

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของ
พนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

EFFECTS OF WORK MOTIVATION AND DESIRABLE BEHAVIOR OF
EMPLOYEES ON PRODUCTIVITY OF STAFF AT A CAR DEALERSHIP
AND SERVICE CENTER IN PATHUM THANI PROVINCE



ศิริภูมิ ผายรัมย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของ
พนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี



ศิริภูมิ พายรัมย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของ
พนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
Effects of Work Motivation and Desirable Behavior of Employees
on Productivity of Staff at a Car Dealership and Service Center
in Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นายศิริภูมิ ผายรัศมี

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.

ปีการศึกษา

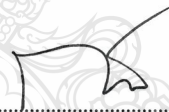
2564

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สามารถ ตีพิจารณ์, บธ.ด.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถพี ต้นโซ, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ - นามสกุล	นายศิริภูมิ ผายรัมย์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าทีแบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านความมั่นคง มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Independent Study Title	Effects of Work Motivation and Desirable Behavior of Employees on Productivity of Staff at a Car Dealership and Service Center in Pathum Thani Province
Name - Surname	Mr. Siripoom Phairatsamee
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Apisit Tungkiatsilp, Ph.D.
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objective of this independent study was to examine the effects of work motivation and desirable behavior of employees on the productivity of staff at a car dealership and service center in Pathum Thani province.

The sample group used in this study comprised 276 employees of a car dealership and service center in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation, along with inferential statistics: independent samples t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression.

The study results showed that work motivation, in the dimensions of work completion, recognition, work itself, responsibility, company and administration policies, relations, salary and compensation, and job security all demonstrated influences on employee productivity at a car dealership and service center in Pathum Thani province at a statistically significant level of .05. Furthermore, it was found that desirable behavior of employees in term of the altruism, courtesy, civic virtue, and conscientiousness influenced the productivity of staff at a car dealership and service center in Pathum Thani province at a statistically significant level of .05.

Keywords: work motivation, desirable behavior, employee productivity

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ ดีพิجارณ์ ประธานสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพร ชัยประสิทธิ์ กรรมการสอบค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่มีคุณค่า รวมถึงการช่วยเหลือต่างๆ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความห่วงใย ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ท่านคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ศึกษา รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่มีส่วนช่วยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำที่ดี อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานในครั้งนี้

ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่คอยให้การสนับสนุนทางการศึกษาและคอยเป็นกำลังใจเป็นอย่างดีเสมอมา ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป ที่คอยให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือเสมอมา ตลอดจนขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ให้การสนับสนุนข้อมูลช่วยเหลือ และตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์หรือคุณค่าจากการศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ผู้ศึกษายินดีเป็นอย่างยิ่ง หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะประโยชน์ผู้หนึ่งผู้ใดที่กำลังทำการค้นคว้าอิสระ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

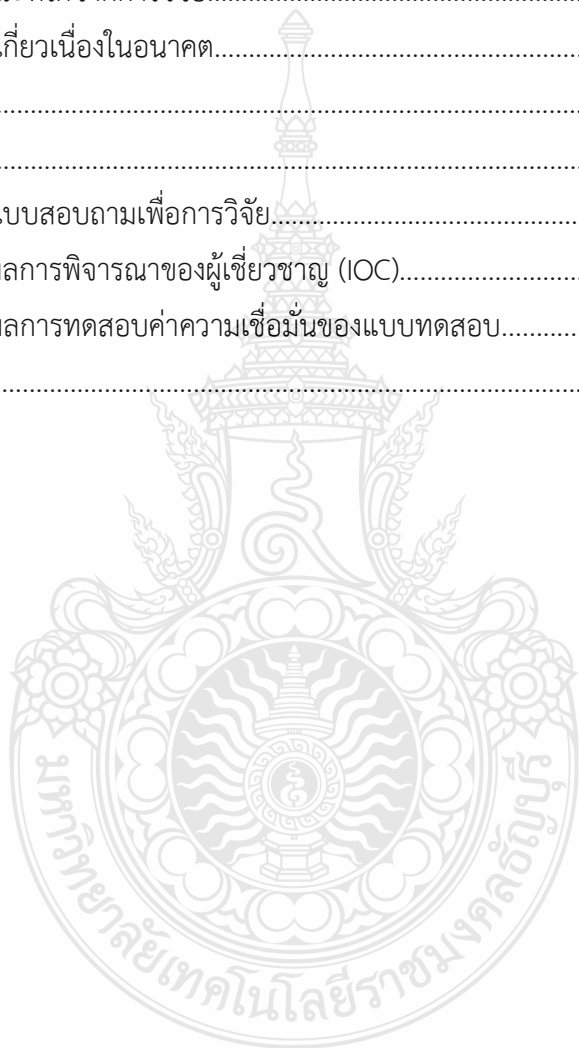
ศิริภูมิ พายรัมย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(11)
บทที่ 1 บทนำ.....	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	14
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	14
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	14
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	21
2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์.....	25
2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	42
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	83
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	86
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	88
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	89
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	96
ภาคผนวก ข ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ (IOC).....	106
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ.....	111
ประวัติผู้เขียน.....	116



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ผลการแสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล.....	43
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	46
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการยอมรับ.....	46
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านลักษณะงาน.....	47
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ	48
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ.....	48
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านนโยบายการบริหาร.....	49
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการปกครอง.....	50
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสัมพันธ์.....	50
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน.....	51
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสถานะในการทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความมั่นคง.....	52
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านตำแหน่งงาน.....	53
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการให้ความช่วยเหลือ.....	54
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการสำนึกในหน้าที่.....	55
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความอดทนอดกลั้น.....	55
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคำนึงถึงผู้อื่น.....	56
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วม.....	57
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพ.....	57
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน.....	58
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านเวลา.....	59
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน.....	59
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนก ตามอายุ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	63
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดย ภาพรวมโดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	64
ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	65
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	66
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดย ภาพรวมโดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	67
ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนก ตามอายุงาน.....	68
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ปริมาณงาน โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	70
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดย ภาพรวมโดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	71
ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนก ตามรายได้.....	72
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบพหุคุณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้าน เวลา โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ.....	74
ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนก ตามแผนก.....	75
ตารางที่ 4.36 สรุปสมมติฐาน 1 ที่แตกต่างและไม่แตกต่างกัน.....	78

สารบัญตาราง(ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	79
ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่าง พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกับประสิทธิภาพการทำงาน.....	81



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด.....	19
----------------------------	----



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านเทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน จากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ที่ได้รับผลกระทบมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าผลกระทบในครั้งนี้สร้างความเสียหายให้กับหลากหลายธุรกิจ ซึ่งหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบนั้นคือ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ พบว่า ในปี พ.ศ.2563 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยภาพรวมลดลงร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (ศูนย์สารสนเทศยานยนต์, 2563) เนื่องด้วยสภาพการณ์ปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นกับเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน จึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบครั้งนี้ด้วยเช่นกัน เพราะเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ พนักงานจะขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดความกลัวที่อาจจะถูกปรับลดเงินเดือนหรือรวมไปถึงการถูกเลิกจ้าง จึงทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจที่จะทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับสินค้าประเภทรถยนต์เป็นสินค้าที่จะต้องมาพร้อมกับบริการให้กับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการ จึงไม่ใช่แค่การคำนึงถึงการขายรถยนต์เพียงอย่างเดียว เพราะยังมีในส่วนของการบริการและงานเอกสารอื่น จึงทำให้พนักงานทุกแผนกเกี่ยวข้องกันและเป็นฟันเฟืองที่จะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานที่ออกมา องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน (Herzberg, 1959) อาทิเช่น งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมตรงความสามารถ มีเพื่อนร่วมงานที่ดี บรรยากาศในการทำงานที่ดี สาเหตุเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้พนักงานนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน การให้ความสำคัญกับพนักงานด้วยการจูงใจพนักงานให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและไม่ควรละเลยเป็นอย่างยิ่งเพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้สูงขึ้นพนักงานเกิดความตื่นตัวและกระตือรือร้น มีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเหมาะสมเพียงพอในการทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด (ชูเกียรติ ยิ้มพวง , 2554) นอกจากนี้ปัจจัยค่าจ้างยังมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานเป็นอย่างมาก หากองค์กรไม่มีการดูแลหรือใส่ใจในส่วนนี้ พนักงานอาจจะเกิดความรู้สึกท้อหรือความไม่พอใจขึ้นได้ ทำให้อาจมีปัญหาด้านมาในภายหลังได้ จะเห็นว่า ปัจจัยค่าจ้างเป็นเรื่องพื้นฐานที่

สำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้ องค์กรจะต้องดูแลและใส่ใจในส่วนนี้เพื่อป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความรู้สึก
ลบหรือไม่พอใจขึ้นและเมื่อพนักงานเกิดความพอใจจะทำให้ต้องการทำงานต่อไป ซึ่งกลยุทธ์ในการสร้าง
ความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างมี
ความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ
ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ปีทมาพร ท่อชู, 2559) สามารถนำ
บริษัทผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปได้ องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นปัจจัยในการกระตุ้นให้
แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ ด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่
ในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (ธัญนันท์ บุญ
อยู่, 2562)

นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานนั้นไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานแต่ยังมี พฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่พนักงานแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในเชิงบวกหรือ
หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาขององค์กร พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีแนวโน้มที่ดีเป็นที่
ต้องการในการทำงาน (บุศริน คุ่มเมือง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556) เกิดจากการให้ความร่วมมือ
จากพนักงานซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในการทำงาน แต่เต็มใจที่จะทำงานนั้นซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตัว
บุคคลกระทำนอกเหนือจากงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน
และองค์กรโดยตรง มีส่วนร่วมกับงานจนสำเร็จลุล่วง (Organ, 1988) ซึ่งจากสถานการณ์ในปัจจุบัน
องค์กรต้องการเห็นพนักงานแสดงบทบาทที่นอกเหนือจากงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย ให้ความ
ช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น โดยองค์กรสามารถคาดหวังบทบาท
นอกเหนือจากงานที่พนักงานนั้นรับผิดชอบได้ ดังนั้นหากมุ่งหวังให้งานออกมามีประสิทธิภาพที่มากขึ้น
ควรที่จะต้องมีการพัฒนาและปลูกฝังให้พนักงานเกิดพฤติกรรมอันพึงประสงค์เป็นไปตามที่องค์กรมุ่งหวัง

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะศึกษา เรื่องอิทธิพลของ
แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จาก
การวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเสริมสร้างพฤติกรรมอันพึง
ประสงค์ของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และแผนก ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1.3.2 แรงจูงใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1.3.3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพทำงานของพนักงาน พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และ แผนก

2) แรงจูงใจในการทำงาน ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีของ (Herzberg, 1959) คือ ปัจจัยจูงใจได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหารขององค์กร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและผลตอบแทน สถานภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงานตำแหน่งงาน

3) พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีของ Organ (1988) ได้แก่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสีกนึ้ถึงผู้อื่น พฤติกรรมการมีส่วนร่วม

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีของ (Peterson & Plowman, 1989) ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2563 ถึง เดือนธันวาคม 2563 โดยการเก็บข้อมูลจะใช้รูปแบบของแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประเภทข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1.5 คำจำกัดความในงานวิจัย

1.5.1 องค์กร หมายถึง บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.5.2 พนักงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก โดยปฏิบัติงานเป็นพนักงานประจำอยู่ที่บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.5.3 ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นในการทำงานกับตัวบุคคลให้เกิดความพอใจโดยตรง และเกิดการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย

1.5.3.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อผลงานสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ ในผลงานที่สำเร็จนั้นเป็นอย่างดี

