

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม รีสอร์ท
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม วีส์อาร์ท
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม รีสอร์ท
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2554

นฤมล เกิดภักดี. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชั่วคราว ธีรสิทธิ์ อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.ไพฑูริย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชั่วคราว ธีรสิทธิ์ อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ อันได้แก่ แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อันได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในธีรสิทธิ์ จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว บราว-ฟรอนซ์ และการหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีแผนกที่สังกัดคือพนักงานส่วนหน้า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 - 32,000 มีอายุการทำงาน 5 - 8 ปี โดยพนักงานมีความเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย พนักงานมีระดับความคิดเห็นว่าแรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วย สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ อยู่ในระดับดี

พนักงานเพศต่างกัน แผนกที่สังกัด และระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและด้านสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าและด้านความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' PERFORMANCE EFFICIENCY OF CHIVA-SOM RESORT,
AMPUR HUA HIN PRACHUAB KHIRIKHAN PROVINCE



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

September 2011

Naruemol Keadpakdee. (2011). *Factors Affecting Employees' Performance Efficiency of Chiva-Som Resort, Hua Hin, Prachuab Khirikhan Province*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University, Project advisor: Dr. Paiboon Archarungroj.

This research aims to study factors affecting employees' performance efficiency of Chiva-Som Resort, Hua Hin, Prachuab Khirikhan province. The factors studied include personal factors, leader's characteristic, motivation in term of growth need and reward need, physical and social environment. The data were collected from 195 employees. The questionnaires are used as tool for data collection. The data is analyzed and processed using statistical package software. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, Brown-Forsythe and Pearson product moment correlation coefficient.

The results of the study reveals that most employees are women, aged between 26-35 years old, bachelor's degree level, working in Front of the house section, having work experience between 5-8 years with monthly income between 25,000 - 32,000 bath. The employees have opinion that their leaders are quite democratic leaders. Move rover, they have motivation in term of growth need at highest level and their opinion on working environments including social and physical factors are at good levels.

Employees with different gender, education levels and department have no different efficiency performance. Employees with different working experience and average revenue per month have different efficiency performance at significant of 0.05 level and 0.01 level respectively.

The leader's characteristics, working environment in both physical and social side are positively related with employees' performance efficiency at statistical significance level of 0.01. Motivation factors in term of growth needs and reward needs are positively related with employees' performance efficiency with statistical significance level of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาเป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และ อาจารย์ ดร. ล้ำสัน เลิศกุลประหยัด ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสพการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติ ผู้มีพระคุณทุกท่าน และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

นฤมล เกิดภักดี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
ประวัติความเป็นมาของ ชีวาศรม รีสอร์ท ห้วยหิน ประจวบคีรีขันธ์	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเชิงอนุมาน	54
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	82
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	85
อภิปรายผล	89
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	93
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก	98
ภาคผนวก ข	103
ภาคผนวก ค	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนข้อมูลจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.....	45
2 แสดงจำนวนข้อมูลจำนวนค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ในข้ออายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	48
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	50
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	51
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	53
7 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ	54
8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ	56
9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD.....	57

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
10	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา 59
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามแผนกที่สังกัด..... 60
12	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย..... 62
13	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย โดย เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3..... 65
14	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน 66
15	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน โดย เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD..... 68
16	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 71
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์..... 75
18	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม ริสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ 75

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในการช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดและฐานลูกค้า ซึ่งถ้าหากรายใดสามารถครอบครองส่วนแบ่งได้มากกว่า และมีฐานลูกค้าที่มั่นคงและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ลูกค้าก็จะมีการติดตามมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นผลทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างมั่นคง อีกทั้งยังสามารถสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนได้อย่างต่อเนื่อง ในทางกลับกันหากลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วไม่อาจได้รับความพึงพอใจ ก็จะมีการแสวงหาผู้ให้บริการรายใหม่ ที่สามารถให้ความพึงพอใจสูงสุดได้ เพราะลูกค้าจะเลือกแหล่งการบริการที่ดีกว่าเสมอ และยังสามารถเป็นกระบอกเสียงบอกต่อไปยังคนอื่นอีกด้วย ดังนั้นการบริหารงานจัดการทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลากรแต่ละคนย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันไป องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาหาวิธีการ และให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้บุคคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

ชีวาศรม ถือเป็นรีสอร์ทสุขภาพแบบครบวงจรแห่งเดียวในเมืองไทยซึ่งมีฐานลูกค้าที่เน้นเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้รักสุขภาพอย่างจริงจัง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้คู่แข่งในระดับโลกมีไม่มากเหมือนรีสอร์ททั่วไป โดยมีลูกค้าเป็นคนต่างชาติถึงร้อยละ 80 ส่วนอีกร้อยละ 20 เป็นคนไทย โดยมีปรัชญาในการบริการที่ว่าลูกค้าทุกคนจะต้องได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ชีวาศรมสามารถสร้างชื่อเสียงไปทั่วโลก ในฐานะของรีสอร์ทสุขภาพที่มีการจัดการที่ดี ทั้งในเรื่องสถานที่ โปรแกรมกิจกรรมและการบำบัดรักษาที่หลากหลายรูปแบบ รวมทั้งการบริการที่น่าประทับใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดขายที่สำคัญที่สุดและได้รับการรับรองจากรางวัลระดับโลกต่างๆ มายมาย ดังนั้นชีวาศรมจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองของความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้มากที่สุด

จากหลักการ และเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดบ้าง ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของพนักงาน นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้และสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด นำไปสู่ความสำเร็จ และนำพาองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ผลของงานวิจัย จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าจะต่อพนักงาน หรือผู้บริหารทั้ง ในแง่ของการนำไปพัฒนาใช้ และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้มี ประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 คน โดยไม่รวมหัวหน้างาน และผู้บริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานชีวาศรม วี สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่รวมหัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวน ประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane. 1970: 580 – 581) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 จากการ คำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 186 คน และสำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่

สมบรูณ์เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 9 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 195 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยเจาะจงไปที่พนักงานส่วนหน้า 98 คน พนักงานส่วนหลัง 97 คน ซึ่งจะเน้นเก็บข้อมูลจากพนักงานที่สะดวกเต็มใจ และยินดีให้ข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จนครบ 195 คน

ตัวแปรที่ใช้ในศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี
- 2) 26 - 35 ปี
- 3) 36 - 45 ปี
- 4) 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา / ปวช.
- 2) อนุปริญญา / ปวส.
- 3) ปริญญาตรี
- 4) สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.4 แผนกที่สังกัด

- 1) พนักงานส่วนหน้า
- 2) พนักงานส่วนหลัง

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 18,000 บาท
- 2) 18,001 – 25,000 บาท
- 3) 25,001 – 32,000 บาท
- 4) 32,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 อายุการทำงาน

- 1) น้อยกว่า หรือเท่ากับ 4 ปี
- 2) 5 - 8 ปี
- 3) 9 - 12 ปี
- 4) 13 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ

1.3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

- 1.3.1 ความต้องการเจริญก้าวหน้า
- 1.3.2 ความต้องการผลตอบแทน

1.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

- 1.4.1 สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ
- 1.4.2 สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยไม่รวมผู้บริหาร และหัวหน้างาน
2. **รีสอร์ท** หมายถึง ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. **อายุการทำงาน** หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานนับเป็นปี โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่เริ่มงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีพิเศษของอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี
4. **ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ** หมายถึง ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ที่ส่งผลถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
5. **ปัจจัยด้านการจูงใจ** หมายถึง ความต้องการของบุคคลภายในที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน

6. **ความต้องการเจริญก้าวหน้า** หมายถึง ความต้องการของพนักงาน ชีวาศรม วีศอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่จะประสบความสำเร็จ การได้รับผิดชอบงานที่มีความเจริญในหน้าที่การงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

7. **ความต้องการผลตอบแทน** หมายถึง สิ่งที่พนักงานชีวาศรม วีศอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต้องการได้รับเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

8. **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของ ชีวาศรม วีศอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมด้านกายภาพของสถานที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมด้านสังคม คือเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

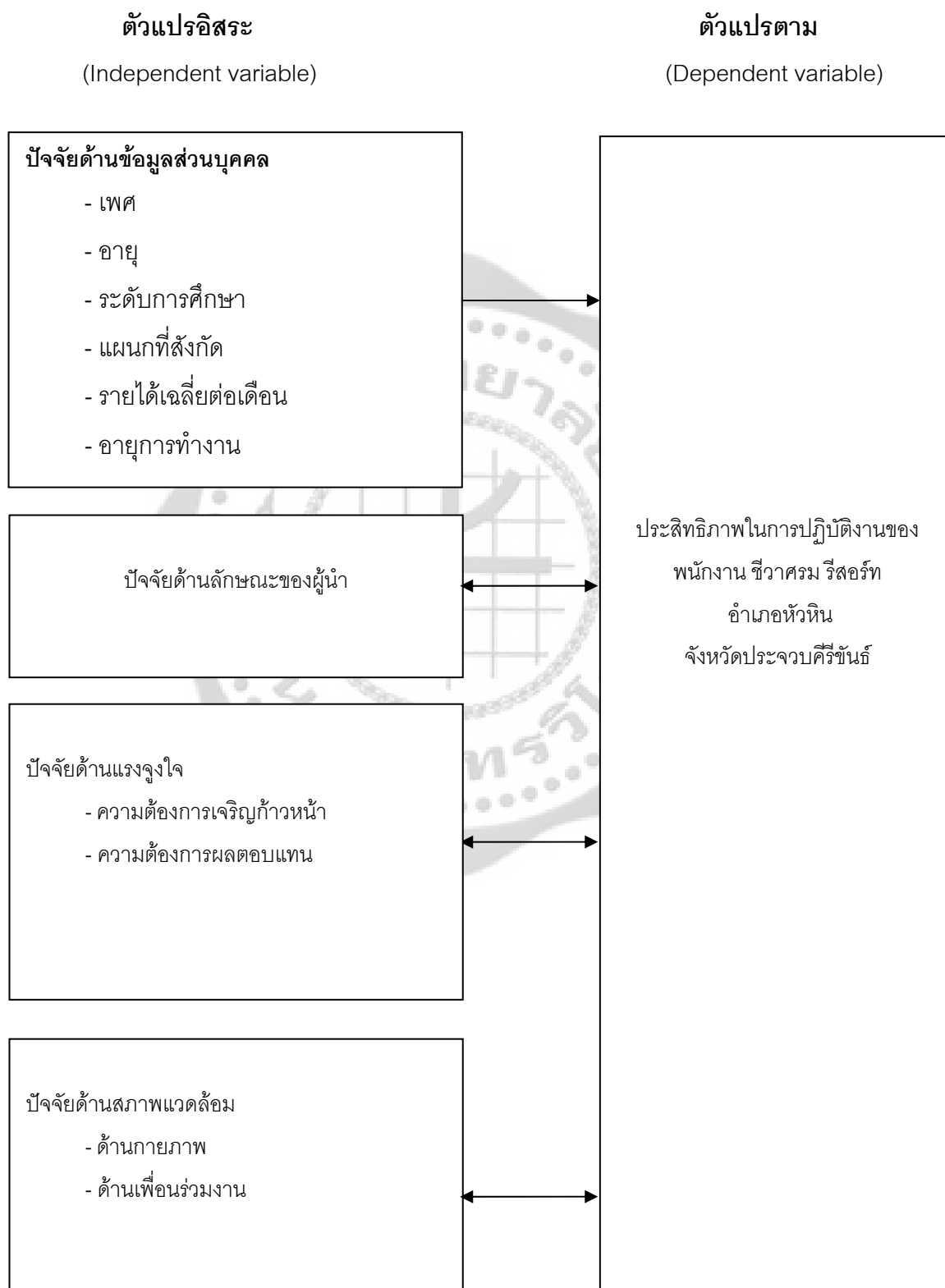
9. **สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ** หมายถึง สภาพแวดล้อมรอบๆ สถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในชีวาศรม วีศอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด อากาศที่ถ่ายเทสะดวก และอุปกรณ์สำนักงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

