

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ
ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2561

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ
ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2561

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาปรธานิพนธ์: อาจารย์ ดร. วสันต์ สกกุลกิจ กาญจน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้าน พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อ การสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน คุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

SOCIAL MEDIA BEHAVIOR: THE MEDIATING EFFECT OF MOTIVATION AND
SATISFACTION ON WORKING PERFORMANCE OF PRIVATE COMPANIES IN BANGKOK



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

May 2018

Chatraya Musiksawas. (2018). *Social Media Behavior: Mediating Effects of Motivation and Satisfaction on The Working Performance of Private Companies in Bangkok.*

Master's Thesis M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School,
Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Wasan Sakulkijkarn.

The objective of this research is to study social media behavior: mediating effect of motivation and satisfaction on the working performance of private companies in Bangkok. sample sizes are 400 employees. This research used a questionnaire as a tool to collect data from the group. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results of statistical hypothesis testing revealed the following:

Overall social media behavior factors, which included communication, education and entertainment were able to effect the motivation factors of advancement, work content, achievement, recognition and responsibility at a statistically significant level of 0.05

Overall social media behavior factors such as communication, education and entertainment were able to effect the satisfaction factors of interpersonal relationships, working conditions and job security at a statistically significant level of 0.05

Overall motivation factors such as advancement, work content, achievement, recognition and responsibility were able to effect the working performance factors of quality, quantity, methods and time at a statistically significant level of 0.05

Overall motivation factors, including advancement, work content, achievement, recognition and responsibility were able to effect the satisfaction factors of interpersonal relationships, working conditions and job security at a statistically significant level of 0.05

Overall satisfaction factors, including interpersonal relationships, working conditions and job security were able to effect the working performance factors such as quality, quantity, methods and time at a statistically significant level of 0.05

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ
ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์

.....คนบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่ 1๒ เดือน ม.ค. พ.ศ. 2561

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

Wasan Schullijhan

ที่ปรึกษา

ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ

ประธาน

(อาจารย์ ดร. วสันต์ สกกุลกิจกาญจน์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิโรจน์ บุรณศิริ)

Wasan Schullijhan

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. วสันต์ สกกุลกิจกาญจน์)

ดร. ธนภูมิ อติเวทิน

กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทสำเร็จได้นั้น เนื่องจากความอนุเคราะห์ของอาจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท ที่ให้ความรู้ และคำแนะนำ ตลอดจนการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำปริญญาโทในครั้งนี้ ทำให้ปริญญาโทฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และอาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปริญญาโททุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความรู้ และประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย รวมถึงขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาในการศึกษา

ท้ายสุดขอขอบพระคุณบิดา และมารดา สำหรับกำลังใจ คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือทุกด้าน อีกทั้งยังมอบการศึกษาที่ดีที่ทำให้มีความรู้ติดตัวมาโดยตลอดจนประสบผลสำเร็จในครั้งนี้

ฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	5
	ความสำคัญของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
	สมมติฐานในการวิจัย.....	13
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์.....	14
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ.....	38
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	54
	แนวคิดและทฤษฎีที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจ.....	66
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	73
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	88
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	95
	การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง.....	95
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	100
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	104
	การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	107

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	110
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	110
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	111
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	113
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	113
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	116
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ	119
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ	123
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	125
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	129
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	176
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	182
สรุปผลการวิจัย	190
อภิปรายผลการวิจัย	205
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	223
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	225
บรรณานุกรม	226
ภาคผนวก	238
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	239
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	250
ประวัติย่อผู้วิจัย	252

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1	สรุปแนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์..... 36
2	สรุปแนวคิดและทฤษฎีของการสร้างแรงจูงใจ 52
3	สรุปแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ 65
4	สรุปแนวคิดและทฤษฎีของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 86
5	จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล..... 113
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ 116
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสร้างแรงจูงใจ..... 119
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ..... 123
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..... 125
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมตัวแปรต่างๆ..... 128
11	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 132
12	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการ สร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. 133
13	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการ สร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.. 134
14	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการ สร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร... 136
15	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการ สร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.... 137
16	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการ สร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร..... 139
17	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างพฤติกรรมใช้สื่อสังคมออนไลน์ กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 142