1.5.3.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน อีกทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี กำลังใจหรือ การแสดงออกต่างๆ ที่แสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.5.3.3 ด้านลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถและน่าสนใจให้ลงมือทำ หรืออาจจะเป็นงานที่อาศัยความคิดที่สร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ และเป็นงานที่ใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการทำงาน เพื่อให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่

1.5.3.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ในงาน และไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5.3.5 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง การทำงานประสบความสำเร็จ ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม และเข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ความสามารถ

1.5.4 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไปจนถึงไม่ใช่สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมียู่ 7 ปัจจัย

1.5.4.1 ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการจัดการนโยบายอย่างชัดเจน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ซ้ำซ้อนกันและมีความเป็นธรรม

1.5.4.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน มีความยุติธรรมในการบริหาร มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้คำแนะนำ และสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

1.5.4.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อ ไม่ว่าจะทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและ มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

1.5.4.4 ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่

1.5.4.5 ด้านสถานภาพในการทำงาน (Working condition) หมายถึง หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน ที่ดีมีแสงสว่าง อุดหนุน การถ่ายเทอากาศ เสียง ชั่วโมงการทำงาน ห้องทำงาน อย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ รวมไปถึง สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน

1.5.4.6 ด้านความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของตัวบุคคล ที่มีต่อความ มั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์การที่ปฏิบัติงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ

1.5.4.7 ด้านตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.5.5 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกของสมาชิกใน องค์การ ที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ มีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้การทำงานขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่น โดยไม่มุ่งหวังเรื่องผลตอบแทนอื่น ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่

1.5.5.1 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่นในการทำงาน มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำไม่ทัน และการให้คำแนะนำแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่

1.5.5.2 ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือ การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

1.5.5.3 ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงความอดทนต่อความลำบาก อุปสรรคและสิ่งไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจทั้งที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งให้หัวหน้างานทราบได้

1.5.5.4 ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการยอมรับและมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การอย่างเต็มใจ มีการติดตามข่าวสารภายในองค์การเสมอ การให้ความสำคัญในการเข้าร่วมประชุมและมีการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อมุ่งหวังให้องค์การมีการพัฒนาและมั่นคงมากขึ้น

1.5.5.5 ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์การกำหนด ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า และไม่ทำกิจธุระส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน

1.5.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เพื่อให้งานแล้วเสร็จโดยงานที่ออกมาจะต้องมีความถูกต้องและ รวดเร็ว ความประหยัดต้นทุน ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงงานที่สอดคล้องกับเป้าหมาย ขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1.5.6.1 ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลของการทำงานจะต้องมีความ ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ และได้มาตรฐาน ในการทำงานต้องรู้จักการวางแผนและศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

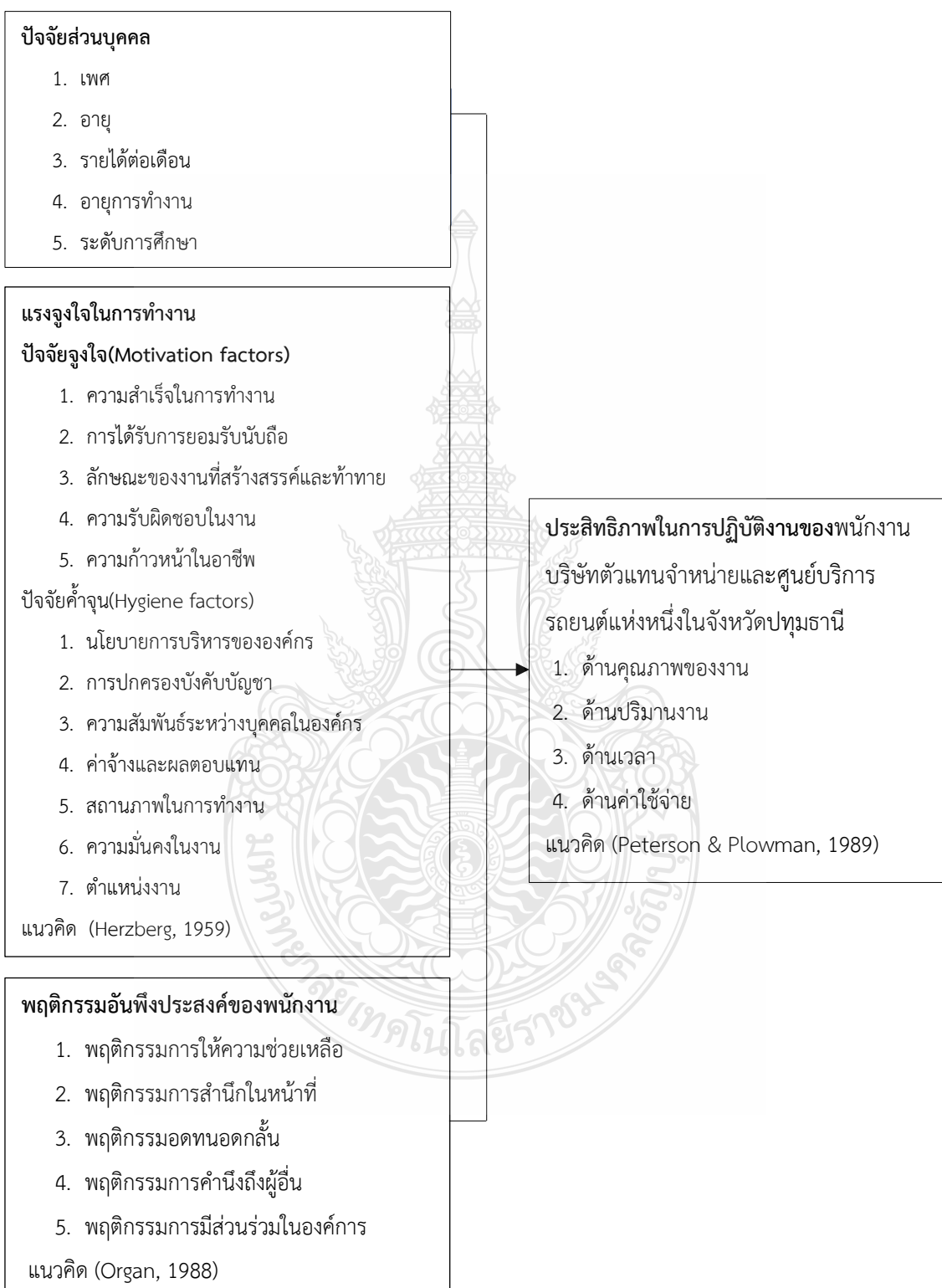
1.5.6.2 ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตาม เป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีการวางแผนและมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้ ผลงานที่ออกมามีปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือตรงกับเป้าหมายขององค์กร

1.5.6.3 ด้านเวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานต้องกำหนดเวลา อย่างเหมาะสมตามลักษณะงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และการส่งมอบงานให้ลูกค้าตรงตามกำหนดเวลาที่ได้นัดหมายไว้

1.5.6.4 ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานจะต้องมีความ เหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนน้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้าน วัสดุ บุคคล เทคโนโลยี และเงินที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด ต้องมีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการ ทำงานและลดต้นทุน



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

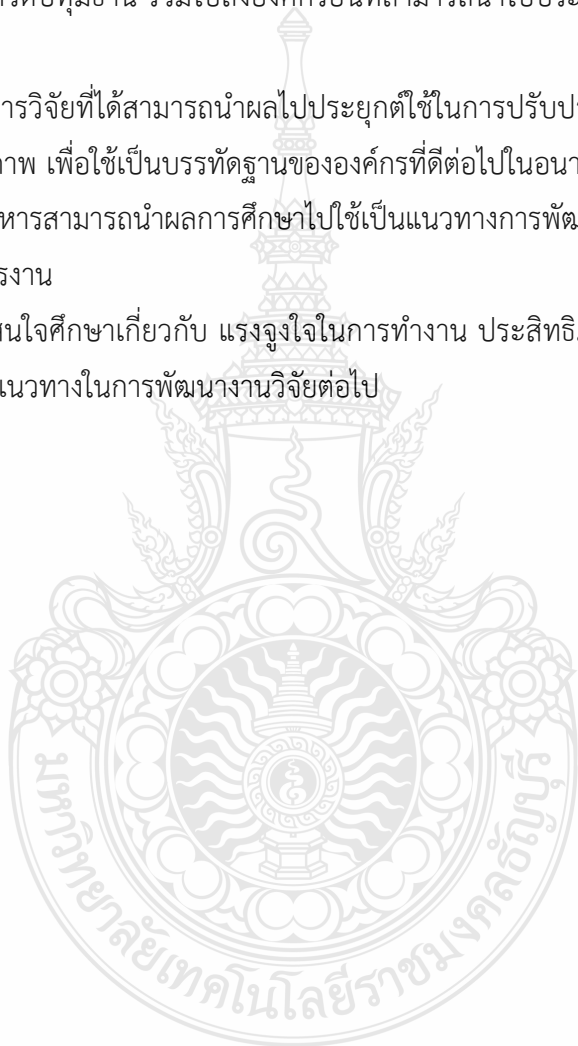
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.7.1 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษางานวิจัย เป็นแนวทางให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี รวมไปถึงองค์กรอื่นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในการดำเนินงานและการบริหาร

1.7.2 ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานขององค์กรที่ดีต่อไปในอนาคต

1.7.3 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของปรับปรุงการบริหารงาน

1.7.4 ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

รัชดาภรณ์ เต่นพงศ์พันธ์ (2539) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงานเกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ[

ชูเกียรติ พงษ์ยิ้ม (2554) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลจะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจูงใจให้กระทำหรือ ดันรนเอาตัวรอด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์บางอย่าง เช่น พนักงานที่ตั้งใจทำงานเพื่อหวังรางวัลตอบแทน ถือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจ

Schermerhorn Hunt and Osborn (2002) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในตัวของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับ การกำหนดจุดมุ่งหมายและการใช้ความพยายาม อย่างต่อเนื่อง

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) Herzberg (1959 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมาก โดยเสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยเริ่มจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการทำงาน โดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างความพอใจนี้ สรุปได้ว่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 2 ประเภท ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงหรืออาจกล่าวว่าเป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นในการทำงานกับตัวบุคคลให้เกิดความพอใจ

โดยตรง และเกิดการจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและมีผลสำเร็จที่พึงพอใจ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่อผลงานสำเร็จจะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ ในผลงานที่สำเร็จนั้นเป็นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน อีกทั้งการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นต่าง ๆ ที่แสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถและน่าสนใจให้ลงมือทำ หรืออาจจะเป็นงานที่อาศัยความคิดที่สร้างสรรค์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลในการทำงาน โดยจะต้องทำให้พนักงานเห็นว่างานนั้นมีความสำคัญ และมีความหมาย เพื่อให้พนักงานแสดงความสามารถออกมาได้อย่างเต็มที่

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไป จนขาดความเป็นอิสระในการทำงาน

1.5 ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จ ก็จะได้รับผลตอบแทนในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสที่จะได้ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม รวมไปถึงการได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้คนทำงานมากขึ้น หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน ไปจนถึงไม่ใช่สิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน และร่วมรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีอยู่ 7 ปัจจัย ได้แก่

2.1 นโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการจัดการนโยบายอย่างชัดเจน และมีการแบ่งงานไม่ซ้ำซ้อน ความเป็นธรรม

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของ ผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารรวมถึงการมีความรู้ความสามารถในการ แก้ปัญหาให้คำแนะนำการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

2.3 ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลในองค์การ (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อ ไม่ว่าจะทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและ มี ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 ค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary) หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือ ผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำอยู่