10. **สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานชีวาศรม วีศอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับความร่วมมือ ได้รับความช่วยเหลือ ความสามัคคี และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

11. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การทำงานโดยมีการพัฒนาการปฏิบัติงาน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ (มาตรฐาน คือ KPI =3)

กรอบแนวความคิดงานวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ย และอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอโดยสรุปเป็นประเด็นตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีผู้นำ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
 - 1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ประวัติความเป็นมาของ ซีวาศรม รีสอร์ท หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและทฤษฎีผู้นำ

ความหมาย ลักษณะของผู้นำและภาวะผู้นำ

ความหมายของผู้นำเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ผู้นำ (Leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์การทั้งนี้ เพราะผู้นำมีภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องวางแผนสั่งการดูแล และควบคุมให้บุคลากรขององค์การปฏิบัติงานต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ปัญหาที่เป็นที่สนใจของนักวิชาการและบุคคลทั่วไปอยู่ตรงที่ว่า ผู้นำทำอะไรหรือมีวิธีการนำอย่างไรจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามเกิดความผูกพันกับงานแล้วทุ่มเทความสามารถ และพยายามที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความเต็มใจ ในขณะที่ผู้นำบางคนนำอย่างไร นอกจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่เต็มใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเกลียดชังและพร้อมที่จะร่วมกันขับไล่ผู้นำให้ไปจากองค์การ

เพื่อให้เข้าใจภาวะผู้นำ (Leadership) และผู้นำ (Leader) ดีขึ้น จึงเสนอความหมายของผู้นำ (Leader) ไว้ดังนี้

แมคฟาแลน (McFarland. 1979: 214-215) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลให้คนอื่นทำงานในระดับต่าง ๆ ที่ต้องการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ฮุส (Huse. 1978: 227) กล่าวว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่สามารถในการชักจูงให้คนอื่นทำงานให้สำเร็จตามต้องการ

ยูคัล (Yukl. 1989: 3-4) กล่าวว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่ม และเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติภาระหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำที่ได้รับมอบหมายบุคคลอื่นในกลุ่มที่เหลือก็คือผู้ตาม แม้จะเป็นหัวหน้ากลุ่มย่อย หรือผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ก็ตาม

กวี วงศ์พุม (2535: 14-15) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผู้นำไว้ 5 ประการ คือ

1. ผู้นำ หมายถึง ผู้ซึ่งเป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม เปรียบเสมือนแกนของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

2. ผู้นำ หมายถึง บุคคลซึ่งนำกลุ่มหรือพากันไปสู่วัตถุประสงค์หรือจุดหมายที่วางไว้ แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่มนอกทางด้วย

3. ผู้นำหมายถึงบุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่มซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐาน และสามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

4. ผู้นำหมายถึงบุคคลซึ่งมีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

5. ผู้นำ หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการ เป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

บุญทัน ดอกไธสง (2535: 266) ได้สรุปเกี่ยวกับผู้นำไว้ว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึง

1. ผู้มีอิทธิพล มีศิลปะ มีอิทธิพลต่อกลุ่มชน เพื่อให้พวกเขามีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ

2. เป็นผู้นำและแนะนำ เพราะผู้นำต้องคอยช่วยเหลือกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดตามความสามารถ

3. ผู้นำไม่เพียงแต่ยืนอยู่เบื้องหลังกลุ่มที่คอยแต่วางแผนและผลักดัน แต่ผู้นำจะต้องยืนอยู่ข้างหน้ากลุ่ม และนำกลุ่มปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ผู้นำ (Leader) คือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือการเลือกตั้งหรือการยกย่องจากกลุ่มให้ทำหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำ เช่น การชี้แนะ สั่งการ และช่วยเหลือให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้มีการเขียนชื่อผู้นำแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานและองค์การที่อยู่

ในการบริหารงาน ผู้นำจะสามารถทำหน้าที่ในการนำหน่วยงานให้ดำเนินงานไปได้ด้วยดีบรรลุตามวัตถุประสงค์นั้นย่อมขึ้นอยู่กับศิลปะในการบริหารงานผู้นำ ซึ่งศิลปะนี้ก็คือ ภาวะผู้นำ

(Leadership) นั่นเอง สำหรับความหมายของภาวะผู้นำ มีนักวิชาการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ได้ให้ความหมายไว้หลายหลายอาทิเช่น

The American Heritage Dictionary (1985: 719) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจ และมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ จะช่วยให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ยูคัล (Yukl. 1989: 3) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ความหมายของภาวะผู้นำมีหลากหลายและแตกต่างกัน ก็เนื่องจากขอบเขตเนื้อหาและความสนใจในภาวะผู้นำ ในการศึกษาของนักวิจัยแตกต่างกัน ในที่นี้จึงขอนำเสนอให้ศึกษาดังต่อไปนี้

สโตรดิล (Stogdill. 1974:411) ภาวะผู้นำคือความริเริ่มและอำนาจไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวังและความสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกของกลุ่ม

แมคเฟอร์แลนด์ (McFarland. 1979:303) ภาวะผู้นำคือความสามารถที่จะชี้แนะ สั่งการ หรืออำนวยความสะดวกต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้มุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้

ชิลวอส (Schwartz. 1980:491) ภาวะผู้นำคือศิลปะในการชี้แนะลูกน้อง หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ

มิเชล และเลซอน (Mitchell; & Larson. 1987: 435) ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้อิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้บรรลุความต้องการของกลุ่ม หรือจุดมุ่งหมายขององค์กร

คูนท์ และวีฮีช (Koontz; & Wehrich. 1988: 437) ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกลุ่ม

ลูบบิน (Robbins. 1989: 302) ภาวะผู้นำเป็นความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้ประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายหมายที่ตั้งไว้

สโตน และฟรีแมน (Stoner; & Freeman. 1989: 459) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการชี้แนะและอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

พยอม วงศ์สารศรี (2534: 196) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง(ผู้นำ)ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่น(ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการ โดยมีเป้าหมายขององค์กรเป็นจุดหมายปลายทาง

จากการวิเคราะห์ความหมายของภาวะผู้นำข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับกลุ่มคน และสมาชิกของกลุ่มมีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ ในการนี้จะมีสมาชิกคนใดคนหนึ่งหรือมากกว่าถูกกำหนดหรือยอมรับให้เป็นผู้นำ (Leader) เนื่องจากมีความแตกต่างในด้านต่างๆ

จากบุคคลอื่น ๆ ของกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นผู้ตาม (Followers) หรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกน้อง (Subordinates) หรือผู้ปฏิบัติ

สำหรับความหมายของภาวะผู้นำเกือบทั้งหมดจะเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพล ซึ่งส่วนมากจะเป็นผู้นำ (Leader) พยายามจะมีอิทธิพลต่อผู้ตาม (Followers) ในกลุ่มหรือบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้มีทัศนคติ พฤติกรรม และอื่น ๆ ไปในทิศทางที่ทำให้จุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือองค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) คือกระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่ม บุคคลอื่น มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่ม หรือองค์การเป็นเป้าหมายทฤษฎีภาวะผู้นำ เมื่อเกิดการตระหนักว่า ภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์การ และการแข่งขันทางธุรกิจมาก นักวิชาการในหลายยุคหลายสมัยจึงทุ่มเทศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกันเป็นจำนวนมาก จนก่อเกิดเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่คิดและมองในมุมที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งสามารถจัดกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)
2. แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)
3. แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Approach) ซึ่งแต่ละแนวคิดมีเนื้อหาโดยสังเขปดังต่อไปนี้

แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)

ฮาลตอง และคูปแมน (Hartog; & Koopman. 2001: 167) กล่าวว่าแนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายบุคลิกลักษณะของผู้นำ โดยเชื่อว่าผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป นักวิชาการกลุ่มแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาคุณสมบัติที่แตกต่างดังกล่าว จากการศึกษาผู้นำที่มีความโดดเด่นหลาย ๆ คน สามารถแบ่งคุณสมบัติที่ค้นพบได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ เป็นต้น
2. ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ เป็นต้น
3. ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว เป็นต้น

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 241) แต่ก็มีงานวิจัยมากมายที่ขัดแย้งกันและกัน จนไม่สามารถพบข้อสรุปที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการศึกษาที่พบว่าคุณสมบัติของผู้นำไม่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์อีกด้วย

แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 242-247) กล่าวว่าแนวคิดนี้ศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและประสิทธิผลตามที่ผู้นำต้องการ โดยผู้นำแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป มหาวิทยาลัยและสถาบันต่างๆในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความสนใจและทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำ โดยทำการศึกษารวบรวมถึงพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลสรุปที่สำคัญๆ มีดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำแบบเผด็จการ (Democratic leadership – Autocratic leadership) Tannenbaum และ Schmidt อธิบายว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตยนิยมกระจายอำนาจ มอบหมายงานให้สมาชิก และเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในทางตรงกันข้าม ผู้นำแบบเผด็จการมักนิยมใช้ดุลยพินิจและการตัดสินใจด้วยตัวเอง และมักไม่เปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การศึกษาของ University of Michigan ได้แจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่แตกต่างกันใน 3 ลักษณะอย่างเห็นได้ชัด คือ

2.1 พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented behaviors) ที่ให้ความสำคัญต่อสมาชิกหรือพนักงาน เข้าใจความแตกต่างและยอมรับความสำคัญของพนักงาน มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อีกทั้งยังสนใจ และเข้าใจความต้องการของพนักงาน

2.2 พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented behaviors) ที่ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน เน้นการสร้างงานและผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง เน้นการใช้กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

3. การศึกษาของ Ohio State University ได้สรุปว่าพฤติกรรมของผู้นำสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

3.1 พฤติกรรมที่มุ่งสร้างโครงสร้าง (Initiation structure) ที่ผู้นำให้ความสำคัญกับกฎเกณฑ์ การบังคับบัญชา เน้นบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่ง และเน้นผลงานที่เกิดจากการทำงานตามโครงสร้าง

3.2 พฤติกรรมที่มุ่งความสัมพันธ์ (Consideration) ผู้นำจะให้ความสำคัญกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับสมาชิก และมีส่วนร่วมในการทำงานของสมาชิก