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	143
19	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร .	145
20	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	146
21	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการสร้างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	150
22	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ...	151
23	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	153
24	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ..	154
25	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	156
26	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการสร้างแรงจูงใจกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	160
27	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร...	161

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจ ด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 163
29	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจ ด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 165
30	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 169
31	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ... 170
32	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 171
33	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร .. 173
34	แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร..... 174
35	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 176

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	12
2 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจากสื่อที่อยู่ภายใต้การพิจารณา..	28
3 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation).....	50
4 กระบวนการสร้างแรงจูงใจ.....	51
5 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการ	71
6 แสดงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้าง แรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.....	181

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกในยุคปัจจุบันมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทางสังคมออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันประเทศไทยนั้นได้รับอิทธิพลของเครือข่ายทางสังคม (Social Media) หรือที่มาในรูปแบบของเครือข่าย (Network) ซึ่งมีการบูรณาการโดยการถ่วงน้ำหนักความรู้ด้วยกันทั้งหมด จึงเกิดการนำไปใช้และกระตุ้นให้เกิดความคิดขยายออกไปเป็นแนวทางใหม่ และแนวโน้มของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ที่กำลังจะกลายมาเป็นสื่อหลัก (Mainstream) ในสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน (ดาวรุ่ง ชะระอำ. 2549: 5)

ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์หรือเทคโนโลยีการสื่อสารสามารถเข้าแทรกในทุกพื้นที่และกระจายแพร่หลายไปในทุกกลุ่มบุคคล ทุกเพศทุกวัย ทุกชนชั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเลยทีเดียว (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2554: ออนไลน์) การแทรกซึมของสื่อสังคมออนไลน์ที่เข้าไปในทุกส่วนของสังคมและเข้ามามีส่วนสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนไทยมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ จากเดิมสื่อสังคมออนไลน์เป็นเพียงแหล่งข้อมูลสำหรับนักวิชาการในการเผยแพร่ข้อมูลในการขยายเพื่อใช้ประโยชน์ไปสู่คนในวงการอื่น ๆ เพิ่มขึ้น อาจกล่าวได้ว่าปัจจุบันไม่มีข้อมูลใดที่ไม่สามารถหาได้จากสื่อสังคมออนไลน์ ที่ได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์มหาศาลเป็นสื่อราคาถูกราคามีข้อมูลมากมายและไม่จำกัดเวลาในการเข้าถึงสาร (นภัสกร กรวยสวัสดิ์. 2553: บทคัดย่อ) สื่อสังคมออนไลน์ได้มีพัฒนาไปมากกว่าการเป็นเพียงแค่การรับส่งอีเมลเท่านั้น พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีทั้งการใช้งาน ด้านเนื้อหา (Content) ได้แก่ ข่าวสาร การค้นหาข้อมูล สารบันเทิง การส่งแลกเปลี่ยนไฟล์ข้อมูล ด้านการปฏิสัมพันธ์ (Community) ได้แก่ การใช้ห้องสนทนา (Chat) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Web Board) บล็อก (Blog) แบ่งปันรูปถ่าย (Share picture) (กรองทอง เกิดนาค. 2551: 85)

นอกจากนี้ยังสามารถทำให้การสืบค้นสารสนเทศได้ในลักษณะสื่อหลายมิติที่เป็นทั้งตัวอักษร ภาพ และเสียง ด้วยลักษณะเครือข่ายใยแมงมุมหรือที่เรียกว่า เวิลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web) ที่เป็น

ลักษณะของการเชื่อมโยงข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งไปเรื่อยๆ ทำให้คอมพิวเตอร์ทุกเครื่องสามารถใช้งานเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ดังนั้นจึงทำให้อินเทอร์เน็ตกลายเป็นแหล่งวิทยาการที่ครอบคลุมเนื้อหาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันได้ในทุกๆด้านและเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทุกคนสามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างไร้ขีดจำกัด โดยเครือข่ายทางสังคมออนไลน์มีอยู่ด้วยกันอย่างมากมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์และสังคม