2.5 สถานภาพในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทาง กายภาพ ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมไปถึงลักษณะสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของต่งบุคคล ที่มี ต่อความ มั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์การที่ปฏิบัติงาน หรือความยั่งยืนของอาชีพ

2.7 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

ทฤษฎีของ Herzberg ได้รับความสนใจอย่างมาก และนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่กับองค์การ และ กระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ โดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ การพัฒนาในอาชีพ และการบริหารงานภายในองค์การ

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจ โดยตรง จึงสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ถ้าหากขาดปัจจัยนี้ไปหรือ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานหรืออยู่ใน ระดับที่ไม่เหมาะสมกับพนักงาน ที่จะยอมรับได้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าเมื่อใดที่ปัจจัยอยู่ใน ระดับที่ยอมรับได้หรือสูงกว่า ความไม่พึงพอใจจะไม่เกิดขึ้น ดังนั้นหากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยกระตุ้นใน การทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เช่น การ มอบหมายงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้แสดงความสามารถ ทักษะ ในการทำงานได้ อย่างเต็มที่ เมื่องานนั้นสามารถทำงานลุล่วงได้สำเร็จจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และ เห็นคุณค่าของงานนั้นซึ่งในขณะเดียวกัน เมื่อเขาทำงานประสบผลสำเร็จก็ต้องได้รับการยกย่องชมเชย และได้รับโอกาสความก้าวหน้าในงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน

ปัจจัยค่าจูน เป็นปัจจัยที่ไม่ได้เป็นสิ่งที่จูงใจให้กับพนักงานโดยตรง แต่ถ้าขาดปัจจัยนี้ไป หรือไม่มีปัจจัยนี้ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจได้ ปัจจัยนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ เช่น การนัดหยุดงานของพนักงาน ซึ่งสาเหตุอาจมาจากเรื่องเงินหรือค่าตอบแทน เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุด ส่วนปัจจัยค่าจูนเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น วันลาพัก ลาป่วย และการตรวจสุขภาพของพนักงานถึงองค์การส่วนใหญ่เชื่อว่าจะสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานได้ แต่ในความจริงแล้วเป็นเพียงสิ่งที่ค่าจูนหรือรักษา ไว้ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆหรือไม่รู้สึกด้านลบ ปัจจัยกลุ่มนี้จะตอบสนองปัจจัยขั้นพื้นฐานของพนักงาน

โดยสรุปปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนก็จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น พนักงานก็จะเกิดความพอใจและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การสร้างแรงจูงใจเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารและหัวหน้างานที่จะต้องบริหารจัดการและจัดให้มีขึ้นใน องค์กร เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เพราะแรงจูงใจจะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีกระบวนการในการสร้างแรงจูงใจ ดังนี้ (โกมล บัวพรหม, 2553)

1. กระตุ้นให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น
2. กระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวอยู่เสมอ
3. ใช้การแข่งขันและร่วมมือในการปฏิบัติงาน
4. ใช้การชมเชยและการตำหนิ เป็นการนำเอาวิธีการเสริมแรงและหลีกเลี่ยง การลงโทษมาใช้การจูงใจ
5. การให้รู้ความก้าวหน้าของตนเอง การให้รู้การปฏิบัติงานของตนเองทำให้ เขารู้ว่าประสบความสำเร็จและเกิดความภูมิใจ รวมถึงข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข
6. การให้ตั้งระดับความมุ่งหวัง
7. ใช้การเสริมแรงและการลงโทษ
8. พยายามสนองตอบสนองต้องการพื้นฐาน
9. การส่งเสริมให้มีเป้าหมายในชีวิต
10. ส่งเสริมให้มีค่านิยมและปรัชญาชีวิตที่เหมาะสม

จากทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนและแรงจูงใจให้กับพนักงาน มี

การตอบสนองตามความต้องการขององค์กร ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งอยู่บนแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งศึกษาถึงสาเหตุในการจูงใจการทำงานทั้ง 2 ปัจจัย มีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัยเพราะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ครอบคลุมและชัดเจน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์

2.2.1 ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์

Organ (1988) ได้ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่สนับสนุนหรือส่งผลดีต่อองค์กร

Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานที่ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งจะเกิดขึ้นในที่ต่าง ๆ เช่น บริษัท โรงงาน หน่วยงานของรัฐบาล เอกชน มหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็นต้น แต่ไม่ได้มีการถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่พนักงานหรือบุคลากรต้องปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงานขององค์กรอย่างยิ่ง แต่ถ้าขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วงาน ในองค์กรอาจจะดำเนินการต่อไปได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

Greenberg and Baron (1993) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ได้ถูกบังคับให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ และไม่ได้กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) บุคคลเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้และเป็นพฤติกรรมที่ทำให้การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์

Organ (1988) ได้ทำการศึกษาและทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวคิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และได้พัฒนาต่อยอด แนวคิดเดิมของ เบอร์ นาร์ด (Bernard, 1938) ที่ระบุว่า ในแต่ละองค์กรจะปรารถนาในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ ซึ่งกันและกันของคนในองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย และคาทซ์ (Katz, 1964) ที่ระบุไว้เพิ่มเติมว่านอกเหนือจากพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่องค์กรจะนำมาประเมินผลแล้ว ยังหมายถึงพฤติกรรมอื่นที่หลากหลาย โดย คาทซ์ ได้ระบุว่า พฤติกรรมในองค์กรสามารถแบ่ง ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) และ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ต่อมา ออร์แกนได้ให้คำนิยามพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทว่าเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่

มีความสำคัญต่อองค์การในแง่การคงอยู่ของพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงได้จำแนกออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลอื่น เป็น พฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่นในการทำงาน เช่น มีการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในงานที่ทำไมทัน และการให้คำแนะนำแก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เต็มใจสอนถ่ายทอดความรู้เรื่องต่าง ๆ ให้เพื่อนร่วมงาน

2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเห็นอกเห็นใจช่วยเหลือ การเคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

3. ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงความอดทนต่อความลำบาก อุปสรรคและสิ่งไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจทั้งที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งให้หัวหน้างานทราบได้

4. ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการยอมรับและมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การอย่างเต็มใจ มีการติดตามข่าวสารภายในองค์การอยู่เสมอ การให้ความสำคัญในการเข้าร่วมประชุมและมีการให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อมุ่งหวังให้องค์การมีการพัฒนาและมั่นคงมากขึ้น

5. ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์การกำหนด ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า และไม่ทำกิจธุระส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคลในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆแก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ เพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์กรสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์ แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกองค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรให้ได้ดีขึ้น แสวงหาโอกาสในการเข้ารับการอบรม

Graham (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีทั้งต่อ หัวหน้างานเอง หรือทั้งต่อองค์กร

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ๆ รายละเอียดงาน โครงสร้างองค์กร รวมถึงเหตุผลระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ เคารพเชื่อฟัง ตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อทรัพยากร ต่าง ๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆขององค์กร โดยพฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร

Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นักวิชาการท่านอื่น ๆ จำแนกไว้โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซับซ้อน เข้ามาอยู่ในองค์ประกอบอันเดียวกัน โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ แก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว ช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงานและ สร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน หรือเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านความสมัครใจโดยไม่แสดง

ความไม่พอใจให้เห็น มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ไม่บังคับผู้ร่วมงาน เมื่อเกิดความเห็นไม่ตรงกันกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ อย่างสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร รับผิดชอบร่วมและปกป้อง ทรัพย์สินและสิ่งต่าง ๆ ขององค์กร รวมไปถึงสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤติ

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้ยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดคอยสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการต่างๆขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กร สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นสำหรับองค์กร อาทิเช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การดูแลสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น ตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ได้รับด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะใหม่ ๆ และความสามารถด้านความสมัครใจ แสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเอง และเข้าร่วมในการฝึกอบรม หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

จากผลลัพธ์ของ พฤติกรรมการอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าพฤติกรรมการอันพึงประสงค์ของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ ทำให้กลไกการทำงานภายในองค์กรมีความราบรื่น ช่วยให้พนักงานในองค์กรสามารถที่จะปรับตัวให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ง่าย พึ่งพาอาศัยกัน การให้ความช่วยเหลือระหว่างกันของสมาชิกใน

องค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่
องค์กรอีกด้วย

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการอันพึง
ประสงค์ของพนักงาน พบว่ามีทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการอันพึงประสงค์ของพนักงาน ที่มีความ
คล้ายคลึงกันในหลายประการ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาทฤษฎีของ organ (1988) เนื่องจาก เนื่องจากได้
แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบอย่างชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญของแนวคิดนี้ เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

Pamela, Stephen and patrica (2004, p.5) ได้ให้ความจำกัดความของ
ประสิทธิภาพไว้ว่า เป็นการนำสิ่งนำเข้าหรือวัตถุดิบน้อยที่สุดเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ โดยทำในสิ่งที่ถูกต้อง
ตามกระบวนการ

Stephen P. Robbin and David A. Decenzo (2004, p.6) กล่าวถึงความหมาย
ของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการที่ทำในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งอาจจะหมายถึง
ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งนำเข้าและผลลัพธ์ โดยใช้ต้นทุนทางทรัพยากรน้อยที่สุด

พัฒนา คดีพิศาล (2553) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนิน
เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยให้ได้ผลผลิตออกมาดีและมากที่สุดในขณะที่ใช้ทรัพยากรใน
การดำเนินงานน้อยที่สุด โดยการทำงานนั้นต้องมีระบบการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่สมาชิกในทีมมี
เป้าหมายเดียวกัน

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า เป็น
ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความสามารถ
และพยายามที่จะทำได้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนดไว้

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Millet (2537 อ้างถึงใน นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558) ได้นิยามคำว่า “ประสิทธิภาพ”
หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ความพึง
พอใจนั้น หมายถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) ซึ่งพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพขององค์กร ที่ต้องพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบสามารถสรุป ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กร มีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่สัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากต่อประสิทธิภาพมากกว่า ตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง ซึ่ง Becker and Neuhauser ยังกล่าวอีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Harrington Emerson (1996 อ้างถึงใน วิภาดา คุปตานนท์, 2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยเน้นว่า การจัดการเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อนโดยตัววัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Principles of Efficiency) ประกอบด้วย

1. การมีอุดมการณ์ที่เด่นชัด (Clearly Defined Ideal) เป็นการทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดการทำงานที่ชัดเจน

2. การหาความรู้และการแนะนำผู้ปฏิบัติ (Common Sense)

3. การสอนงานโดยผู้ชำนาญการ (Competent Counsel)

4. การมีระเบียบในการทำงาน (Discipline)

5. การมีความยุติธรรม (Fair Deal)

6. การมีระบบข้อมูลที่แม่นยำ (Reliability)

7. ความคล่องตัวของระบบการปฏิบัติงาน (Dispatching) คือ ควรจะมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการอย่างทั่วถึง

8. การกำหนดตารางในการทำงาน (Standard and Schedules)

9. การมีมาตรฐานและกำหนดคุณสมบัติของมาตรฐานชัดเจน (Standardizes Operation)

10. การมีการจดบันทึกและมีคู่มือการปฏิบัติงาน (Written Document)

11. การให้รางวัล (Efficiency Reward)

Simon (1960) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยดูว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นได้มาจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าแต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาร่วมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนได้ดังนี้

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

E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาพบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคคล จะก่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงาน จะนำไปสู่การใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ จึงมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคล

นฤมล กิตตะนันทน์ อ่างถึงใน คชาวุธ พรหมายน (2545, น.15-16) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ

1.2 เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความชำนาญและความถนัดของแต่ละบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรมและ ประสบการณ์ในการทำงาน