4. Managerial Grid เป็นตัวอย่างหนึ่งของการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำที่ผนวกแนวคิดทางพฤติกรรมต่างๆเข้าด้วยกัน โดย Blake และ Mouton ได้สร้างตาราง 2 มิติ โดยให้แกนนอนแทนผู้นำที่มุ่งผลงาน (Production-oriented leader) และแกนตั้งแทนผู้นำที่มุ่งคน (People-oriented leadership) ซึ่งผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ผู้นำที่มุ่งทั้งงานและคน มัลลิกา ต้นสอน (2544: 52)

แนวคิดผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Approach)

ดิลก ถือกกล้า (2547: 71) เป็นการศึกษาที่เน้นการปรับสภาพการนำ หรือการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ลักษณะของการนำก็จะเปลี่ยนแปลงไป แนวคิดนี้จะหา รูปแบบการนำที่เหมาะสมและเกิดผลดีในสถานการณ์ต่างๆ

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 54) การศึกษาของ Fiedler ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ สมาชิก และสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้นำ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

คิต (Kidd. 1973: 101) แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงการกระทำอย่างนั้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆวงการ

โลเวลล์ (Lovell. 1980:109) สำหรับโลเวลล์ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ดอนแนจ (Domjan. 1996: 199) ไมเคิล ดอนแนจ อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549: 245 - 246) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความ

ต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การทำงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

ทฤษฎีการจูงใจของ Taylor

ทฤษฎีการจูงใจของเทลเลอร์ (สมยศ นาวิกการ. 2521: 84-86; อ้างอิงจาก Taylor. n.d.) เสนอหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ในยุคการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกำหนดเวลากับความสามารถในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนเป็นรายชิ้นของงาน การให้โบนัสกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น การจูงใจตามแบบวิทยาศาสตร์ของ Taylor ใช้ได้ผลในระยะสั้นเท่านั้น เนื่องจากมนุษย์มีชีวิตจิตใจ ดังนั้น การปฏิบัติต่อลูกน้องเสมือนเครื่องจักรจึงไม่อาจจะใช้ได้ผลในระยะยาว

จากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยได้นำทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer มากำหนดตัวแปรในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และนำแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้รางวัลผลตอบแทนมากำหนดตัวแปรในด้านความต้องการผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้รางวัลผลตอบแทน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 106- 107) รางวัลผลตอบแทนต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน เช่น เงินเดือน และการเลื่อนขั้น จะมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารพฤติกรรมองค์การอะไรบางอย่างนั้น นับเป็นเรื่องที่ผู้บริหารส่วนมากต่างให้ความสนใจ องค์การต่างๆ ต่างก็นำ “รางวัลผลตอบแทน” มาใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิผลให้กับองค์การ 3 ประการด้วยกันคือ

1. ใช้จูงใจพนักงานให้เข้ามาร่วมทำงานกับองค์การ
2. ใช้จูงใจให้พนักงานรักและเต็มใจที่จะมาทำงานเป็นประจำ
3. ใช้จูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

โดยหลักการ รางวัลตอบแทนนี้ น่าจะมีกลไกใช้ทำทั้ง 3 สิ่งข้างต้นได้ แต่ในความเป็นจริงกลับไม่ได้เป็นเช่นนั้น ทั้งนี้เพราะในทางปฏิบัติแล้ว รางวัลผลตอบแทนที่เป็นผลประโยชน์เหล่านี้ อาจถูกสถานการณ์หรือปัจจัยอื่นเข้ามากระทบทำให้ผลออกมาไม่เป็นตามที่ได้คิดไว้

ระบบรางวัลผลตอบแทนและการจูงใจต่อผลงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 109 – 110) ระบบรางวัลผลตอบแทนจะสามารถออกผลเป็นกลไกที่จูงใจผลการทำงานได้ โดยรางวัลผลตอบแทนที่มีคุณค่า ความสำคัญจะต้องถูกนำเสนอให้เห็นชัดเจนด้วยว่า ผูกไว้กับประสิทธิภาพผลงานอย่างไร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ องค์การทุกองค์จะต้องพยายามสร้างพฤติกรรมที่ดี โดยให้สามารถเห็นได้ชัดว่า พฤติกรรมที่ดีนั้นจะนำไปสู่การได้รางวัลผลตอบแทนที่มีคุณค่าสูง โดยองค์การต้องแยกแยะว่ารางวัลตอบแทนชนิดใดมีความหมายสำคัญกับบุคคลใด พร้อมกับควบคุมจำนวนรางวัลผลตอบแทนของบุคคลที่ได้รับให้อยู่ในขนาดที่เหมาะสมด้วย

จากทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยได้นำทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Fiderfer มากำหนดตัวแปรในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และนำแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจโดยใช้รางวัลผลตอบแทนมา กำหนดตัวแปรในด้านความต้องการผลตอบแทน

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

อารี เพชรผุด (2536: 265) ลักษณะสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานคือสิ่งที่อยู่รอบๆตัวเรา ซึ่งมาจากเครื่องจักรที่ใช้ในที่ทำงาน การสัมผัสเพื่อน เสียง อุณหภูมิ และแสง ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 นี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของสถานการณ์และบุคคล ในสภาพแวดล้อมเดียวกันก็มีความแตกต่างกันไปจากการที่บุคคลนั้นให้ความสำคัญกับสิ่งที่ได้รับมา

1. การสัมผัสเพื่อน การสัมผัสเพื่อนที่เกิดขึ้นจากเครื่องจักรกล เครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่าง ๆ นั้น อาจจะเกิดขึ้นได้ทั้งจากannon และ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวอาจจะใช้ในงานชักล้าง งานก่อสร้าง งาน

ขนส่ง พนักงาน หรือคนงานที่เกี่ยวข้องสัมผัสกับการสั่นสะเทือนนี้ ก็มิใช่น้อยซึ่งการทำงานสัมผัสกับการสั่นสะเทือน พบว่า อาจทำให้เกิดปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้เกี่ยวข้องได้ และในบางกรณีการสั่นสะเทือน อาจเป็นสาเหตุของอุบัติเหตุได้

2. เสียง (Noise)

อารี เพชรผุด (2536: 289) เสียงคือการสั่นสะเทือนที่เกิดขึ้นในภาวะแวดล้อมต่างๆไปตั้งเป็นเหตุการณ์ที่เป็นปกติในปัจจุบัน เสียงดังนั้นอาจทำให้เราคุ้นเคยและหยุดหูใจได้รบกวนไปถึงเวลานอนของเรา และยังมีผลกระทบต่อการได้ยินของเราด้วย ตัวอย่างเช่น การสูญเสียการได้ยิน เสียงดังเป็นอันตรายอย่างหนึ่งในการประกอบอาชีพของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น คนตอกหมุด ช่างซ่อมเครื่องบิน คนงานที่ทำงานเกี่ยวกับสิ่งทอ เจ้าของธุรกิจจะพบปัญหาการเรียกร้องค่าเสียหายของพนักงานจากการได้รับอันตรายจากการได้ยินเป็นจำนวนเงินหลายล้านเหรียญ

3. อุณหภูมิ

อารี เพชรผุด (2536: 308-309) คือ ระดับความร้อนหรือเย็นที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน อาจทำให้เจ็บป่วยกะทันหัน ในบางกรณีอาจทำให้ขาดสติสัมปชัญญะได้ หรืออาจทำให้เกิดการสืบสนุนงวมถึงอาการอื่น ไม่สามารถทรงตัว และส่งผลกระทบต่อการทำงาน ขาดสมาธิในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าผลกระทบทางด้านจิตใจนี้ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไปอย่างเห็นชัด หากมองข้ามปัญหาเหล่านี้ไปก็ทำให้เกิดผลเสียหายทางอ้อมที่จะตามมาโดยคาดคะเนไม่ถึง เช่น ต้องมีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลพิเศษต่อคนงาน ต้องหาคนงานใหม่แทนที่เสียเวลาการทำงาน และผลผลิตที่ได้ก็ต่ำ และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ได้ตั้งใจไว้

4. แสงสว่าง (Illumination)

อารี เพชรผุด (2536: 330-331) ระดับของความสว่างของแสง หรือความเข้มข้นของแสง คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้แสงสว่าง ระดับความเข้มข้นของแสงสว่างที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับธรรมชาติตามประเภทของงานและอายุของคนงาน พนักงานที่อายุมากแล้วมักที่จะต้องการแสงสว่างมากกว่าคนงานที่มีอายุน้อย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่มีลักษณะที่ต้องใช้ความแม่นยำในการควบคุม ส่วนประกอบต่างๆอย่าง เช่น งานที่ต้องผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า นั้นต้องการแสงสว่างที่มากกว่างานผลิตในโรงงานบรรจุขวด วิศวกรได้แนะนำระดับความสว่างของแสงในแต่ละพื้นที่ทำงานต่างๆ ไว้ดังนี้

งาน	หน่วยวัดความสว่างของแสง
อุตสาหกรรมผลิตเครื่องบิน	2000
หน่วยงานผลิตชิ้นส่วน	1000
อุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้า(สิ่งทอ)	500
สินค้าเครื่องใช้ประจำวัน	200
งานจัดแบ่งประเภทใบยาสูบ	200
เจ้าหน้าที่ธนาคารที่หน้าเคาน์เตอร์	150
ผลิตและออกแบบทิวทัศน์	100
ร้านตัดผมหญิงชาย/หญิง	100
แกะสลักรูป	50
ห้องรับรองของโรงแรม	50
พนักงานจัดตกแต่งภายใน	30
ร้านซักรีด	30
โรงงานผลิตเหล็ก	20
ทางเดินระหว่างตึกและบันได	20
ที่นั่งของผู้โดยสารบนเครื่องบิน	5

สภาพแวดล้อมทางสังคม

1. การดำรงไว้ซึ่งสภาพการณ์ทางด้านสิ่งแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 127-128) บุคคลจะมีความมั่นคงในสภาวะแวดล้อมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ โดยการรักษาสัมพันธภาพที่แน่นอนระหว่างความนึกคิดเกี่ยวกับตน และความเชื่อเกี่ยวกับว่าบุคคลอื่นๆ มีพฤติกรรมและความรู้สึกแง่ใดเกี่ยวกับความนึกคิดที่มีอยู่ คนเราจะใช้วิธีการเฉพาะอย่างไรในการรักษาสภาพแวดล้อมของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความสอดคล้องหรือความกลมกลืนให้มากที่สุด

2. ความต้องการระหว่างบุคคล

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 130-131) ตามปกติแล้วบุคคลหนึ่งย่อมต้องการบุคคลอื่นๆ แต่ความต้องการนั้นเป็นในลักษณะใด ความต้องการระหว่างบุคคลจะเป็นที่พอใจก็ต่อเมื่อสัมพันธภาพที่ดี หรือสัมพันธภาพที่นำความพอใจให้เกิดขึ้น Schutz กล่าวว่า ความต้องการระหว่างบุคคลประกอบด้วยความต้องการ 3 อย่างคือ

