านเงินเดือน					
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตโดยไม่ขาดสน					
3. มหาวิทยาลัยของท่านมีสวัสดิการที่ดีนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ					
4. การเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม					
5. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
(5 หมายถึง ดีมาก 4 หมายถึง ดี 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง ไม่ดี 1 หมายถึง ไม่ดี
อย่างมาก)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
1. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลาตามกำหนด					
2. การปฏิบัติงานของท่านมีความประหยัดในด้านเวลาและความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง					
3. ท่านมีการวางแผนการทำงานและมีความรับผิดชอบต่องานจนกว่างานจะเสร็จสิ้น					
4. ท่านมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ท่านได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ					
5. ท่านได้นำประสบการณ์ทำงานของท่านมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด					

*****ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้*****



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค
หนังสืออนุเคราะห์ข้อมูลเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ ศธ 6918/1153

วันที่ ๑๗ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

เนื่องด้วย นางสาวกรกนก พรประดิษฐ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร” โดยมี อาจารย์ ดร.รสิตา สังข์บุญนาคน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร กับพนักงานสายปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ 087 035 0331

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวกรกนก พรประดิษฐ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

Handwritten signature

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กรกนก พรประดิษฐ์
วัน เดือน ปี เกิด	วันจันทร์ที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2538
สถานที่เกิด	71 หมู่บ้านราณี2 ซอยลาดปลาเค้า42 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พ.ศ. 2563 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 71 หมู่บ้านราณี2 ซอยลาดปลาเค้า42 ถนนลาดปลาเค้า แขวงจรเข้บัว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ที่อยู่ปัจจุบัน	