1.3 เป็นคุณลักษณะด้านจิตวิทยา ได้แก่ ค่านิยม ทศณะคติ การรับรู้ในเรื่องต่างๆ

2. ระดับความพยายามในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ แรงผลักดัน อารมณ์ความรู้สึก ความต้องการ ความตั้งใจ ความสนใจ เพราะคนมีแรงจูงใจในการทำงาน

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน ได้แก่ ความยุติธรรม ค่าตอบแทน และการที่จะอุทิศกำลังใจกำลังกายในการทำงาน

Mager and Besch (1967) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง ความสามารถที่จะมองเห็นความแตกต่างระหว่างสองสิ่งขึ้นไป หรือความสามารถที่บอกได้อย่างถูกต้อง ว่าทำงานได้สำเร็จลุล่วงแล้ว หรือความสามารถที่จะบอกได้ว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ความสามารถที่หาคำตอบเพื่อแก้ไข ปัญหา ได้ โดยความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะทำได้โดยการสอนให้พนักงาน เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง สาเหตุที่เกิดขึ้นตลอดการแก้ไข

3. ความสามารถในการจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง ความสามารถที่จะจดจำและทราบว่า จะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร รวมถึงสามารถเรียงลำดับ หรือจัดระเบียบของการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องใช้ในการทำงาน หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคลและให้ความรู้ความเข้าใจ นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก สำหรับการมีประสิทธิภาพในการทำงาน

Peterson และ Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบ ของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลของการทำงานจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ และได้มาตรฐาน ในการทำงานต้องรู้จักการวางแผนและศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีการวางแผนและมีการจัดลำดับความสำคัญของงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลงานที่ออกมาปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือตรงกับเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านเวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด และการส่งมอบงานให้ลูกค้าตรงตามกำหนดเวลาที่ได้นัดหมายไว้

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนน้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้าน วัสดุ บุคคล

เทคโนโลยี และเงินที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด ต้องมีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการทำงานและลดต้นทุน

ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม หมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพนี้เป็นตัวจะเป็นตัวชี้วัดผลของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่สูญเสียไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งอยู่บนแนวคิดทฤษฎี Peterson and Plowman (1989) ที่สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ได้แก่ คุณภาพ (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่าย (Costs) เพราะมีความครอบคลุมและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิจัย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กร การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งมีความสำคัญอยู่ในระดับ มาก การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ โครงสร้าง และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในระดับ น้อย ($R = .492$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 39.428, df = 2, Sig. = .000$) ในงานและสถานภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($R = 0.727$) และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 68.663, df = 4, Sig. = 0.000$) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ($R = .632$)และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 164.651, df=1, Sig. = .000$) ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้าน

ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้าเนื่องจากในการที่กระตุ้นให้บุคคลรักในงาน องค์กรจำเป็นต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงในที่นี้อาจเป็นการมอบหมายโครงการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร โดยการวัดผลสำเร็จของกิจกรรมที่ทำ เพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่ เกิดขึ้น รวมทั้งการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม และสนับสนุนฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย อายุ 31 - 40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาโท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี รายได้มากกว่า 50,000 บาท มีความเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก (3.57, 3.58, 3.60 ตามลำดับ) และพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการ ทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการ ทำงาน ความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานอย่างมี นัยสำคัญ 0.05

นาถรพี ชัยมงคล และ คณะ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอัน พึงประสงค์ของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทคริสเตียนนีและนิลเสน (ไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมอดทนอดกลั้น ($\beta = 0.277$) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ($\beta = 0.208$) ด้านพฤติกรรมการสำนึก ในหน้าที่ ($\beta = 0.194$) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta = 0.155$) และด้านพฤติกรรมการให้ ความช่วยเหลือ ($\beta = 0.138$) มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ Organ (1988, อ้างถึงในเปลวเทียน เสือเหลือง และ กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2557) ที่พบว่า พฤติกรรมอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ การสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความช่วยเหลือมีความจำเป็นอย่างมากที่องค์กรทุกองค์กรมีความต้องการที่จะให้พนักงานของ ตนเองมีพฤติกรรมดังกล่าว

ลดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิลละ และรัตนา สิทธิอ่วม. (2563) ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการทดสอบ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความ คิดเห็น อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึง

ผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความส านึกในหน้าที่ ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรโดย ภาพรวมมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และ ด้านความรู้สึก ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อ องค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัย นเรศวรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sohail, et al. (2014) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา พนักงานในสถานศึกษาประเทศปากีสถานผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจ ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r=0.39, p < 0.01$) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = 0.49, p < 0.01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นก็ จะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นซึ่งเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ พนักงานจะมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่ จะปฏิบัติงานและจะมีมากขึ้นเมื่อเกิดความพึงพอใจ

Tella, Ayeni & Popoola (2007) แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความ ผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์ห้องสมุดเชิงวิชาการและบรรณารักษ์ห้องสมุดเชิงวิจัยใน Oyo State, Nigeria จำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการท างานกับความพึงพอใจใน งาน มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r= 0.40, p < 0.01$)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ทำการศึกษา ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการ ศึกษา โดยมีลำดับขั้นตอนในการศึกษา และมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำ
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน (ฝ่ายบุคคล, 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบบจำนวนประชากรทั้งหมดของ บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ทั้งหมด 276 คน (ฝ่ายบุคคล, 2563)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนก คำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended question) คำถามจะเป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ (Herzberg, 1959) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนด้านสภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคง และด้านตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ตามแนวคิดของ (Organ 1988) จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ (Peterson & Plowman, 1989) จำนวน 12 ข้อ แบ่งประสิทธิภาพการทำงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย

เกณฑ์การวัดระดับและแปลความหมายของคะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อคำถามเป็นแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับให้คะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำคะแนนมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, น. 29)

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

จากการคำนวณเพื่อหาความกว้างของอันตรภาคชั้นมีค่าความกว้างเท่ากับ 0.8 คะแนน โดยกำหนดคะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบหาคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนอคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาใช้ ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อดำเนินการขั้นตอนต่อไป

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ ดังนี้

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือนิยามศัพท์เฉพาะ

เกณฑ์การแปลความหมายมี ดังนี้

ค่า IOC > 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นวัดตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC < 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นวัดไม่ตรงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติ ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้

โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่า สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งความเชื่อมั่น เป็นส่วนหนึ่งที่ยืนยันความถูกต้องของการทดสอบ โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ทิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตาม ขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ ดังนี้

3.3.1.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

3.3.1.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.3.1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3.3.2.1 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับเป้าหมายจำนวน 276 คน ได้แก่ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

3.3.2.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดกลับคืนมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง เพื่อนำมาประมวลผลคำตอบโดยผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.3.2.3 จัดรูปแบบและหมวดหมู่ข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อไปวิเคราะห์ผลทางสถิติ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนที่ต้องการแล้วผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบ (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การประมวลผลข้อมูลนำข้อมูลที่ถูกรหัสแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และแผนก โดยนำมาแจกแจงจำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านสภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคง และด้านตำแหน่งงาน โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์กร โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน แบ่งประสิทธิภาพการทำงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย โดยนำมาคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ แผนก ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และถ้ามีความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ วิธี LSD (Least Significant Difference)

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนด้านสภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคง

และด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง“อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการวิจัยที่นำมาอธิบายเชิงวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ ที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวน แล้วพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร จะทดสอบความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน โดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	159	57.64
หญิง	117	42.36
รวม	276	100.00
2. อายุ		
21 ปี-30 ปี	49	17.82
31 ปี-40 ปี	140	50.74
41 ปี-50 ปี	67	24.33
50 ปีขึ้นไป	20	7.11
รวม	276	100.00
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	36.18
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	57.28
สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.54
รวม	276	100.00
4.อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	19	6.91
1-2 ปี	74	26.82
3-5 ปี	121	43.83
6-10 ปี	53	19.13
11 ปีขึ้นไป	9	3.31
รวม	276	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.73
10,000-20,000 บาท	105	38.01
20,001-30,000 บาท	123	44.54
30,001-40,000 บาท	27	9.81
40,001 บาทขึ้นไป	8	2.91
รวม	276	100.00
6. แผนก		
แผนกขาย	87	31.50
แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	15.11
แผนกบุคคล	4	1.44
แผนกบริการและอะไหล่	84	30.44
แผนกบริหาร	9	3.32
แผนกสต็อกรถยนต์	3	1.11
แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	3.62
แผนกบัญชีและการเงิน	18	6.53
แผนกประกันภัย	3	1.01
อื่น ๆ	16	5.92
รวม	276	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ แผนก ได้ดังนี้

1. จำแนกตามเพศแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เพศชาย 159 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.6 และ เพศหญิง 117 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.4

2. จำแนกตามอายุแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 อายุ 41-50 ปี จำนวน 67 คิดเป็นร้อยละ 24.3 อายุ 21-30 ปี จำนวน 49 คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุ 50 ปีขึ้นไป 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

3. จำแนกตามระดับการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 56.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คิดเป็นร้อยละ 39.1 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

4. จำแนกตามอายุการทำงานแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 อายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 อายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และ อายุการทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ อายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

5. จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รายได้ 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รายได้ 30,001 -40,000 บาท จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 9.8 รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ รายได้ 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

6. จำแนกตามแผนกแสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกขาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 แผนกบริการและอะไหล่ 84 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 แผนกตัวถังและสี 42 คนคิดเป็นร้อยละ 15.2 แผนกบัญชีและการเงิน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.5 แผนกอื่น ๆ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 แผนกลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 แผนกบริหาร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 แผนกบุคคล จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 แผนกประกันภัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	4.49	0.690	มากที่สุด	1
2. ท่านหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเสมอ	4.48	0.663	มากที่สุด	2
3. ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ	4.42	0.701	มากที่สุด	3
รวม	4.46	0.384	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ท่านหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และ ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	4.20	0.772	มาก	3
2. ท่านได้รับการชื่นชมยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	4.30	0.720	มากที่สุด	1
3. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	4.28	0.734	มากที่สุด	2
รวม	4.26	0.423	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับการชื่นชมยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจและมีความท้าทาย	4.50	0.556	มากที่สุด	1
2. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	4.43	0.638	มากที่สุด	2
3. งานที่ท่านต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการปฏิบัติงาน	4.18	0.823	มาก	3
รวม	4.37	0.406	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจและมีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และงานที่ท่านต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	4.32	0.639	มากที่สุด	2
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	3.77	0.863	มาก	3
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่	4.54	0.580	มากที่สุด	1
รวม	4.21	0.431	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้	4.17	0.723	มาก	2
2. ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	3.99	0.578	มาก	3
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ	4.32	0.578	มากที่สุด	1
รวม	4.16	0.363	มาก	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ ท่านมีโอกาสนในการฝึกอบรมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร

ด้านนโยบายการบริหารองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.32	0.721	มากที่สุด	3
2. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน	4.51	0.663	มากที่สุด	1
3. หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมและเสมอภาค	4.41	0.676	มากที่สุด	2
รวม	4.41	0.398	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารขององค์กรโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมและเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และ หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.22	0.721	มากที่สุด	3
2. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.30	0.699	มากที่สุด	1
3. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.26	0.701	มากที่สุด	2
รวม	4.26	0.387	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเอง	4.51	0.624	มากที่สุด	3
2. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.66	0.548	มากที่สุด	2
3. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	4.68	0.557	มากที่สุด	1
รวม	4.61	0.334	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงในการทำงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.46	0.561	มากที่สุด	2
2. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ	4.46	0.592	มากที่สุด	1
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม	4.36	0.590	มากที่สุด	3
รวม	4.49	0.353	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านค่าจ้างและผลตอบแทนโดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงในการทำงาน ด้านสถานภาพในการทำงาน