- 1) ความต้องการรวมกลุ่ม – ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ และสมาคมกับบุคคลอื่น
- 2) การควบคุม – ต้องการควบคุม และมีอำนาจ
- 3) ความพึงพอใจ – ต้องการความรักพึงพอใจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรทางกายภาพในเรื่อง การสิ้นสะท้อน เสียง อุดมภูมิ แสงสว่าง และสภาพแวดล้อมทางสังคมในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ (2537: 33) ได้สรุปความหมายความหมายของ ประสิทธิภาพว่าเป็นการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตจริงที่ได้ผ่านกระบวนการบริหาร อาจเป็นสินค้าหรือบริการ เปรียบเทียบกับ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรการบริหาร หาก ปัจจัยนำเข้ามีน้อยกว่าผลผลิตที่ได้แสดงว่ามีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรในการ บริหาร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547: 2) ได้ระบุไว้ว่า ประสิทธิภาพวัดจากทรัพยากรที่ใช้ (input) กับ ผลผลิต (out put) ที่ได้ ถ้าได้ผลผลิตมาโดยใช้ทรัพยากรน้อย หรือ ประหยัดที่สุดก็ถือว่ามีประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2539: 9) ได้สรุปความหมายของ ประสิทธิภาพว่าเป็น ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรร ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือ ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2542: 11) ได้ระบุไว้ว่าประสิทธิภาพหมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ ได้มากที่สุดโดยพิจารณาจากต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้า น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด โดยพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติ โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2531: 11) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพ คือการ สามารถสร้างผลสำเร็จออกมาโดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่า ทรัพยากรที่เสียไป หรือ คือการจัด อัตรารส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่าย

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพและในปริมาณที่กำหนดไว้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดมาใช้เป็นแนวทางในการอธิบายและกำหนดตัวแปรเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ประวัติความเป็นมาของ ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ชีวาศรม รีสอร์ท สุขภาพระดับโลกริมชายหาดทะเลหัวหิน ตั้งอยู่เลขที่ 73/4 ถ.เพชรเกษม อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110 โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2538 ให้บริการโดยเน้นการฟื้นฟูสุขภาพแบบองค์รวมของชีวิตได้แก่ ร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ รวมทั้งสมดุลโดยรวมของร่างกายทั้งภายในและภายนอก รีสอร์ทให้บริการห้องพักทั้งหมด 58 ห้อง

คำว่า “ชีวาศรม” หมายถึง “ที่พักพิงแห่งชีวิต” ถือเป็นรีสอร์ทสุขภาพแห่งแรกในเอเชีย ก่อตั้งเมื่อ 15 ปีแล้ว เป็นผู้ริเริ่มในการผสมผสานระหว่างการรักษาแบบตะวันตกกับความรู้ด้านสุขภาพแบบตะวันตกเข้าไว้ด้วยกัน ท่ามกลางธุรกิจสปาที่เกิดขึ้นมากมาย ชีวาศรมจัดเป็นสถานฟื้นฟูสุขภาพและให้บริการอย่างครบวงจรระดับแนวหน้าของเมืองไทยที่คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ในการดูแลรักษาสุขภาพโดยรวม ดังจะเห็นได้จากบริการต่างๆ เกี่ยวกับสปา เทคโนโลยีขั้นสูงด้านการแพทย์ เจ้าหน้าที่ด้านการบำบัดรักษา และผู้เชี่ยวชาญในระดับนานาชาติ

ด้วยแนวคิดแบบองค์รวมที่เชื่อว่าสุขภาพที่ดีต้องมาจากดุลยภาพของสามสิ่งด้วยกัน คือ ร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ ดังนั้นเพื่อเติมเต็มความต้องการของแต่ละบุคคล ปรัชญาด้านสุขภาพของชีวาศรมจึงไม่ได้มุ่งเน้นแต่เพียงตอบสนองความต้องการของร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการแนะแนวทางให้ผู้เข้าพักแต่ละท่านสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างเข้าพักที่ชีวาศรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อสุขภาพที่ดีขึ้นและมีความสุขยิ่งขึ้น

ชีวาศรมเอาใจใส่เป็นพิเศษในการนำเสนอทรีทเมนท์และจัดโปรแกรมสุขภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้เข้าพักแต่ละท่าน เมื่อท่านเข้าพักที่ชีวาศรม ท่านจะได้รับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแบบตัวต่อตัว เพื่อค้นหาจุดมุ่งหมายที่ท่านต้องการได้รับจากการเข้าพักที่ชีวาศรม

ชีวาศรมเป็นรีสอร์ทที่มีความสงบเงียบเพื่อการพักผ่อนอย่างแท้จริง บรรยากาศอันสงบร่มรื่นของรีสอร์ทอันประกอบไปด้วยสวนที่ตกแต่งอย่างประณีต สระว่ายน้ำและเสียงคลื่นอันแผ่วเบาจากชายฝั่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกลมกลืนกับธรรมชาติ ช่วยฟื้นฟูสุขภาพจิตใจและทำให้รู้สึกสงบ ชีวาศรมยังมีนักบำบัดสปาหลายท่านที่ทำให้ท่านรู้สึกผ่อนคลายยิ่งขึ้นจากการนวดตัว การนวดหน้า และการทำทรีทเมนท์ต่างๆ นอกจากนี้ชีวาศรมยังมีนโยบายที่เคร่งครัดในการจำกัดอายุผู้เข้าพักซึ่งต้องไม่ต่ำกว่า 16 ปี การห้ามใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือในที่สาธารณะภายในรีสอร์ท เพื่อรักษาความสงบและเพื่อการพักผ่อนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ดี ที่ชีวาศรมสิ่งที่คุณจะได้รับเป็นมากกว่าแค่การมาพักผ่อน รีสอร์ทมีบริการต่างๆ จากสปา ฟิตเนส การดูแลและรักษาสุขภาพแบบองค์รวม ท่านสามารถเลือกทรีทเมนท์อันหลากหลายของชีวาศรม จุดเด่นสำคัญของชีวาศรมอีกประการหนึ่งคือการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ผู้เข้าพัก

เฉพาะรายโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิโดยอาศัยหลักสำคัญ 3 ประการคือ Foundation, Discovery และ Transformation

Foundation คือ การฟื้นฟูเพื่อรักษาสสมดุลของร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นการทำทรีทเมนท์ต่างๆ เพื่อพักผ่อน และผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาเพื่อบรรเทาความเครียดและความเหนื่อยล้าจากชีวิตประจำวันอันเร่ง ซึ่งยังรวมไปถึงการออกกำลังกายในฟิตเนสซึ่งมีอุปกรณ์ครบครันและมีที่ปรึกษาผู้คอยให้คำแนะนำแก่ผู้เข้ารับบริการทั้งในระดับเริ่มต้น และระดับสูง รวมไปถึงความเอาใจใส่ในเรื่องของอาหารและโภชนาการ ชีวศาสตร์บริการลูกค้าทุกท่านด้วยอาหารสปาเพื่อสุขภาพ หรืออาหารสปาควิซีน ซึ่งเป็นอาหารที่มีปริมาณไขมันและแคลอรีต่ำ เพื่อสอดคล้องกับโปรแกรมเพื่อสุขภาพต่าง ๆ

จากความคิดขั้นพื้นฐานต่อการมีสุขภาพที่ดีของชีวศาสตร์ เราจึงนำลูกค้าของชีวศาสตร์เดินทางสู่การค้นพบ **Discovery** ประสบการณ์ใหม่ ๆ ความท้าทาย องค์ความรู้ และความสนุกสนาน ทดลองทรีทเมนท์ใหม่ ๆ ซึ่งได้รับการออกแบบมาให้ผสมผสานความรู้ลึก หรือเปิดวิสัยทัศน์การมีสุขภาพดีด้วยวิธีใหม่ ๆ ด้วยทรีทเมนท์ที่ดัดแปลงมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง ในรูปแบบของการบำบัดแบบองค์รวมที่ชีวศาสตร์ได้แก่ การแพทย์แผนจีน อายุรเวชแบบอินเดียนโบราณ การใช้หลักธรรมชาติวิทยาตามแบบตะวันตก การบำบัดโดยใช้พลังงาน และอื่น ๆ อีกมากมาย ผู้เชี่ยวชาญที่ชีวศาสตร์ไม่ใช่เป็นเพียงแต่บำบัดเพียงอย่างเดียว แต่ยังจะแนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเพื่อป้องกันความเจ็บป่วยต่าง ๆ และยังจะให้คำแนะนำเรื่องการใช้ชีวิตอย่างเหมาะสมที่จะทำให้ท่านมีสุขภาพที่ดียั่งยืนนาน

เป้าหมายหลักของชีวศาสตร์คือการที่ลูกค้าที่เข้าพอกับเรา ได้เปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้น ส่วนที่สามของปรัชญาของชีวศาสตร์คือ การเปลี่ยนแปลง หรือ **Transformation** ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้ชีวศาสตร์มีเอกลักษณ์แตกต่างจากรีสอร์ทสปาที่อื่น ๆ ชิวศาสตร์มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้การเข้าพักของลูกค้า นั้น เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินชีวิตต่อไปของลูกค้า เป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตในทางที่ดีขึ้นและยั่งยืน

ความมุ่งมั่นของชีวศาสตร์ ประกอบกับคุณภาพของรีสอร์ทและบริการที่เป็นเลิศนี้ ได้ทำให้ลูกค้าที่มาจากทั่วโลกเกิดความประทับใจ ลูกค้าของเรามีทั้งระดับราชวงศ์สูงศักดิ์ ดารา นางแบบที่มีชื่อเสียง และบุคคลสำคัญระดับโลก ชิวศาสตร์ได้รับการโหวตจากผู้อ่านนิตยสารชั้นนำต่างๆ ให้เป็นสปาแบบครบวงจรในต่างประเทศที่ดีที่สุดประจำปี ตั้งแต่ปี 2547 และอีกหลากหลายรางวัลระดับโลกจวบจนปัจจุบัน

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวนา คาเจริญ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานโรงแรมรีเจนท์เชียงใหม่ รีสอร์ทแอนด์สปา ตามรูปแบบคุณลักษณะงาน: กรณีศึกษาพนักงานโรงแรมรีเจนท์เชียงใหม่ รีสอร์ทแอนด์สปา จำนวน 200 คน ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ตามลำดับดังนี้ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสำคัญของงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความหลากหลายของทักษะและความมีอิสระในการทำงาน และแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ภูริชญา มัชฌิมานนท์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และความเกี่ยวข้องของพนักงานกับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการแก่ลูกค้าการประชุมในเขตจังหวัดเชียงใหม่จากโรงแรม 15 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 304 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์ ของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) 3. ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (0.01) 4. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ของพนักงานโรงแรม ($p < .01$) 5. ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) 6. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสำเร็จใน การปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) 7. เกณฑ์กำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรม ได้แก่ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานในทางที่ดีจากหัวหน้างาน การทำงานได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากหัวหน้างาน การทำงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนาและปรับปรุง การทำงานให้ดีอยู่เสมอ สามารถแก้ไขปัญหาที่พบจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม ความก้าวหน้าในการทำงานความพึงพอใจในงาน และการปรับเงินเดือน

ประทีน หงษ์แก้ว (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรระดับหัวหน้า