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั่วโลกกลายเป็นปรากฏการณ์ทางอินเทอร์เน็ต โดยมีการมุ่งเน้นไปที่การสร้างชุมชนออนไลน์และสามารถประยุกต์กับสิ่งต่างๆได้ ซึ่งทำให้ผู้คนสามารถที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แบ่งปันเรื่องราวต่างๆที่น่าสนใจให้แก่กัน รวมถึงบุคลากรในองค์กรด้วยซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีกับนวัตกรรมใหม่ๆอีกทั้งเป็นกลุ่มหนึ่งที่ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรในหน่วยงานต่างๆจะใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสืบค้นคว้าข้อมูลต่างๆ เพื่อหาความรู้ใหม่ๆ ซึ่งมีรูปแบบการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ในด้านต่างๆ เช่น ด้านการสื่อสาร (Communication) ด้านการศึกษา (Education) ด้านการตลาด (Marketing) ด้านบันเทิง (Entertainment) ด้านสื่อสารการเมือง (Communication Political) (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ; และ อุษา ศิลป์เรืองวิไล. 2553: ออนไลน์)

ผู้ที่ใช้งานทางอินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถแสดงถึงความสนใจหรือความคิดของผู้ใช้ได้ โดยพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงานหรือสิ่งทีคาดว่าจะได้รับจากสื่อสังคมออนไลน์ทั้งทางด้านสื่อสาร ด้านการศึกษาและด้านความบันเทิง สามารถส่งเสริมพฤติกรรมต่างๆที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการหาข้อมูลที่น่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน แล้วนอกจากนี้ยังสามารถทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและอีกทั้งสามารถทำให้เกิดความผ่อนคลายภายหลังจากการทำงาน โดยทั้งหมดสามารถแยกเป็นหัวข้อต่างๆที่สามารถส่งเสริมพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการทำงานได้ (พรณิการ์ พุ่มจันทร์. 2558: บทความย่อ)

อินเทอร์เน็ตนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจำเป็นที่จะต้องศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหลากหลายแหล่งที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาอ้างอิงหรือประกอบกับการทำงานของพนักงานและยังต้องให้ความสำคัญในการใช้อินเทอร์เน็ตค่อนข้างมากในหลายๆด้าน เช่น การใช้งานส่วนตัว เพื่อความบันเทิงและการติดต่อสื่อสารอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเทคโนโลยีที่ช่วย

พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากยิ่งขึ้น การใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย พนักงานนิยมใช้วิธีการติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะได้รับความนิยมสูงขึ้น เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นยังใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารหรือสามารถศึกษาค้นคว้าได้ตลอดเวลา ซึ่งสื่อสังคมออนไลน์จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความพยายามในการทำงาน มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและมีความคิดที่ดีในการคิดแก้ปัญหา ซึ่งทำให้มีผลการปฏิบัติงานออกมาที่ตีน่าพึงพอใจ คือ การมีความรับผิดชอบต่องาน ทำงานจนเกิดความสำเร็จและแก้ปัญหาทางานได้ดี โดยทั้งนี้การเกิดความพึงพอใจที่ตีนั้นเกิดจากการกระตุ้นของผู้บริหารคือการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงาน รับผิดชอบต่อคำสั่งและไม่เข้มงวดจนเกินไป ทำให้เกิดการดำเนินงานออกมาในทางที่ดีซึ่งแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน

การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า (Advancement), ลักษณะงาน (Work Content), ความสำเร็จ (Achievement), การยกย่อง (Recognition) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายบริษัท (Company Policies), การบังคับบัญชา (Supervision), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship), สภาพการทำงาน (Working Condition), ความมั่นคงในงาน (Job Security) และค่าตอบแทน (Pay) โดยปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีความสัมพันธ์กัน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถทำให้บุคคลหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ สามารถทำให้เกิดผลดีและเกิดผลประโยชน์แก่องค์กรได้ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสังคมมีการใช้ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานต่างๆ โดยการส่งข้อมูลข่าวสารสามารถส่งผ่านถึงกันได้ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการกระจายภาพ เสียง และข้อมูลไม่ว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นที่ใดในโลกและได้ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งในยุคปัจจุบันข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ (ชัชวรินทร์ สันธิเดช, 2546: 11) สื่อสังคมออนไลน์สามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้นทำให้พนักงานมักใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร การ