ด้านสถานภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน	4.21	0.746	มากที่สุด	1
2. สถานที่ทำงานมีการแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	3.89	0.755	มาก	2
3. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	3.62	0.770	มาก	3
รวม	3.90	0.355	มาก	

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสถานภาพการทำงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือสถานที่ทำงานมีการแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงในการทำงาน ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	4.25	0.550	มากที่สุด	1
2. ท่านรู้สึกว่องค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง	4.08	0.756	มาก	3
3. ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	4.20	0.698	มาก	2
รวม	4.17	0.405	มาก	

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคง โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำ

อยู่มีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน

ด้านตำแหน่งงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม	4.22	0.635	มากที่สุด	2
2. ท่านมีความเชื่อมั่นกับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับ	4.13	0.700	มาก	3
3. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	4.29	0.554	มากที่สุด	1
รวม	4.21	0.326	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความตำแหน่งงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ ท่านมีความเชื่อมั่นกับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับ 4.13 ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ

ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านยินดีสอนและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	4.50	0.582	มากที่สุด	1
2. ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องต่างๆ และเรื่องชีวิตส่วนตัวด้วยความเต็มใจ	4.43	0.572	มากที่สุด	2
3. ท่านสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	4.39	0.654	มากที่สุด	3
รวม	4.44	0.298	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านยินดีสอนและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องต่าง ๆ และเรื่องชีวิตส่วนตัวด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ ท่านสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่

ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด	4.51	0.515	มากที่สุด	1
2. ท่านตรงต่อเวลาและให้ความสำคัญกับการนัดหมาย	4.20	0.467	มากที่สุด	3
3. ท่านไม่ใช้เวลาการทำงานทำเรื่องกับเรื่องส่วนตัว	4.40	0.533	มากที่สุด	2
รวม	4.37	0.274	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา ท่านไม่ใช้เวลาการทำงานทำเรื่องกับเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ ท่านตรงต่อเวลาและให้ความสำคัญกับการนัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น

ด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านมีความอดทนต่อความคับข้องใจ และความกดดัน ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้	3.95	0.630	มาก	3
2. ท่านสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความเครียดของตนเองได้	4.14	0.646	มาก	2
3. ท่านมีความตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิจาร์ณการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	4.49	0.658	มากที่สุด	1
รวม	4.19	0.364	มาก	

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีความตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิจาร์ณการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.49 รองลงมา ท่านสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความเครียดของตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ ท่านมีความอดทนต่อความคับข้องใจ และความกดดัน ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านเคารพต่อการกระทำหรือการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ	4.51	0.629	มากที่สุด	3
2. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานจะได้รับ	4.67	0.536	มากที่สุด	1
3. ท่านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น	4.63	0.546	มากที่สุด	2
รวม	4.60	0.366	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมา ท่านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ ท่านเคารพต่อการกระทำหรือการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร

ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	4.49	0.618	มากที่สุด	3
2. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร	4.51	0.562	มากที่สุด	2
3. ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะทำตามและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	4.59	0.612	มากที่สุด	1
รวม	4.53	0.321	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะทำตามและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมา ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และท่านเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้	4.47	0.599	มากที่สุด	2
2. ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	4.55	0.554	มากที่สุด	1
3. ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.45	0.667	มากที่สุด	3
รวม	4.48	0.322	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และ ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.50	0.594	มากที่สุด	3
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.52	0.612	มากที่สุด	2
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.54	0.521	มากที่สุด	1
รวม	4.51	0.325	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมา ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และ ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	4.50	0.588	มากที่สุด	1
2. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	4.37	0.656	มากที่สุด	3
3. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	4.42	0.686	มากที่สุด	2
รวม	4.43	0.322	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพ ด้านเวลา โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาท่าน มีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	SD	แปลผล	อันดับ
1. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	4.49	0.663	มากที่สุด	2
2. ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.52	0.630	มากที่สุด	1
3. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.12	0.538	มาก	3
รวม	4.37	0.335	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 แสดงให้เห็น ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และ ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนก ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

1. เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	N	\bar{x}	S.D	t	Sig
ด้านคุณภาพ	ชาย	159	4.492	0.317	0.437	0.663
	หญิง	117	4.475	0.316		
ด้านปริมาณงาน	ชาย	159	4.530	0.312	0.107	0.284
	หญิง	117	4.487	0.340		
ด้านเวลา	ชาย	159	4.494	0.315	3.919	0.000*
	หญิง	117	4.344	0.312		
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ชาย	159	4.385	0.334	0.514	0.607
	หญิง	117	4.364	0.338		
ประสิทธิภาพในการทำงานรวม	ชาย	159	4.475	0.170	0.299	0.003*
	หญิง	117	4.418	0.140		

จากตารางที่ 4.23 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ t-test โดยวิธีการ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1 จึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า เพศที่ต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลาแตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H_0 ยอมรับ สมมติฐาน H_1

2. อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทตัวแทน จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย และศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้าน คุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	อายุ	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	21 - 30 ปี	49	4.374	0.330	4.157	0.007*
	31 - 40 ปี	140	4.531	0.324		
	41 - 50 ปี	67	4.442	0.274		
	50 ปีขึ้นไป	20	4.583	0.283		
รวม		276	4.485	0.316		
ด้านปริมาณ	21 - 30 ปี	49	4.469	0.295	0.727	0.537
	31 - 40 ปี	140	4.531	0.346		
	41 - 50 ปี	67	4.487	0.344		
	50 ปีขึ้นไป	20	4.566	0.244		
รวม		276	4.512	0.330		
ด้านเวลา	21 - 30 ปี	49	4.401	0.359	0.880	0.452
	31 - 40 ปี	140	4.461	0.311		
	41 - 50 ปี	67	4.403	0.336		
	50 ปีขึ้นไป	20	4.383	0.248		
รวม		276	4.431	0.322		

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพการในการทำงานด้าน
คุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจำแนกตามอายุ (ต่อ)

	21 - 30 ปี	49	4.381	0.333	1.038	0.376
ด้านค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงาน	31 - 40 ปี	140	4.385	0.332		
	41 - 50 ปี	67	4.393	0.337		
	50 ปีขึ้นไป	20	4.250	0.356		
	รวม	276	4.376	0.335		
	21 - 30 ปี	49	4.406	0.184	2.896	0.036*
ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม	31 - 40 ปี	140	4.477	0.148		
	41 - 50 ปี	67	4.431	0.162		
	50 ปีขึ้นไป	20	4.445	0.158		
	รวม	276	4.451	0.160		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ One-way ANOVA พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F = 2.896$, $Sig = 0.036$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพ ($F = 4.157$, $Sig = 0.037$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ส่วนด้าน ปริมาณ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่พบความแตกต่าง

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ โดยต้องการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุคู่ใดให้มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่าง ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

อายุ	21 - 30 ปี				31 - 40 ปี				41 - 50 ปี				50 ปีขึ้นไป			
	\bar{x}	4.374	4.531	4.44	4.583											
21 - 30 ปี	4.374	-	-0.156	-0.068	-0.209											
(Sig.)			(0.003*)	(0.242)	(0.012*)											
31 - 40 ปี	4.531		-	0.088	-0.052											
(Sig.)				(0.058)	(0.482)											
41 - 50 ปี	4.444			-	-0.140											
(Sig.)					(0.078)											
50 ปีขึ้นไป	4.583				-											
(Sig.)																

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.209 มีค่า Sig. 0.003 และ พนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.156 มีค่า Sig. 0.003

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

อายุ	21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป				
	\bar{x}	4.406	4.447	4.431	4.451
21 - 30 ปี	4.406	-	-0.070	-0.025	-0.039
(Sig.)			(0.008*)	(0.402)	(0.352)
31 - 40 ปี	4.477		-	0.045	0.031
(Sig.)				(0.054)	(0.408)
41 - 50 ปี	4.431			-	-0.014
(Sig.)					(0.726)
50 ปีขึ้นไป	4.451				-
(Sig.)					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี มีความแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมน้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.070 มีค่า Sig. 0.008

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	4.500	0.319	0.775	0.462
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	4.468	0.317		
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.555	0.302		
	รวม	276	4.485	0.316		
ด้านปริมาณ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	4.526	0.335	1.210	0.300
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	4.491	0.331		
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.611	0.285		
	รวม	276	4.512	0.330		
ด้านเวลา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	4.470	0.325	1.422	0.243
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	4.403	0.325		
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.463	0.259		
	รวม	276	4.431	0.322		
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	4.367	0.338	3.580	0.029*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	4.373	0.330		
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.574	0.319		
	รวม	276	4.376	0.335		
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	4.460	0.161	4.563	0.010*
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	4.434	0.161		
	สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.550	0.118		
	รวม	276	4.451	0.160		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ One-way ANOVA พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F = 4.563$, $Sig = 0.010$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพภาพรวมที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($F = 3.580$, $Sig = 0.029$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ส่วนด้านคุณภาพ ปริมาณ ด้านเวลา ไม่พบความแตกต่าง

เพื่อให้ทราบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ โดยต้องการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาคู่ใดให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี	
	\bar{x}	4.346	4.373	4.574
ต่ำกว่าปริญญาตรี (Sig.)	4.346	-	-0.026	-0.227
			0.530	(0.008*)
ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า (Sig.)	4.373	-	-0.200	(0.016*)
สูงกว่าปริญญาตรี (Sig.)	4.574	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.227 มีค่า Sig. 0.008 และมากกว่าระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.200 มีค่า Sig 0.016

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	4.460	4.434	4.550
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.460	-	0.026	-0.090
	(Sig.)		0.188	(0.028*)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.434		-	-0.116
	(Sig.)			(0.003*)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.550			
	(Sig.)			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมมากกว่า พนักงานที่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.090 มีค่า Sig 0.028 และมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.116 มีค่า Sig. 0.003

4. อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน
คุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุการทำงาน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
รวมด้านคุณภาพ	ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.561	0.352	0.632	0.640
	1-2 ปี	74	4.459	0.343		
	3-5 ปี	121	4.501	0.303		
	6-10 ปี	53	4.471	0.302		
	11 ปีขึ้นไป	9	4.407	0.323		
รวม		276	4.485	0.316		
รวมด้านปริมาณ	ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.438	0.431	2.957	0.020*
	1-2 ปี	74	4.486	0.308		
	3-5 ปี	121	4.447	0.324		
	6-10 ปี	53	4.647	0.316		
	11 ปีขึ้นไป	9	4.518	0.293		
รวม		276	4.512	0.330		
รวมด้านเวลา	ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.438	0.315	1.445	0.219
	1-2 ปี	74	4.396	0.310		
	3-5 ปี	121	4.451	0.341		
	6-10 ปี	53	4.465	0.287		
	11 ปีขึ้นไป	9	4.222	0.333		
รวม		276	4.431	0.322		

ตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว ของประสิทธิภาพในการการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายการดำเนินงานจำแนกตามอายุงาน (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุการทำงาน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
รวมด้านค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.315	0.323	0.924	0.450
	1-2 ปี	74	4.378	0.354		
	3-5 ปี	121	4.364	0.343		
	6-10 ปี	53	4.446	0.291		
	11 ปีขึ้นไป	9	4.296	0.351		
รวม		276	4.437	0.335		
รวมประสิทธิภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	19	4.443	0.141	2.773	0.028*
	1-2 ปี	74	4.430	0.168		
	3-5 ปี	121	4.448	0.161		
	6-10 ปี	53	4.507	0.149		
	11 ปีขึ้นไป	9	4.361	0.117		
รวม		276	4.451	0.160		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ One-way ANOVA พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F = 2.773$, $Sig = 0.028$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน ($F = 2.957$, $Sig = 0.020$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านปริมาณงานที่แตกต่างกัน ส่วนด้าน คุณภาพ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี					1 - 2 ปี					3 - 5 ปี					6 - 10 ปี					11 ปีขึ้นไป				
	\bar{x}	4.438	4.486	4.479	4.647	4.518																			
ต่ำกว่า 1 ปี	4.438	-	-0.047	-0.040	-0.209	-0.799																			
(Sig.)			(0.568)	(0.613)	(0.017*)	(0.545)																			
1 - 2 ปี	4.486		-	0.007	-0.161	-0.032																			
(Sig.)				(0.882)	(0.006*)	(0.781)																			
3 - 5 ปี	4.479			-	-0.168	-0.039																			
(Sig.)					(0.002*)	(0.728)																			
6 - 10 ปี	4.647				-	0.129																			
(Sig.)						(0.272)																			
11 ปีขึ้นไป	4.518					-																			
(Sig.)																									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ด้านปริมาณ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี อายุงาน 1 - 2 ปี และ อายุงาน 3 - 5 ปี มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณ น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.209 มีค่า Sig. 0.017 และ พนักงานที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.161 มีค่า Sig. 0.006 และ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณ น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.168 มีค่า Sig. 0.002

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี					1 – 2 ปี	3 – 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.438	4.430	4.448	4.507	4.361			
ต่ำกว่า 1 ปี	4.438	-	0.008	-0.009	-0.069	0.774			
(Sig.)			(0.837)	(0.804)	(0.104)	(0.229)			
1 – 2 ปี	4.430		-	-0.018	-0.077	0.690			
(Sig.)				(0.439)	(0.007*)	(0.219)			
3 – 5 ปี	4.448			-	-0.059	0.087			
(Sig.)					(0.024*)	(0.113)			
6-10 ปี	4.507				-	0.146			
(Sig.)						(0.011*)			
11 ปีขึ้นไป	4.361					-			
(Sig.)									

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี และ พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1-2 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.077 มีค่า Sig. 0.007 และอายุงาน 3-5 ปี ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.059 มีค่า Sig. 0.024 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม มากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.146 มีค่า Sig. 0.011

5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้าน
คุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
รวมด้านคุณภาพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.435	0.284	0.411	0.801
	10,000-20,000 บาท	105	4.473	0.312		
	20,001-30,000 บาท	123	4.509	0.328		
	30,001-40,000 บาท	27	4.444	0.333		
	40,001 บาทขึ้นไป	8	4.500	0.178		
รวม		276	4.485	0.316		
รวมด้านปริมาณ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.538	0.255	0.722	0.577
	10,000-20,000 บาท	105	4.501	0.296		
	20,001-30,000 บาท	123	4.523	0.354		
	30,001-40,000 บาท	27	4.543	0.359		
	40,001 บาทขึ้นไป	8	4.333	0.398		
รวม		276	4.512	0.330		
รวมด้านเวลา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.179	0.463	3.217	0.013*
	10,000-20,000 บาท	105	4.422	0.304		
	20,001-30,000 บาท	123	4.482	0.302		
	30,001-40,000 บาท	27	4.382	0.316		
	40,001 บาทขึ้นไป	8	4.333	0.436		
รวม		276	4.431	0.322		
รวมด้านค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.461	0.397	0.445	0.773
	10,000-20,000 บาท	105	4.358	0.315		
	20,001-30,000 บาท	123	4.384	0.330		
	30,001-40,000 บาท	27	4.395	0.370		
	40,001 บาทขึ้นไป	8	4.291	0.485		
รวม		276	4.437	0.335		

ตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
รวมประสิทธิภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	4.403	0.162	1.727	0.144
	10,000-20,000 บาท	74	4.438	0.153		
	20,001-30,000 บาท	121	4.474	0.159		
	30,001-40,000 บาท	53	4.441	0.167		
	40,001 บาทขึ้นไป	9	4.364	0.222		
รวม		276	4.451	0.160		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ One-way ANOVA พบว่าในภาพรวมมีค่า ($F = 1.727$, $Sig = 0.144$) ซึ่งมีค่ามากกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า ด้านเวลา ($F = 3.217$, $Sig = 0.013$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในด้านเวลาที่แตกต่างกัน ส่วนด้าน คุณภาพ ปริมาณ และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบพหุคูณแสดงความแตกต่างด้านเวลา โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญ

รายได้ ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	10,000-	20,001-	30,001-	มากกว่า	
		10,000	20,001	30,000	40,000	40,000	
		4.038	4.038	4.430	4.448	4.507	4.361
ต่ำกว่า 10,000	4.038	-	-0.242	-0.302	-0.203	-0.153	
(Sig.)			(0.010*)	(0.001*)	(0.059)	(0.282)	
10,001 - 20,000	4.430		-	-0.060	0.039	0.088	
(Sig.)				(0.155)	(0.564)	(0.446)	
20,001 - 30,000	4.448			-	0.099	0.149	
(Sig.)					(0.141)	(0.199)	
30,001 - 40,000	4.507				-	-0.049	
(Sig.)						(0.699)	
40,001 ขึ้นไป	4.361					-	
(Sig.)							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพ โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบของ LSD Test พบว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ผลต่างค่าเฉลี่ย 0.242 มีค่า Sig. 0.010 และ พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท

6. แผนกที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 : แผนกแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 : แผนกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามแผนก

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	แผนกขาย	87	4.524	0.294	0.882	0.542
	แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	4.436	0.419		
	แผนกบุคคล	4	4.583	0.319		
	แผนกบริการและอะไหล่	84	4.444	0.294		
	แผนกบริหาร	9	4.111	0.372		
	แผนกสต็อกรถยนต์	3	4.566	0.192		
	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	4.481	0.274		
	บัญชีและการเงิน	18	4.555	0.285		
	แผนกประกันภัย	3	4.437	0.384		
	อื่น ๆ	16	4.487	0.359		
รวม		276	4.485	0.322		
ด้านปริมาณ	แผนกขาย	87	4.505	0.347	0.602	0.795
	แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	4.492	0.322		
	แผนกบุคคล	4	4.416	0.319		
	แผนกบริการและอะไหล่	84	4.531	0.323		
	แผนกบริหาร	9	4.703	0.351		
	แผนกสต็อกรถยนต์	3	4.444	0.192		
	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	4.566	0.274		
	บัญชีและการเงิน	18	4.555	0.323		
	แผนกประกันภัย	3	4.555	0.509		

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการในการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โดยจำแนกตามแผนก(ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
	อื่นๆ	16	4.437	0.234		
รวม		276	4.518	0.325		
ด้านเวลา	แผนกขาย	87	4.459	0.306	1.205	0.292
	แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	4.396	0.314		
	แผนกบุคคล	4	4.250	0.319		
	แผนกบริการและอะไหล่	84	4.484	0.294		
	แผนกบริหาร	9	4.333	0.408		
	แผนกสต็อกรถยนต์	3	4.333	0.333		
	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	4.466	0.391		
	บัญชีและการเงิน	18	4.277	0.347		
	แผนกประกันภัย	3	4.333	0.333		
	อื่น ๆ	16	4.395	0.348		
รวม		276	4.432	0.317		
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	แผนกขาย	87	4.371	0.306	0.961	0.473
	แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	4.452	0.319		
	แผนกบุคคล	4	4.166	0.430		
	แผนกบริการและอะไหล่	84	4.388	0.346		
	แผนกบริหาร	9	4.481	0.412		
	แผนกสต็อกรถยนต์	3	4.222	0.192		
	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	4.233	0.445		
	บัญชีและการเงิน	18	4.314	0.290		
	แผนกประกันภัย	3	4.222	0.192		
	อื่น ๆ	16	4.354	0.354		
รวม		276	4.376	0.332		

ตารางที่ 4.35 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียวของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายดำเนินงาน โดยจำแนกตามแผนก (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{x}	S.D	F	Sig.
	แผนกขาย	87	4.465	0.159	1.202	0.294
	แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	4.444	0.168		
	แผนกบุคคล	4	4.354	0.142		
รวมประสิทธิภาพ	แผนกบริการและอะไหล่	84	4.473	0.159		
	แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	4.458	0.131		
	บัญชีและการเงิน	18	4.407	0.139		
	แผนกประกันภัย	3	4.416	0.083		
	อื่นๆ	16	4.406	0.121		
รวม		276	4.453	0.158		

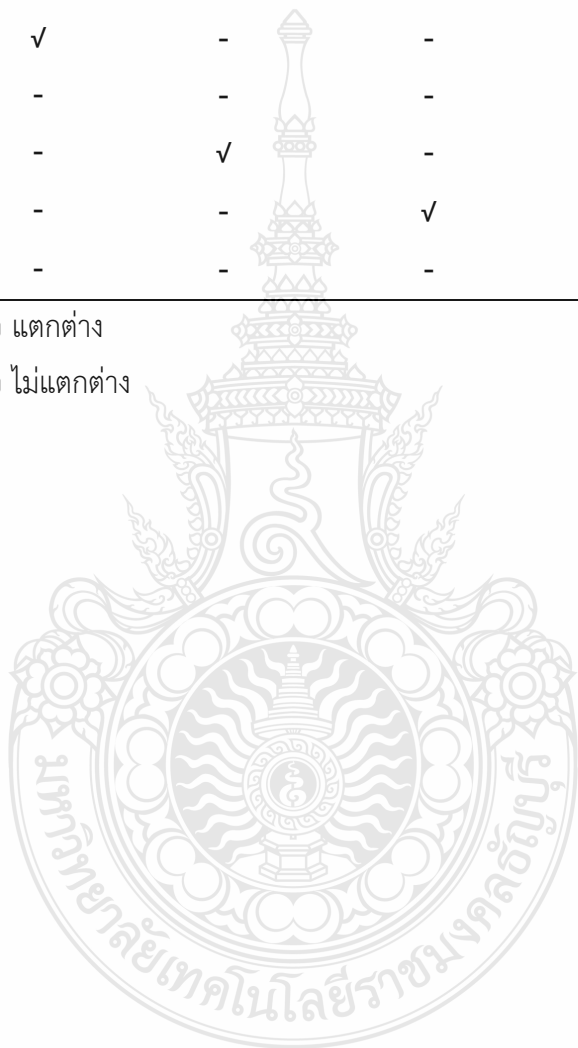
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงให้เห็นว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านค่าสถิติ F-test โดยวิธีการ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าแผนกที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมที่ไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาแยกรายด้านไม่พบความแตกต่างกันในรายด้าน



ตารางที่ 4.36 สรุปลักษณะ 1 ที่แตกต่างและไม่แตกต่างกัน

ข้อมูลส่วนบุคคล	ด้านคุณภาพ	ด้านปริมาณ	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	ภาพรวม
เพศ	-	-	✓	-	✓
อายุ	✓	-	-	-	✓
ระดับการศึกษา	-	-	-	✓	✓
อายุการทำงาน	-	✓	-	-	✓
รายได้ต่อเดือน	-	-	✓	-	-
แผนก	-	-	-	-	-
สัญลักษณ์	✓	คือ แตกต่าง			
สัญลักษณ์	-	คือ ไม่แตกต่าง			