แผนกขึ้นไป ทำงานในโรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 130 ห้องขึ้นไป ซึ่งเป็นโรงแรมชั้นนำในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ผลการศึกษาพบว่าผลตอบแทน นโยบายการบริหาร และการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน การประสบความสำเร็จในงาน การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญและท้าทายความสามารถ การมีโอกาสดำเนินงานอย่างมีอิสระ และมีโอกาสเพิ่มพูนทักษะความรู้ ฯลฯ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหาร ผู้บริหารโรงแรมมีความพึงพอใจในงาน และมีความผูกพันต่อโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

ศิริพร พันธุลี (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรมในแผนกต้อนรับส่วนหน้า งานแม่บ้าน ขนกระเป่า และงานบริการ จำนวน 162 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่านิยมการบริการอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน และค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 คุณภาพชีวิตในการทำงาน และค่านิยมในการบริการของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานโรงแรมระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ จำนวน 275 ตัวอย่างจากโรงแรม 14 แห่ง ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานโรงแรมระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจัยความสำเร็จของการทำงาน และความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันความก้าวหน้าและเติบโตผลตอบแทน และความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติ การมีความพึงพอใจปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหาร และสภาพการทำงาน ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบัน 12 ด้าน จากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับ ผู้บริหารเป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. การบังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีลำดับ

ความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชา ความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวตามลำดับ 3. พนักงานระดับบริหารมี ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

จรรยา โชคสุชาติ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โชนิเทเลเซ็นทรัลหัวหินรีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน โชนิเทเลเซ็นทรัลหัวหิน รีสอร์ท จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2545 ในฝ่ายต่างๆ รวม 4 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายจัดการและงานสำนักงาน ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และฝ่ายซ่อมบำรุง รวมประชากรที่ใช้ในการวิจัย 314 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอยู่ในระดับไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านอื่นๆแตกต่างกันอยู่ในระดับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันน้อยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในการทำงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ส่วนด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่ได้รับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีความพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ พนักงานที่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือการมอบหมายงานขาดการสั่งการที่ดีไม่เป็นไปตามสายงาน และไม่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน และควรมีการปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

ตันติมา รัตนลาโภ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรระดับปฏิบัติการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่าวิศวกรระดับปฏิบัติการ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงในงานวิศวกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง วิศวกรที่มีเพศ สถานภาพการสมรส และระดับการศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้วิศวกรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นโยบาย และการบริหารงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 วิศวกรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 วิศวกรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ.05 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ลาวัลย์ คุณากรมงคล (2546) การศึกษางานวิจัย เรื่อง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตนครหลวง 5 ผลงานวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตนครหลวง 5 เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท เป็นพนักงานระดับ 5 อายุงานระหว่าง 11-14 ปี นอกจากนั้นพนักงานกรุงไทยส่วนใหญ่เห็นว่าผู้จัดการธนาคารกรุงไทยที่ทำงานร่วมด้วยใช้ภาวะผู้นำแบบปรึกษาหารือมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อมูลในเรื่องผลการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพ ในด้านความพอใจในงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า พนักงานมีความพอใจและมีความสุขในงาน มีโอกาสก้าวหน้า และได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ นอกจากนี้ยัง

พบว่า ทศนคติต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วนิดา ลิ้มจิตสมบุรณ์ (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานของ คณะกรรมการหมู่บ้าน: กรณีศึกษาหมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านตลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ ของรัฐ การได้รับความร่วมมือจากประชาชน ความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของคณะกรรมการ หมู่บ้าน ลักษณะผู้นำของคณะกรรมการหมู่บ้านและความ เข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของ คณะกรรมการหมู่บ้าน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ คณะกรรมการ หมู่บ้านตามลำดับ

เรืองอุไร ชูช่วย (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใหญ่บ้าน ส่วนใหญ่มีระยะเวลา ดำรงตำแหน่ง 13 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และมี อาชีพเกษตรกรรม ในการประสานงาน มีความสามารถระดับปานกลาง สำหรับความรู้ ที่เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ และการปฏิบัติงานของ ผู้ใหญ่บ้านอยู่ในระดับสูง และ พบอีกว่า อายุ ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง อาชีพและการประสานงาน มีผล ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่บ้าน ส่วนระดับการศึกษา การแก่อบรม ศึกษาดูงาน และ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทอำนาจหน้าที่ ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประดิษฐ์ สุคนธ์สวัสดิ์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบลในการพัฒนาชนบท: ศึกษาเฉพาะกรณี กิ่งอำเภอลืออำนาจ จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาได้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและ ปัจจัยแวดล้อม คือ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการสภา ตำบล ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจใน บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสภาตำบล การได้รับการแก่อบรม และกิจกรรมร่วมในตำบลมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสภาตำบล

สมเกียรติ ศรีขาว (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีกิ่งอำเภอบางบาล จังหวัดสุพรรณบุรี ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของ คณะกรรมการหมู่บ้านดังต่อไปนี้ คือ ด้านการประชุม ประจำเดือน ด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับการ วางแผนและแก้ไขปัญหา และด้านผลการ ปฏิบัติงานด้านการพัฒนา พบว่า ระดับของการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ ความรู้ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกรรมการหมู่บ้าน เพศ อายุ รายได้ทั้ง หมดยุคของครอบครัว ตำแหน่งคณะกรรมการหมู่บ้าน ระยะเวลาดำรงตำแหน่งคณะกรรมการหมู่บ้าน การ เป็น สมาชิกกลุ่มทางสังคม ประสบการณ์ในการแก่อบรมไม่มีความสัมพันธ์กันประสิทธิภาพ ในการ ปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการหมู่บ้าน

ควรรคิด ชโลธรังษี (2542) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ
 สุขาภิบาล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
 คณะกรรมการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน
 การปฏิบัติงานของคณะกรรมการ สุขาภิบาล ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ ระยะเวลาในการ
 ปฏิบัติงาน ความเข้าใจใน วัตถุประสงค์และหน้าที่ การได้รับการฝึกอบรม ความเพียงพอด้านทรัพยากร
 การบริหาร ความสามารถของประธานกรรมการประสานงานของคณะกรรมการและความพึงพอใจ ใน
 การปฏิบัติหน้าที่

สุทธิชัย จรูญเนตร (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของ
 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัด
 อุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวม มี
 ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาอยู่ในระดับสูงมากและปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพ ด้านการ
 วางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบล คือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร
 การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ทางการ เมือง การประสานงานภายในคณะกรรมการบริหาร
 องค์การบริหารส่วนตำบล การ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่
 และการวางแผน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ ด้านการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการ
 บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ตำแหน่ง และ ระยะเวลาใน
 การดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

เอกราช มณีภรณ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
 ส่วนตำบล: ศึกษากรณีจังหวัดมุกดาหาร ผลการศึกษาพบว่า 1. คณะกรรมการบริหารองค์การบริหาร
 ส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพทำนา
 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,001 บาท เป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้ง 2.
 คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่มีความรู้ความ เข้าใจในระดับปานกลาง 3.
 ประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหารองค์การ บริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่
 ในระดับสูงโดยคณะกรรมการองค์การบริหารส่วน ตำบลมีประสิทธิภาพสูงที่สุดในด้านการประเมินผล
 รองลงมาคือ ด้านการวางแผน และ น้อยที่สุดในด้านการตัดสินใจ 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่
 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
 องค์การบริหารส่วน ตำบลได้แก่เพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้ต่อเดือนตำแหน่งและความรู้
 ความเข้าใจในบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจด้านต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะพบว่าปัจจัยต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ปัจจัยจูงใจด้านความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจยังไม่พบว่าม้งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศาสตร์ ธีรสิทธิ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาแนวทางจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อประมวลเป็นความคิดและจัดทำงานวิจัยฉบับนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์" ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 คน โดยไม่รวมหัวหน้างาน และผู้บริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

แผนก	จำนวนพนักงาน (คน)
พนักงานส่วนหน้า (Front of House) ประกอบด้วย Front Office, Food & Beverage, Spa, Retail, Fitness, Holistic Health, Central Health and Wellness, Niranlada, Physiotherapy.	157
พนักงานส่วนหลัง (Back of House) ประกอบด้วย Administrative & General, Finance, IT, Engineering, Ground & Landscape, Steward, Kitchen, Housekeeping, Human Resources, Academy, Corporate Office, Sales & Marketing.	193
รวม	350

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า ที่ไม่ใช่หัวหน้างาน หรือ ผู้บริหารของ ซีวาครม รีสอร์ท หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้วิธีคำนวณสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1967:886) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน ขนาด (จำนวน) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

ได้ดังนี้

$$n = \frac{350}{1 + 350 (0.05)^2}$$

$$= 186 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน สำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 9 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 195 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มแบบโควตา (Quota sampling) โดยเจาะจงไปที่พนักงานส่วนหน้า 98 คน พนักงานส่วนหลัง 97 คน ซึ่งจะเน้นเก็บข้อมูลจากพนักงานที่สะดวกเต็มที่ และยินดีให้ข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ จนครบ 195 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงาน เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามแบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 4 แผนกที่สังกัด เป็นการระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 6 อายุการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำในการทำงาน เพื่อวัดว่าผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย หรือแบบเผด็จการ แล้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท หรือไม่ มีทั้งหมด 5 ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำในการทำงาน โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็นระดับ 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ดังนี้

เป็นประจำ = 5 คะแนน

บ่อยครั้ง = 4 คะแนน

บางครั้ง = 3 คะแนน

นานๆ ครั้ง = 2 คะแนน

ไม่เคย = 1 คะแนน

การอธิบายผลการศึกษาวิจัยของลักษณะแบบสอบถาม ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้ศึกษาวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537)

$$\begin{aligned} \text{Interval}(I) &= \frac{\text{Range}(R)}{\text{Class}(C)} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนชั้น

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำในการทำงาน	แปลผล
4.21 – 5.00	เป็นประจำ	ผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
3.41 – 4.20	บ่อยครั้ง	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
2.61 – 3.40	บางครั้ง	ผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยกึ่งเผด็จการ
1.81 – 2.60	นานๆ ครั้ง	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบเผด็จการ
1.00 - 1.80	ไม่เคย	ผู้นำเป็นผู้นำแบบเผด็จการ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert เกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในปัจจุบัน มี 2 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ

เป็นเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความคิดเห็นโดยใช้การประเมินค่ากำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งคะแนนไว้ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

การอธิบายผลการศึกษาวิจัยของลักษณะแบบสอบถาม ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้ศึกษาวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค, 2537: 29)

$$\begin{aligned}
 Interval(I) &= \frac{Range(R)}{Class(C)} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนชั้น

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	ความคิดเห็นของพนักงาน	แปลผล
4-21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความต้องการในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วย	พนักงานมีความต้องการในระดับมาก
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ	พนักงานมีความต้องการในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย	พนักงานมีความต้องการในระดับน้อย
1.00 - 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	พนักงานมีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามให้เลือกรับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท มี 2 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และด้านเพื่อนร่วมงานสังคม จำนวน 7 ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งตามคะแนนไว้ดังนี้

คำถามเชิงบวก

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

การอธิบายผลการศึกษาวิจัยของลักษณะแบบสอบถาม ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภท อันตรภาค (Interval Scale) ผู้ศึกษาวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned}
 Interval(I) &= \frac{Range(R)}{Class(C)} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนชั้น

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเป็นจริง	แปลผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มาก	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด	บริษัทมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 5 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชื่อ ศรม วีสุวรรณ์ จำนวน 3 ข้อ

มีเกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตราส่วนวัดระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า กำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก แบ่งตามคะแนนไว้ดังนี้

คำถามเชิงบวก

มากที่สุด = 5 คะแนน

มาก = 4 คะแนน

ปานกลาง = 3 คะแนน

น้อย = 2 คะแนน

น้อยที่สุด = 1 คะแนน

การอธิบายผลการศึกษาวิจัยของลักษณะแบบสอบถาม ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภท อันตรภาค (Interval Scale) ผู้ศึกษาวิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537: 29)

$$\begin{aligned}
 Interval(I) &= \frac{Range(R)}{Class(C)} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนขั้น

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเป็นจริง	แปลผล
4-21 – 5.00	มากที่สุด	พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มาก	พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง	พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย	พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด	พนักงานมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานศึกษาวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลัก บุคลิกภาพ วัฒนธรรมองค์กร และ พฤติกรรมการบริการ
- สัมภาษณ์พนักงานในบริษัทเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากตำรา เอกสาร และงานศึกษาวิจัยต่างๆ ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อ พฤติกรรมการบริการในทัศนคติของพนักงานใน ชีวาศรม รีสอร์ท หัวหิน ประจวบคีรีขันธ์
- นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ และ เสนอแนะเพิ่มเติม
- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และดูความเหมาะสมของเนื้อหา และ นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานใน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test)

8. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

9. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ได้ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้มาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449-450)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานทั้งหมดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 195 ชุด
3. ผู้ศึกษาวิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอ กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานใน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้น

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดโดยแยกส่วนที่ได้สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences for Windows Version 17)
3. การนำข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เสนอผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 การหาความถี่ (Frequencies) คือ การจำแนกข้อมูลตามลักษณะหรือตามค่าของตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง หรือหลายๆ ตัวแปร พร้อมๆ กัน โดยทำเป็นตารางแจกแจงความถี่ (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2538: 119)

1.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (อภิวัฒน์ จันตะนี. 2538:75)

$$P = \frac{f * 100}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ค่าความถี่

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2548: 48)

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum Xi$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548: 49)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x^2)$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่กำหนด

k แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม

$\overline{\text{Con variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 178) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้ Levene's Test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546:

148) มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution

MSTrt แทน ความผันแปรระหว่างที่รีเมนต์ (Mean Square for Treatment)

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square for Error)

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบ

$$MSTrt = \frac{SSTrt}{(k-1)}$$

3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

รายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

$$\text{โดยที่ } MF_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ β = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between group)

$MS_{(W)}$ = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within group)

k = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i = จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N = ขนาดของประชากร

S_i^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 - 155) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$t = \bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

- เมื่อ t = ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $MS_{(w)}$ = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within group)
 \bar{X}_i = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 \bar{X}_j = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 n_i = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
 n_j = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.5 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

- เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอ หัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกล้นสำคัญในสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมุติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ย และอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมุติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน โดยการแสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตาราง 1 แสดงจำนวนข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน
ซีวาศรม วีส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	42	21.54
หญิง	153	78.46
รวม	195	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี	4	2.05
26 - 35 ปี	121	62.05
36 - 45 ปี	47	24.10
46 - ปีขึ้นไป	23	11.79
รวม	195	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา / ปวช.	6	3.08
อนุปริญญา / ปวส.	16	8.21
ปริญญาตรี	150	76.92
สูงกว่าปริญญาตรี	23	11.79
รวม	195	100.00
4. แผนกที่สังกัด		
พนักงานส่วนหน้า	102	52.31
พนักงานส่วนหลัง	93	47.69
รวม	195	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 18,000 บาท	2	1.03
18,001 - 25,000 บาท	50	25.64
25,001 - 32,000 บาท	101	51.79
32,001 บาทขึ้นไป	42	21.54
รวม	195	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. อายุการทำงาน		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี	36	18.46
5 - 8 ปี	115	58.97
9 -12 ปี	28	14.36
13 ปีขึ้นไป	16	8.21
รวม	195	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 195 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 78.46 เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54

อายุ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 62.05 รองลงมามีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 มีอายุ 46 - ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และมีอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.05 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 ตามลำดับ

แผนกที่สังกัด พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากกว่าครึ่งมีแผนกที่สังกัดคือพนักงานส่วนหน้า จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 52.31 สังกัดพนักงานส่วนหลัง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 47.69

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากกว่าครึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 32,000 บาท จำนวน 101 คน คิด

เป็นร้อยละ 51.79 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 - 25,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 32,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 18,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03 ตามลำดับ

อายุการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 - 8 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 รองลงมา มีอายุการทำงาน น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.46 มีอายุการทำงาน 9 -12 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.36 และมีอายุการทำงาน 13 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.21 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงจำนวนข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ในชื่ออายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	125	64.10
36 - 45 ปี	47	24.10
46 - ปีขึ้นไป	23	11.79
รวม	195	100.00
3. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา / ปวส. หรือต่ำกว่า	22	11.28
ปริญญาตรี	150	76.92
สูงกว่าปริญญาตรี	23	11.79
รวม	195	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	52	26.67
25,001 - 32,000 บาท	101	51.79
32,001 บาทขึ้นไป	42	21.54
รวม	195	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยจัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 64.10 รองลงมา มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และมีอายุ 46 - ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.79 และมีระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. หรือต่ำกว่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากกว่าครั้งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 32,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 51.79 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 32,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.86	0.725	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ	3.87	0.641	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆ ของท่าน	3.89	0.612	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หัวหน้างานปล่อยให้มืออิสระเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่	4.06	0.602	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	3.97	0.596	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
ลักษณะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม	3.93	0.548	ผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาครม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 195 คน พบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย ได้แก่ หัวหน้างานปล่อยให้มืออิสระเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา ได้แก่ หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ, หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของท่าน, หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ และในข้อหัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97, 3.89, 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า			
- ทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.61	0.668	มากที่สุด
- ต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงาน	4.61	0.665	มากที่สุด
- ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าโดยรวม	4.62	0.639	มากที่สุด
ด้านความต้องการผลตอบแทน			
- ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น	4.43	0.608	มากที่สุด
- หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม	4.44	0.592	มากที่สุด
- เงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.45	0.576	มากที่สุด
- ด้านความต้องการผลตอบแทนโดยรวม	4.44	0.577	มากที่สุด
- ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวม	4.53	0.529	มากที่สุด

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 195 คน พบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความ

ต้องการเจริญก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา ได้แก่ ด้านความต้องการผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมา ได้แก่ ข้อทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ด้านความต้องการผลตอบแทน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อเงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา ได้แก่ ข้อหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม และในข้อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.43 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ซีวาสมร รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาสมร รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ			
- สถานที่ทำงานมีความสะอาด	3.84	0.511	ดี
- สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.33	0.598	ปานกลาง
- อุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของตน	3.76	0.449	ดี
- ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพโดยรวม	3.64	0.412	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน			
- ได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	4.02	0.476	ดี
- เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหา	3.92	0.442	ดี
- เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี	4.05	0.370	ดี
- สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	4.05	0.362	ดี
ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงานโดยรวม	4.01	0.342	ดี
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานโดยรวม	3.83	0.326	ดี

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาครม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 195 คน พบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อสถานที่ทำงานมีความสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมา ได้แก่ ข้ออุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของตน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี และข้อสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ได้แก่ ข้อ

ได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และในข้อเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และ 3.92 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
มีการพัฒนาการปฏิบัติงานชนิดเดิมให้ใช้เวลาน้อยลงเสมอ	4.04	0.641	ดี
มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	4.12	0.722	ดี
ผลการปฏิบัติงานมักตรงตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ (มาตรฐานที่ตั้งไว้ คือ คะแนน KPI = 3.00)	4.23	0.780	ดีมาก
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.13	0.656	ดี

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 195 คน พบว่า พนักงานมีความเห็นต่อบริษัทด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อ ผลการปฏิบัติงานมักตรงตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ (มาตรฐานที่ตั้งไว้ คือ คะแนน KPI = 3.00) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนข้อที่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมา ได้แก่ ข้อมีการพัฒนาการปฏิบัติงานชนิดเดิมให้ใช้เวลาน้อยลงเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ย และอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for		เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig (2-tailed)
	Equality of							
	F	Sig.						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	3.639	0.058	ชาย	4.08	0.785	-0.563	193	0.574
			หญิง	4.14	0.617			

Equal variances assumed

ตาราง 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of variance ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม วีรสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .058 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ซึ่งการ

เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM ไรส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .574 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM ไรส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM ไรส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM ไรส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM ไรส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน	2.610	0.076	ระหว่างกลุ่ม	8.078	2	4.039	10.299**	0.000
ชีวาศรม รีสอร์ท			ภายในกลุ่ม	75.297	192	0.392		
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์			รวม	83.375	194			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ .076 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า หรือ	
		เท่ากับ 35 ปี	36 - 45 ปี
		3.99	4.30
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี	3.99		-0.32** (0.003)
36 - 45 ปี	4.30		-0.25 (0.125)
46 - ปีขึ้นไป	4.55		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีส์อาร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี กับพนักงานอายุ 36 - 45 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานอายุ 36 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า อยู่ในระดับที่ดีน้อยกว่าพนักงานอายุ 36 - 45 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32 บาท

2. พนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี กับพนักงานอายุ 46 - ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานอายุ 46 - ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานอายุต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 35 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการส่วนหน้า อยู่ในระดับที่ดึ้นน้อยกว่าพนักงานอายุ 46 – ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Pnificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	0.478	0.621	ระหว่างกลุ่ม	0.428	2	0.214	0.496	0.610
			ภายในกลุ่ม	82.947	192	0.432		
			รวม	83.375	194			

ตาราง 10 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ .621 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .610 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามแผนกที่สังกัด

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test		แผนกที่ สังกัด	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig (2-tailed)
	for Equality of variance							
	F	Sig.						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ของพนักงานชีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอ หัว หิน จัง หวด	0.185	0.667	พนักงาน ส่วนหน้า	4.08	0.672	-1.149	193	0.252
ประจวบคีรีขันธ์			พนักงาน ส่วนหลัง	4.19	0.636			

Equal variances assumed

ตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of variance ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .667 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ซึ่งผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ชีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามแผนกที่สังกัด โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .252 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ว่า พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานวิชากรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานวิชากรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานวิชากรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานวิชากรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Pnificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of		Statistic	df1	df2	Sig.
	Variances					
	Levene	Sig.				
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซีวา CRM รีเสิร์ทอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	7.090	0.001	30.533**	2	140.887	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ดังนั้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยมีความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย โดยใช้การทดสอบแบบ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