สมมติฐาน 2 แรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่าง แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	Unstandardize		Standardized	t	Sig.
	d Coefficients	Std. Error	Coefficients		
	B		Beta		
(Constant)	0.834	0.272		3.074	0.002*
(X1) ด้านความสำเร็จในงาน	0.105	0.019	0.253	5.489	0.000*
(X2) ด้านได้รับการยอมรับ	0.070	0.018	0.188	3.979	0.000*
(X3) ด้านลักษณะของงาน	0.054	0.018	0.139	3.985	0.003*
(X4) ด้านความรับผิดชอบ	0.068	0.017	0.184	3.910	0.000*
(X5) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	0.045	0.021	0.103	2.163	0.031*
(X6) ด้านนโยบายการบริหาร	0.122	0.019	0.307	6.476	0.000*
(X7) ด้านการปกครอง	0.026	0.019	0.064	1.352	0.178
(X8) ด้านความสัมพันธ์	0.098	0.023	0.202	4.346	0.000*
(X9) ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	0.136	0.021	0.301	6.397	0.000*
(X10) ด้านสถานในการทำงาน	0.032	0.021	0.073	1.529	0.128
(X11) ด้านความมั่นคง	0.043	0.018	0.110	2.368	0.019*
(X12) ด้านตำแหน่งงาน	0.032	0.023	0.066	1.378	0.169

R = 0.681 ; R Square = 0.464 ; Adjusted R Square = 0.439 ; S.E.E. = 0.119 F = 18.940 ; Sig. = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 43.9 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.119 มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.681

ด้านความสำเร็จในงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.253

ด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.188

ด้านลักษณะงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
และศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta เท่ากับ
0.139

ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.184

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.103

ด้านนโยบายการบริหาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.307

ด้านความสัมพันธ์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย
และศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta เท่ากับ
0.202

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.301

ด้านความมั่นคง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.110

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_1 = 0.834 + 0.105 (\text{ด้านความสำเร็จในการทำงาน}) + 0.070 (\text{ด้านการได้รับการยอมรับ}) + 0.054 (\text{ด้านลักษณะงาน}) + 0.068 (\text{ด้านความรับผิดชอบ}) + 0.045 (\text{ด้านความก้าวหน้า}) + 0.122 (\text{ด้านนโยบายการบริหาร}) + 0.098 (\text{ด้านความสัมพันธ์}) + 0.136 (\text{ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน}) + 0.043 (\text{ด้านความมั่นคง})$$

สมมติฐาน 3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่าง พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.735	0.233		7.443	0.000*
(X1) ด้านช่วยเหลือ	0.242	0.025	0.455	9.532	0.000*
(X2) ด้านคำนึงถึงผู้อื่น	0.152	0.021	0.349	7.357	0.000*
(X3) ด้านการอดทนอดกลั้น	0.029	0.021	0.067	1.392	0.165
(X4) ด้านการมีส่วนร่วม	0.090	0.024	0.184	3.841	0.000*
(X5) ด้านการสำนึกถึงหน้าที่	0.095	0.028	0.163	3.391	0.001*

R = 0.627 ; R Square = 0.393 ; Adjusted R Square = 0.382 ; S.E.E. = 0.124 F = 34.963 ; Sig. = 0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 38.2 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.124 มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.627

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า
Beta เท่ากับ 0.455

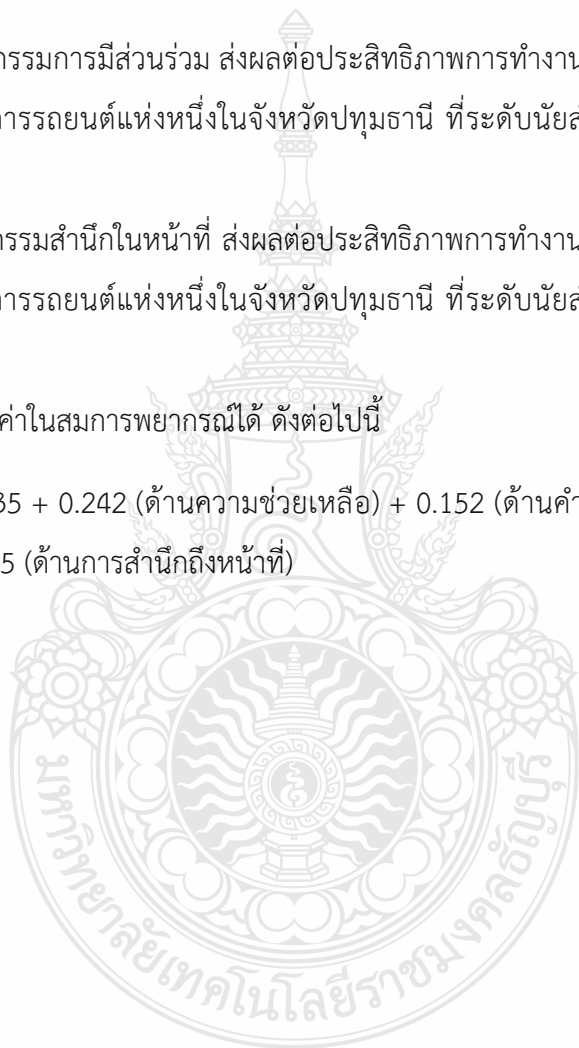
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า
Beta เท่ากับ 0.349

ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.184

ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทน
จำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และมีค่า Beta
เท่ากับ 0.163

โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y}_1 = 1.735 + 0.242 (\text{ด้านความช่วยเหลือ}) + 0.152 (\text{ด้านคำนึงถึงผู้อื่น}) + 0.090 (\text{ด้าน}\br/>การมีส่วนร่วม) + 0.095 (\text{ด้านการสำนึกในหน้าที่})$$



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ศึกษาในเรื่อง “อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” โดยศึกษาจาก พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 276 ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย 159 คน มีช่วงอายุที่ 31-40 ปี จำนวน 140 คน มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 158 มีอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 121 คน มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน แผลกชาย จำนวน 87 คน

ส่วนที่ 2 สรุปผลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

สรุปผลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร เป็นอันดับที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ

ด้านความสำเร็จในงาน มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ทำงาน ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน

ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน

ด้านลักษณะงาน มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจและมีความท้าทาย

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการชื่นชมยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่

ด้านตำแหน่งงาน ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นกับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับ

ด้านความมั่นคง ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์การที่มั่นคง

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ด้านสถานภาพในการทำงาน ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน

ส่วนที่ 3 สรุปผลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

สรุปผลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานโดยภาพรวม มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นอันดับที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานจะได้รับ

ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์การและยินดีที่จะทำตามและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านยินดีสอนและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน

ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด

ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 4 สรุปผลระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน

สรุปผลระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงาน โดยวิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

ประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวม มีระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน เป็นอันดับที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ด้านคุณภาพของงาน ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ

ด้านเวลา ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ระดับความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ ต่อเดือน แผนก ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

เพศ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อายุ 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างจาก อายุ 31 - 40 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig.

เท่ากับ 0.028 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อายุงานต่ำกว่า 1 ปี อายุงาน 1 - 2 ปี และ อายุงาน 3 - 5 ปี มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความแตกต่างจาก พนักงานที่มีรายได้ 10,000 - 20,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แผนกที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อไม่พบความแตกต่างในทุกด้าน

สมมติฐาน 2 แรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคง ด้านตำแหน่งงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านความมั่นคง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐาน 3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านพฤติกรรมกรคำนิ้งถึงผู้อื่น ด้านการสำนึกถึงหน้าที่ ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วม ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พบว่าพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรคำนิ้งถึงผู้อื่น ด้านการสำนึกถึงหน้าที่ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มุ่งศึกษาในเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ of พนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน” โดยศึกษาจาก พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เป็นจำนวนทั้งสิ้น 276 คน ผู้ศึกษาได้ข้อสรุปที่น่าสนใจหลายประการดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่าย และศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่มีความแตกต่างกัน จะมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพงานที่ออกมานั้นแตกต่างกัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง จึงสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น (Herzberg, 1959) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านคำนึงถึงผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาพร เอกพานิช, ภัสตา ยาวิละ และ รัตนา สิทธิอ่วม (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านคำนึงถึงผู้อื่น ด้าน

พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพฤติกรรมอันพึงประสงค์เป็นพฤติกรรมในเชิงบวกที่บุคคลแสดงออกมาด้วยตนเอง ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดเอาไว้ให้ปฏิบัติ เป็นการเต็มใจทำเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการสนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวกับค่าจ้างหรือสิ่งตอบแทนเสมอไป เพราะสิ่งเหล่านั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานควรได้รับอยู่แล้ว เช่น ควรมีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานไม่ตัดโอกาสแก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร มีการกำหนดแบบแผนที่ชัดเจน ชี้แจงขอบเขตงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบและลักษณะงานกันอย่างชัดเจนไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เมื่อมีการสร้างแรงจูงใจจะทำให้พนักงานอยากที่จะทำงานออกมาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการสนับสนุนและสร้างพฤติกรรมอันพึงประสงค์ พัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานด้วยการ ฝึกอบรม ทักษะ ความรู้ ปลุกฝังคุณลักษณะรวมถึงการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานให้ มีคุณลักษณะพฤติกรรมอันพึงประสงค์ หากพนักงานมีความสามารถในการทำงานสูงขึ้นพร้อมกับการแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ให้ความร่วมมือกับองค์กร มีน้ำใจ และให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ก็จะสามารถซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงมากยิ่งขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม โดยอาจอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบาย แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาทฤษฎีที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อขยายองค์ความรู้เพิ่มเติมและนำไปสู่การปฏิบัติของแต่ละองค์กร



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2552). **หลักสถิติ**, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ
ลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- โกมล บัวพรหม. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สุราษฎร์ธานี).
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพการทำงานในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กอง
ตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. (วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อกิจปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด
โรงงาน จังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี).
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง**. (การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). **อิทธิพลของความไว้วางใจและการแบ่งปันความรู้ในฐานะปัจจัยคั่นกลางแบบ
อนุกรมที่เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
วิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมผลิตเซรามิกใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
วารสารสมาคมนักวิจัย, 24(1), 175-186.**
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ
บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นารถพี ชัยมงคล กฤษดา เขียววัฒนสุข สุพร อ่อนพุทธา นลินี สุขวิสัย และนภัสสรณ์ พงษ์ว่าง. (2561).
**ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมอื่น พึ่งประสงค์ของพนักงาน ที่มีอิทธิพลต่อผลการ
ปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท คริสเตียนีและนีลเส็น (ไทย) จำกัด (มหาชน). วารสารสห
วิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, 7(2), 105-117.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- บุศริน คุ่มเมือง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 6(3), 533.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก).
- ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). วารสารอินตัสเทรียล เทคโนโลยีรีวิว, 22(282), 94-100.
- เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- พรพิมล สุขสวัสดิ์. (2555). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท เวิลด์พลาส จำกัด และ บริษัทในเครือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- มนตรี ไพโรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สุธานี จำกัด. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี).
- มนฤทัย ประสพศิลป์. (2557). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท ซีพีแรม จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- รัชดาภรณ์ เต็มพงศ์พันธุ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ลดดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิละ และรัตน สิริอ่วม. (2563). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 14(1), 58-74.
- วราภรณ์ ศรีพะเนิน. (2550). การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การบริหารงานคลัง กรณีศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอนาทม อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น)
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : เทคนิคการจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : ส เจริญ การพิมพ์, 3.
- วิรัช วาณิชกมลนันท์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วีระศักดิ์ อินทรปะวัติ. (2560). ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท Play Digital Co.,Ltd. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ศูนย์สารสนเทศยานยนต์. (2563). สภาวะอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี 2563 (มกราคม-ธันวาคม). สืบค้นจาก <https://data.thaiauto.or.th/auto/articles-th/auto-summary-th>
- สกุลตรา กฤษเทียมเมฆ. (2560). ปัจจัยใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต บริษัท พีแซทคัสสันประเทศไทย จำกัด หนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- สมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html
- สิทธิพร ปรีรอด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- อรุณี ธิติเสวี. (2559). อิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกที่ดีในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- อริยวราธรรม รัชมีกอบกุล. (2559). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อ ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- George, J. W. & Jones, G. R. (2002). **Understanding and Managing Organizational Behavior** (3 rd ed.) NJ : Prentice-Hall.
- Graham, J.W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, 4(4), 249-270
- Greenberg, J., & Robert, A. (1993). **Behavior in Organization** (4th ed.) Boston Allyn and Bacon.
- Herzberg, F. (1959). **The motivation to work**. New York : John Wiley & Sons.
- Katz, Daniel and Robert L. Kahn. (1978). **The social psychology of organization** (2 nd ed). New Your: John Wiley & Sons.
- Mager, R.F. & Besch, K.m. (1967). **Developing vocational instruction**. Belmont, CA : Pitman.
- Millet,J.D. (1994). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Organ D. W. (1988). A Restatement of the Destisfaction - performance Hypothesis. **Journal of Management**, 14(4), 547-557.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Pamela, S. L., & Stephen, H. G., & Patricia, M. F. (2004). **Management Challenges For Tomorrow's Leaders** (4th ed.). Thomson South Westem.
- Peterson & Plowman (1953). **Business Organization and Management**. Illinois : Irwin.
- Podsakoff, P. M., & others. (2000). Organizational citizenship behaviors : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. **Journal of Management**, 26(3), 513–563.
- Schermerhorn Hunt and Osborn. (2002). **Management** (7th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Simon, H. A. (1960). **Administrative behavior**. New York: The McMillen.
- Sohail, Safdar, Saleem, Ansar, Azeem. Effect of Work Motivation and Organizational Commitment on Job Satisfaction: (A Case of Education Industry in Pakistan). **Global Journal of Management and Business**, 14(6).
- Stephen, M. R. (1977). **Antecedents and outcomes of organizational commitment**. Administrative Science Quarterly.
- Tella (2007). **Work Motivation, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State**. Nigeria, University of Ibadan Nigeria.
- Vroom, V.H. (1970). **Work and Motivation**. New York: John & Sons.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

.....

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21 ปี - 30 ปี 31 ปี - 40 ปี 41 ปี - 50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน

ต่ำกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี 3 - 5 ปี 6 - 10 ปี

มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท 30,001-
40,000 บาท 40,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน (แผนก)

แผนกขาย แผนกซ่อมตัวถังและสี แผนกบุคคล แผนกบริการและอะไหล่
 แผนกบริหาร แผนกสต็อกรถยนต์ ลูกค้าสัมพันธ์ บัญชีและการเงิน
 แผนกประกันภัย อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน รวม 36 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

- กำหนดให้ระดับความคิดเห็น
- 1 ระดับน้อยที่สุด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
 - 2 ระดับน้อย (ไม่เห็นด้วย)
 - 3 ระดับปานกลาง (ไม่แน่ใจ)
 - 4 ระดับมาก (เห็นด้วย)
 - 5 ระดับมากที่สุด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
แรงจูงใจในการทำงาน					
ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)					
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)					
1) ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
2) ท่านหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเสมอ					
3) ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)					
4) ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
5) ท่านได้รับการชื่นชมยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ					
6) ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะของงาน (Work Itself)					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
7) งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจและมีความท้าทาย					
8) ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
9) งานที่ท่านทำต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการปฏิบัติงาน					
ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)					
10) ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ					
11) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม					
12) ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอย่างเต็มที่					
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)					
13) ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้					
14) ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ					
15) ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ					
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration)					
16) หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					

17) หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน					
18) หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมและเสมอภาค					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)					
19) ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
20) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน					
21) ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship with Supervisors Peers and Subordinates)					
22) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเอง					
23) ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
24) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary)					
25) เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
26) ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ					

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
27) สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม					
ด้านสภาพภาพในการทำงาน (Working Condition)					
28) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน					
29) สถานที่ทำงานมีการแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน					
30) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน					
ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)					
31) ท่านมีความตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ					
32) ท่านรู้สึกว่างค์กรที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง					
33) ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					
ด้านตำแหน่งงาน (Status)					
34) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม					
35) ท่านมีความเชื่อมั่นกับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับ					
36) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน รวม 15 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

กำหนดให้ระดับความคิดเห็น 1 ระดับน้อยที่สุด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

2 ระดับน้อย (ไม่เห็นด้วย)

3 ระดับปานกลาง (ไม่แน่ใจ)

4 ระดับมาก (เห็นด้วย)

5 ระดับมากที่สุด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism)					
1) ท่านยินดีสอนและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
2) ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องต่างๆ และเรื่องชีวิตส่วนตัวด้วยความเต็มใจ					
3) ท่านสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน					
ด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)					
4) ท่านทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
5) ท่านตรงต่อเวลาและให้ความสำคัญกับการนัดหมาย					
6) ท่านไม่ใช้เวลางานทำเรื่องกับเรื่องส่วนตัว					
พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)					

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
7) ท่านมีความอดทนต่อความคับข้องใจ และความกดดัน ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้					
8) ท่านสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความเครียดของตนเองได้					
9) ท่านมีความตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
ด้านพฤติกรรมการค้ามันถึงผู้อื่น (Courtesy)					
10) ท่านเคารพต่อการกระทำหรือการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ					
11) ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานจะได้รับ					
12) ท่านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น					
ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue)					
13) ท่านเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น					
14) ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร					
15) ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะทำตามและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน รวม 12 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

กำหนดให้ระดับความคิดเห็น 1 ระดับน้อยที่สุด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

2 ระดับน้อย (ไม่เห็นด้วย)

3 ระดับปานกลาง (ไม่แน่ใจ)

4 ระดับมาก (เห็นด้วย)

5 ระดับมากที่สุด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน (Quality)					
1) ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้					
2) ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ					
3) ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					
ด้านปริมาณงาน (Quantity)					
4) ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
5) ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
6) ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
ด้านเวลา (Time)					
7) ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความเห็นของท่าน				
	5	4	3	2	1
8) การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					
9) ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost)					
10) ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร					
11) ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
12) ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ



ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน

ข้อความ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
ข้อที่	1	2	3			
ข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน

ข้อความ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
ข้อที่	1	2	3			
ข้อความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านลักษณะของงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ข้อความถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
	1	2	3			
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านความรับผิดชอบ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านการปกครองบังคับบัญชา						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านสภาพภาพในการทำงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง

ข้อความ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
ข้อที่	1	2	3			
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านความมั่นคงในงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน : ด้านตำแหน่งงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง


ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

ข้อความ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
ข้อที่	1	2	3			
ข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน : ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน : ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่						
1	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน : พฤติกรรมอดทนอดกลั้น						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
ข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน : ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น						

ข้อความถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
	1	2	3			
ข้อที่						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน : ด้านพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อความถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣR	(ΣR)/N	สรุปผล
	1	2	3			
ข้อที่						
ข้อความถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน : ด้านคุณภาพในงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน : ด้านปริมาณงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน : ด้านเวลา						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ข้อความถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน : ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน						
1	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง



ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่น	
ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)	
1) ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	0.809
2) ท่านหาวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเสมอ	0.812
3) ท่านรู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ	0.803
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)	
4) ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	0.807
5) ท่านได้รับการชื่นชมยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ	0.808
6) ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	0.801
ด้านลักษณะของงาน (Work Itself)	
7) งานที่ท่านทำมีความน่าสนใจและมีความท้าทาย	0.802
8) ท่านได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	0.801
9) งานที่ท่านทำต้องใช้ทักษะความสามารถหลายด้านในการปฏิบัติงาน	0.800
ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)	
10) ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	0.808
11) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	0.803
12) ท่านมีอำนาจตัดสินใจในงานที่ท่านทำอยู่อย่างเต็มที่	0.802
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement)	
13) ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งได้	0.800
14) ท่านมีโอกาสในการฝึกอบรมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	0.805
15) ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ	0.802
ปัจจัยค้ำจุน	
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร (Company Policies and Administration)	
16) หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	0.801
17) หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ไม่ซ้ำซ้อนกัน	0.803
18) หน่วยงานของท่านมีการกระจายงานและมอบหมายหน้าที่อย่างเหมาะสมและเสมอภาค	0.807
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (Supervision)	

19) ผู้บังคับบัญชาบริหารจัดการภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.816
20) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีในการปฏิบัติงาน	0.801
21) ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	0.804
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Relationship with Supervisors Peers and Subordinates)	
22) ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นมิตรและให้ความเป็นกันเอง	0.808
23) ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	0.815
24) เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	0.800
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน (Salary)	
25) เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	0.809
26) ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	0.802
27) สวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม	0.813
ด้านสภาพในการทำงาน (Working Condition)	
28) สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน	0.814
29) สถานที่ทำงานมีการแบ่งพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	0.810
30) อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	0.818
ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)	
31) ท่านมีความตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ	0.807
32) ท่านรู้สึกว่างค์การที่ท่านทำงานอยู่เป็นองค์กรที่มั่นคง	0.801
33) ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	0.804
ด้านตำแหน่งงาน (Status)	
34) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ได้รับการยอมรับจากสังคม	0.812
35) ท่านมีความเชื่อมั่นกับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับ	0.806
36) งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	0.809
พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน	
ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ (Altruism)	
1) ท่านยินดีสอนและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	0.805
2) ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเรื่องต่างๆและเรื่องชีวิตส่วนตัวด้วยความเต็มใจ	0.809

3) ท่านสนับสนุนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	0.814
ด้านพฤติกรรมกรานิกในหน้าที่ (Conscientiousness)	
4) ท่านทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด	0.811
5) ท่านตรงต่อเวลาและให้ความสำคัญกับการนัดหมาย	0.807
6) ท่านไม่ใช้เวลาในการทำงานทำเรื่องกับเรื่องส่วนตัว	0.806
พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	
7) ท่านมีความอดทนต่อความคับข้องใจ และความกดดัน ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้	0.801
8) ท่านสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความเครียดของตนเองได้	0.807
9) ท่านมีความตั้งใจปรับปรุงการทำงานมากกว่าวิจารณ์การทำงานของเพื่อนร่วมงาน	0.803
ด้านพฤติกรรมกรานิกนิงถึงผู้อื่น (Courtesy)	
10) ท่านเคารพต่อการกระทำหรือการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ	0.809
11) ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานจะได้รับ	0.800
12) ท่านเต็มใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น	0.805
ด้านพฤติกรรมกรานิกมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue)	
13) ท่านเต็มใจเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น	0.806
14) ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร	0.801
15) ท่านเข้าใจเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะทำตามและพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	0.809
ประสิทธิภาพในการทำงาน	
ด้านคุณภาพ (Quality)	
1) ผลของงานที่ท่านปฏิบัติมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้	0.803
2) ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ	0.807
3) ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น	0.808
ด้านปริมาณงาน (Quantity)	
4) ปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้	0.805
5) ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.808

6) ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.802
ด้านเวลา (Time)	
7) ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	0.800
8) การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน	0.803
9) ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	0.808
ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost)	
10) ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร	0.802
11) ท่านมีการนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	0.806
12) ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	0.800



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายศิริภูมิ ผายรัมย์
วัน เดือน ปีเกิด	26 กันยายน 2539
ที่อยู่	71 ซ.รังสิต-นครนายก 47 ตำบลประชาธิปไตย อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
ประวัติการทำงาน	พนักงานบัญชีของบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
เบอร์โทรศัพท์	097-078-7217
อีเมล	siripoom_p@mail.rmutt.ac.th