รายได้เฉลี่ย	\bar{X}	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	25,001 - 32,000 บาท	32,001 บาทขึ้นไป
		3.67	4.18	4.58
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท	3.67		-0.51**	-0.91**
25,001 - 32,000 บาท	4.18		(0.000)	(0.000)
32,001 บาทขึ้นไป	4.58			-0.40** (0.000)

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ด้อยกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 บาท

2. พนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือเท่ากับ 25,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

โดยพนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91 บาท

3. พนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการส่วนหน้า อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Pnificant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	1.188	0.316	ระหว่างกลุ่ม	39.621	3	13.207	57.652**	0.000
			ภายในกลุ่ม	43.755	191	0.229		
			รวม	83.375	194			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Homogeneity of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ .316 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้นกลุ่มอายุการทำงานมีความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ One Way ANOVA ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาธรรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุการทำงาน	\bar{X}	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี			13 ปีขึ้นไป
		5 - 8 ปี	9 - 12 ปี		
		3.20	4.28	4.49	4.54
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี	3.20		-1.07** (0.000)	-1.28** (0.000)	-1.34** (0.000)
5 - 8 ปี	4.28			-0.21* (0.036)	-0.27* (0.038)
9 - 12 ปี	4.49				-0.05 (0.721)
13 ปีขึ้นไป	4.54				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้าของ ซีวาธรรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุการทำงาน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานอายุการทำงาน น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี กับพนักงานอายุการทำงาน 5 - 8 ปี พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานอายุการทำงาน น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานอายุการทำงาน 5 - 8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานอายุการทำงาน น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนหน้า อยู่ในระดับที่ดีน้อยกว่าพนักงานอายุการทำงาน 5 - 8 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.07 บาท

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

H_1 : ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
	n	r	Sig. (2-tailed)		
หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	195	0.661**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับสูง	+
หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ	195	0.628**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับสูง	+
หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของตนเอง	195	0.651**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับสูง	+
หัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่	195	0.504**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	+
หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	195	0.532**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	+
ลักษณะผู้นำของหัวหน้างานโดยรวม	195	0.694**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับสูง	+

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .694 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานมีลักษณะผู้นำ ของหัวหน้างานเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า

1. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .661 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัว หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับสูง

2. หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .628 แสดงว่า ตัว แปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานขอความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับสูง

3. หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของท่าน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .651 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆ ของตนเองมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับสูง

4. หัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .504 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

5. หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .532 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีเสิร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์ ทิศทาง
ด้านความต้องการ เจริญก้าวหน้า	195	0.444**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง +
- ทุ่มเหตุความรู้ความสามารถ เพื่อ มุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การ งาน	195	0.439**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง +
- ต้องการได้รับการมอบหมายงาน ที่ยากและท้าทายความสามารถ เสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่ การงาน	195	0.412**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง +

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความต้องการผลตอบแทน	195	0.432**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	+
- ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น	195	0.479**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	+
- หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม	195	0.400**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับต่ำ	+
- เงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	195	0.381**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับต่ำ	+
- ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวม	195	0.504**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับปานกลาง	+

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้าและความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .504 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการทำงานมีมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .444 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการทำงานในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้ามีมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.1 ทุ่มเหตุความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การทุ่มเหตุความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .439 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าทุ่มเหตุความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

1.2 ต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .412 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงานมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสุรท์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความต้องการผลตอบแทน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม

รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .432 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการทำงานในด้านความต้องการผลตอบแทนมีมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .479 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ ถ้าปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

2.2 หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .400 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสมมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

2.3 เงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .381 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าเงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รึสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

H_1 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาCRM รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพแวดล้อมด้าน กายภาพ	195	0.363**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- สถานที่ทำงานมีความสะอาด	195	0.412**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง	+
- สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเท สะดวก	195	0.248**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- อุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งทำงาน) มีความ เหมาะสมกับสรีระของตน	195	0.198**	0.006	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมาก	+

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในที่ทำงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	n	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อน ร่วมงาน	195	0.377**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- ได้รับความร่วมมือในการทำงาน เป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	195	0.256**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ ในด้านการทำงาน มีการให้ คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิด ปัญหา	195	0.260**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วย ความสามัคคี	195	0.386**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	195	0.377**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ	+
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ ทำงานโดยรวม	195	0.427**	0.000	สัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง	+

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .427 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีขึ้น ย่อมส่งผลให้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้น
ด้วยในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้าน
สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีว
าคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .363 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง
เดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพดีขึ้น ย่อมส่งผลให้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้น
ด้วยในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1.1 สถานที่ทำงานมีความสะอาด พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่ทำงานมี
ความสะอาดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัว
หิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เท่ากับ .412 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
กล่าวคือ ถ้าสถานที่ทำงานมีความสะอาดมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ชีวาคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับปานกลาง

1.2 สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อย
กว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานที่
ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาคม
ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .248 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง
เดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวกมากขึ้น ย่อมส่งผลให้
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้น
ในระดับต่ำ

1.3 อุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของ
ตน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มี
ความเหมาะสมกับสรีระของตนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาคม
ธีสรุทธ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .198 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าอุปกณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของตนมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำมาก

2. ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .377 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงานดีขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นด้วยในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

2.1 ได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

2.2 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจหรือเกิดปัญหา พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .260 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหามากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

2.3 เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .386 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคีมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

2.4 สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .377 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม วีสอर्थ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ดีขึ้นในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1. ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอห้วยหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.3 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe
1.5 พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ ห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
2. ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอห้วยหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 19 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการ เจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และ สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม ริ สอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์		
4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านเพื่อน ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้อาณาที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

สังเขปความหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ผลของงานวิจัย จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าจะต่อพนักงาน หรือผู้บริหารทั้ง ในแง่ของการนำไปพัฒนาใช้ และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้มี ประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรให้ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้ เฉลี่ย และอายุการทำงาน ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม ธีสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาศรม ธีสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานชีวาศรม ธีสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 350 คน โดยไม่รวมหัวหน้างาน และผู้บริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ชีวาศรม ธีสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานชีวาศรม ธีสอรัท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ไม่รวมหัวหน้างาน และผู้บริหาร ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane', 1970: 580 – 581) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 186 คน และสำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 9 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 195 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ทำงาน เป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามแบบมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple-dichotomy question) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงานในปัจจุบัน เพื่อวัดว่าผู้นำเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย หรือแบบเผด็จการ แล้วมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ มี 5 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยใช้คำถามเชิงบวก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert เกี่ยวกับระดับเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในปัจจุบัน มี 2 ด้าน ได้แก่ ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ชีวาศรม ธีสรธร มี 2 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และด้านเพื่อนร่วมงานสังคม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 เป็นลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม ธีสรธร จำนวน 3 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
2. ติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของ ชีวาศรม ธีสรธร อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานทั้งหมดตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 195 ชุด
3. ผู้ศึกษาวิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอ กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามไปดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานใน ชีวาศรม ธีสรธร ซึ่งได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามนั้น

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดโดยแยกส่วนที่ได้สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยใช้เครื่อง

คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences for Windows Version 17)

3. การนำข้อมูลที่เก็บได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความถี่ของคำตอบเกี่ยวกับแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เสนอผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

สรุปผลการค้นคว้า

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ ชีวาศรม ธีรสิทธิ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พนักงาน ชีวาศรม ธีรสิทธิ์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.46 มีอายุ 26 - 35 ปี ร้อยละ 62.05 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 76.92 มากกว่าครึ่งมีแผนกที่สังกัดคือพนักงานส่วนหน้า ร้อยละ 52.31 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 - 32,000 บาท ร้อยละ 51.79 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 18,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 25.64 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 - 8 ปี ร้อยละ 58.97

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน

พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย โดยพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย ได้แก่ หัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมา ได้แก่ หัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ, หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของท่าน, หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ และในข้อหัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า รองลงมา ได้แก่ ด้านความต้องการผลตอบแทน และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อต้องการได้รับการมอบหมายงานซึ่งยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงาน รองลงมา ได้แก่ ข้อทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความต้องการผลตอบแทน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อเงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รองลงมา ได้แก่ ข้อหากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม และในข้อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ชีวศาสตร์ ธิสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อสถานที่ทำงานมีความสะอาด รองลงมา ได้แก่ ข้ออุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของตน ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก

ด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี และข้อสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ รองลงมา ได้แก่ ข้อได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน และในข้อเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหา ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศาสตร์ ธิสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

พนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยพบว่า ข้อที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ข้อ ผลการปฏิบัติงานมักตรงตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ (มาตรฐานที่ตั้งไว้ คือ คะแนน KPI = 3.00) ส่วนข้อที่มีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี ได้แก่

ข้อมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ รองลงมา ได้แก่ ข้อมีการพัฒนาการปฏิบัติงานชนิดเดิมให้ใช้เวลาอันน้อยลงเสมอ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ดี่น้อยกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท และ 32,001 บาทขึ้นไป และพนักงานรายได้เฉลี่ย 25,001 - 32,000 บาท มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ดี่น้อยกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานชีวาคม ธีสรธร อำเภอกว๊านหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานอายุการทำงาน น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี มีความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ดี่น้อยกว่าพนักงานอายุการทำงาน 5 - 8 ปี 9 - 12 ปี และ 13 ปีขึ้นไป และพนักงานอายุการทำงาน 5 - 8 ปี มี

ความเห็นต่อปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับที่ดีน้อยกว่าพนักงานอายุการทำงาน 9 -12 ปี และ 13 ปีขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ นำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้างานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หัวหน้างานขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของตนเอง หัวหน้างานปล่อยให้มีโอกาสเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ และหัวหน้างานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และด้านความต้องการผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า พบว่า การทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความต้องการได้รับการมอบหมายงานที่ยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการผลตอบแทน พบว่า ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น หากมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม และเงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมุติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานชีวาคม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ พบว่า สถานที่ทำงานมีความสะอาด สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก และอุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า การได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำ เมื่อไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ หัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ซีวาศรม รีสอร์ท อำเภอ หัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แผนกที่สังกัดพนักงานส่วนหน้า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 32,000 บาท มีอายุการทำงาน 5 – 8 ปี เนื่องจากเป็นรีสอร์ทสุขภาพ ให้บริการด้านสปาและทรีทเม้นท์ พนักงานส่วนใหญ่จึงเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนี้

1.1 พนักงานที่เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานชายและหญิงมีความตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับเดียวกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี และต่ำกว่า หรือเท่ากับ 35 ปี ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มีความชำนาญในการปฏิบัติงานจึงทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า หรือเทียบเท่า 33 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ขึ้นไป

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เนื่องจากชีวาศรม มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างมีมาตรฐาน รวมถึงมีโรงเรียนชีวาศรมอคาเดมี่ ซึ่งฝึกสอนพนักงานโดยตรง ส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างได้รับการฝึกสอนจนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากทุกๆแผนกมีการฝึกอบรมที่เป็นขั้นตอน มีระบบการติดตามผล และวัดผลอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานทุกแผนกมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตา ยติ (2548: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด พบว่า พนักงานที่สังกัดแผนกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด ไม่แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย 32,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีมากกว่า พนักงานรายได้เฉลี่ย 25,000 – 32,000 บาท และต่ำกว่า หรือเทียบเท่ากับ 25,000 บาท ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่าเนื่องจากได้รับการปรับเงินเดือนตามความเชี่ยวชาญในงาน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า เนื่องจากรายถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ฤภาพรณวิสุทธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา

สำนักงานใหญ่สี่ลม พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.6 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม ธีสอร์ท อำเภอบางบัวดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9-12 ปี, 5-8 ปี และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี ตามลำดับต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่าทำให้มีความชำนาญมากกว่า ได้รับการฝึกอบรมเป็นเวลานานกว่า ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณดา ตั้งถาวรสิริกุล (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสุขุมวิททราเวล จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้บริหาร พบว่า พนักงาน ชีวาศรม ธีสอร์ท อำเภอบางบัวดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความเห็นว่าผู้เป็นผู้นำคือนักบริหารเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาศรม ธีสอร์ท อำเภอบางบัวดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง เป็นเพราะพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้แสดงความคิดเห็น และอยากให้อำเภอบางบัวดินมีความคิดเห็นของตนเอง ส่งผลให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการเจริญก้าวหน้าและความต้องการผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม ธีสอร์ท อำเภอบางบัวดิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้ามีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ เพราะความก้าวหน้าในหน้าที่การงานถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer ในทฤษฎีการจูงใจ ERG โดยพนักงานจึงมีความต้องการแรงจูงใจในด้านความเจริญก้าวหน้ามากกว่าด้านผลตอบแทน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตา ยติ (2548: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แค้น จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แค้น จำกัด ในระดับมาก โดยแรงจูงใจในความต้องการเจริญก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าแรงจูงใจในด้านผลตอบแทน

4. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมทางด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่วิชาชีพ รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับดี ทำให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้ สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงเรื่องเพื่อนร่วมงานซึ่งมีการเอื้อเฟื้อ สามัคคี ให้คำแนะนำและช่วยเหลือระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ อนุสรณ์ สรรพอุดม (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดีคอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่วิชาชีพ รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มากที่สุด คือ ปัจจัยแรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า พบว่า

1. พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยแตกต่างในด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีเวลาน้อยลง ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตรงตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ทำงานเป็นระยะเวลามากกว่าจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติทั้ง 3 ด้านมากกว่าพนักงานที่ทำงานเป็นระยะเวลาน้อยกว่า ฉะนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทนานกว่า และควรมีการกระตุ้นพนักงานที่เข้ามาทำงานภายหลังเพื่อให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยกิจกรรมที่เสนอแนะ ควรมีการจัดกิจกรรมมอบรางวัลพนักงานดีเด่นให้พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และในขณะเดียวกันก็แต่งตั้งให้เป็นผู้ฝึกสอนให้กับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า โดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ กิจกรรมนี้นอกจากจะเป็นการยอมรับและยกย่องให้พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าเกิดความพึงพอใจ ยังเป็นการกระตุ้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมของผู้นำ ว่าเป็นผู้นำค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย หัวหน้างานปล่อยให้พนักงานมีอิสระเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมผู้นำแบบประชาธิปไตย โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้หัวหน้างานมุ่งเน้นบริหารงานแบบประชาธิปไตย เพื่อส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

3. ปัจจัยแรงจูงใจ ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีแรงจูงใจด้านความต้องการการเจริญก้าวหน้ามากกว่าความต้องการด้านผลตอบแทน แต่แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่ามีค่าความสำคัญเหมือนกัน ดังนั้น หากผู้บริหารหรือหัวหน้างานเพิ่มแรงจูงใจแก่พนักงานทั้ง 2 ด้าน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นไปอีก การสร้างแรงจูงใจในเรื่องความเจริญก้าวหน้ากับด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรมีการกำหนดเส้นทางสายอาชีพของพนักงานแต่ละท่านให้ชัดเจน และควรมีการนำมาพูดคุยกับพนักงานอย่างชัดเจนเพื่อให้เข้าใจว่า หากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความเจริญก้าวหน้าและผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน และผลตอบแทนในรูปอื่นๆตามมามากขึ้นด้วย โดยเฉพาะพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ควรชี้ให้เห็นว่าเส้นทางอาชีพไม่เพียงแต่เป็นไปในแนวตั้งเท่านั้น ยังสามารถขยายไปในแนวนอนคือ สามารถมีตำแหน่งอื่นๆเพิ่มขึ้นตามความสามารถและชำนาญของแต่ละบุคคลอีกด้วย

4. พนักงานมีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีกว่าสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ แต่ปัจจัยทั้งสองด้านก็อยู่ในระดับที่ดี ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนับสนุนให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันต่อไป โดยเสนอ กิจกรรมเพื่อสนับสนุนความและแลกเปลี่ยนข้อมูลในงานแต่ละแผนก เช่น จัดให้แผนกต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานแม่บ้านได้เล่นเกมส์ และแลกเปลี่ยนข้อมูลในเรื่องงาน เพราะปรกติทั้งสองแผนกทำงานร่วมกันเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจตั้งแต่เข้าพักตลอดจนออกจากรีสอร์ท ดังนั้นหากพนักงานทั้งสองแผนกเป็นเพื่อนร่วมงานที่ให้คำปรึกษาและมีความสัมพันธ์อันดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้บริหารควรเอาใจใส่ควบคู่กับการเอาใจใส่ดูแลเรื่องสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นไป โดยสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพนั้นหมายรวมถึงวัสดุ อุปกรณ์ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ห้องพักสำหรับพนักงานที่ต้องมีเวลาเบรคในช่วงกลางวันเพื่อรอปฏิบัติงานต่อในตอนเย็น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่ม ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวกรรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร เป็นต้น

2. ควรศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น เพราะคาดว่าจะน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของรีสอร์ทต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- กิติ ตย์คานนท์. (2535). *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: บัดเตอร์ฟลาย.
- จิตตา ยุติ. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬาลักษณ์ ฤภาพรณวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมอาจารย์. (ม.ป.ป.) *ภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership in Organization)*. ม.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- เทพนม เมืองแมน; และสวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ธนชัยการพิมพ์.
- (2549). *การจักการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ลาวัญญ์ คุณากรมงคล. (2546). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการธนาคารกรุงไทย กรณีศึกษา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานเขตนครหลวง 5*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณดา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549.) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวัน จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. (2538). *เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนางานพัฒนาคนด้วย 5 ส และ QC CIRCLE*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.

- วีระชัย วิจิตรบรรจงดี. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายบริษัท เอ็มซี อินดัสเทรียลเคมิคัล จำกัด*. สารนิพนธ์ ศ.ม (เศรษฐศาสตร์การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร พงษ์ศรีโรจน์. (2540). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: เทคนิค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมยศ นาวิกาน. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สารภี แย้มสาย. (2538). *รูปแบบภาวะผู้นำและความพึงพอใจของพนักงานต่อภาวะผู้นำของผู้จัดการ: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานออมสินสาขาในภาค 2*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- โสฬส ปัญจะวิสุทธิ. (2541). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษากรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ จัดสร้างโดยกรมอนามัย จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสรฯ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Hartung, Joachim. (2001, May). Testing for Homogeneity in combining of two-armed trials with normally distributed response. *Sankhya: The Indian Journal of statistics*. 63: 298-310.
- Keppel, Geoffrey. (1982). *Design and Analysis A. Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization: Its Management and Value*. New York: McFraw - Hill Book Company.
- Schmidt, R. (1984). *Leadership*. New York: McGraw-Hill.





แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม รีสอร์ท
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำชี้แจง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงจนครบถ้วน เพื่อให้จะทำให้ผลการวิจัยนี้สมบูรณ์ตามความมุ่งหมายโดยข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 25 ปี 2. 26 - 35 ปี
 3. 36 - 45 ปี 4. 46 - ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา / ปวช. 2. อนุปริญญา / ปวส.
 3.ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. แผนกที่สังกัด

1. พนักงานส่วนหน้า 2. พนักงานส่วนหลัง

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 18,000 บาท 18,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 32,000 บาท 32,001 บาทขึ้นไป

6. อายุการทำงาน

1. น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 4 ปี 2. 5 - 8 ปี
 3. 9 -12 ปี 4. 13 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลักษณะผู้นำของหัวหน้างาน	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคย
1. หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
2. หัวหน้างานของท่านขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากท่านก่อนตัดสินใจ					
3. หัวหน้างานให้ความสำคัญกับคำแนะนำต่างๆของท่าน					
4. หัวหน้างานปล่อยให้ท่านมีอิสระเสรีในการทำงานอย่างเต็มที่					
5. หัวหน้างานของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในด้านต่างๆ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความต้องการเจริญก้าวหน้า					
1. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถของท่าน เพื่อมุ่งหวังความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
2. ท่านต้องการได้รับการมอบหมายงานที่ยากและท้าทายความสามารถเสมอ เพื่อสร้างความเจริญในหน้าที่การงาน					
ความต้องการผลตอบแทน					
1. ท่านปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเสมอ เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น					
2. หากท่านมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ท่านจะได้รับการขึ้นเงินเดือนอย่างเหมาะสม					
3. เงินโบนัสที่ได้รับนั้น เกิดจากความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ของท่าน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

สภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมด้านกายภาพ					
1. สถานที่ทำงานมีความสะอาด					
2. สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
3. อุปกรณ์สำนักงาน (เช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งทำงาน) มีความเหมาะสมกับสรีระของท่าน					
สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน					
1. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในด้านการทำงาน มีการให้คำแนะนำเมื่อท่านไม่เข้าใจ หรือเกิดปัญหา					
3. เพื่อนร่วมงานของท่านทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี					
4. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีการพัฒนาการปฏิบัติงานชนิดเดิมให้ใช้เวลาน้อยลงเสมอ					
2. ท่านมีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ					
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านมักตรงตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ (มาตรฐานที่ตั้งไว้ คือ คะแนน KPI = 3.00)					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ข

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร. ล้ำสัน เลิศกุลประหยัด

อาจารย์ประจำ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/3๖๖๐

วันที่ 1๐ พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล เกิดภักดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรธรรม สิริแพทย์พิสุทธิ์ และ อาจารย์ ดร. ลำสั่น เลิศกุลประหยัด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวนฤมล เกิดภักดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/3221

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 พฤษภาคม 2554

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย ชีวาสมร รีสอร์ท

เนื่องด้วย นางสาวนฤมล เกิดภักดี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาสมร รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานชีวาสมร รีสอร์ท ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานชีวาสมร รีสอร์ท อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนฤมล เกิดภักดี ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-126-7996



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาว นฤมล เกิดภักดี
วันเดือนปีเกิด 6 มิถุนายน 2520
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 506/ 177 บ้านกลางเมือง วังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2541 นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาประชาสัมพันธ์
จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2554 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