ติดตามความบันเทิง รวมถึงการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยเพื่อนำข้อมูลมาทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงานเอกชนนั้น เป็นภัยเงียบที่อาจจะส่งผลกระทบต่อบริษัท ซึ่งการให้ความรู้แก่พนักงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในทางที่ถูกต้องอย่างมีสตินั้นจะช่วยทำให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์ต่อบริษัท รวมถึงการส่งผลต่อการทำงานที่ดีของพนักงานได้อย่างถูกวิธี ซึ่งแน่นอนว่าสื่อสังคมออนไลน์ย่อมมีบทบาทสำคัญกับคนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก สามารถสะท้อนตัวตนของผู้ใช้งานรวมถึงข้อดีและข้อเสียของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้ ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการอบรมที่ดีในการใช้งานสิ่งๆนี้ออกมาจากความคิดและการกระทำก็ย่อมส่งผลดีต่ออนาคตของผู้ใช้และองค์กร

ด้วยความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุทำให้ผู้วิจัยต้องการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยผู้วิจัยจะเลือกทำการศึกษาประชากรวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีประชาชนกรวัยทำงานใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมากที่สุดของประเทศ แล้วนอกจากนี้ยังมีคนวัยทำงานที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยกับการติดต่อสื่อสารได้คล่องแคล่ว โดยผลการวิจัยจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพื่อที่จะนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้บริหารไปปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดีของบริษัทต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการสร้างแรงจูงใจประกอบด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการสร้างแรงจูงใจประกอบด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ผลการวิจัยสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยพฤติกรรมในด้านต่างๆที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจและการเกิดความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในองค์การที่จะพัฒนาบุคลากรภายในบริษัทในการวางแผน การบริหาร วางกลยุทธ์ และสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน โดยสามารถจัดการระบบการทำงานและนโยบายให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ทั้งเพศชายและเพศหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากสูตรกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 26) ในระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้คือ 385 คน และเพิ่มตัวอย่าง 15 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการเลือกเขตการปกครองของกรุงเทพ ที่แบ่งพื้นที่ตามนโยบายพัฒนาเมือง (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ 2560: ออนไลน์) โดยแบ่งกลุ่มเขตในกรุงเทพออกเป็น 12 กลุ่มเขต ตามโครงสร้างการพัฒนาเมืองที่กำหนดไว้ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร และทำการเลือกแบบเจาะจงตามตามนโยบายพัฒนาเมือง ซึ่งเลือกจากกลุ่มเขตพื้นที่ ที่เป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ ย่านการค้า พาณิช

ยกรรม แหล่งการขยายตัวของเศรษฐกิจ และเป็นที่ตั้งจำนวนมากของอาคารสำนักงาน โดยมีกลุ่มเขตพื้นที่ดังนี้

1. กท 2 เรียกว่า กลุ่มลุ่มพินี ประกอบด้วยเขต 4 เขต คือ ปทุมวัน บางรัก สาทร และวัฒนา
2. กท 3 เรียกว่า กลุ่มวิภาวดี ประกอบด้วยเขต 6 เขต ได้แก่ จตุจักร บางซื่อ พญาไท ดินแดง ห้วยขวาง และราชเทวี
3. กท 4 เรียกว่า กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วยเขต 5 เขต คือ เขตคลองเตย บางคอแหลม ยานนาวา พระโขนง และบางนา
4. กท 6 เรียกว่า กลุ่มตากสิน ประกอบด้วยเขต 3 เขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ จอมทอง และราษฎร์บูรณะ

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บในเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} &= \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด/จำนวนเขตที่เลือก} \\ &= 400/18 \\ \text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} &= 22.22 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยจำนวนเขตทั้งหมด 18 เขต จะได้จำค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 22-23 คนในการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายจากเขตพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยจะใช้การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยความสะดวกและเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปสุ่มแจกในพื้นที่ ที่มีกลุ่มคนวัยทำงานหนาแน่น เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า ร้านอาหาร ร้านกาแฟในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงออฟฟิศหรือสำนักงานและเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพ
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 รายได้
 - 1.6 ระยะเวลาในการทำงาน
2. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์
 - 2.1 พฤติกรรมด้านการสื่อสาร
 - 2.2 พฤติกรรมด้านการศึกษา
 - 2.3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง
3. การสร้างแรงจูงใจ
 - 3.1 ความก้าวหน้า
 - 3.2 ลักษณะงาน
 - 3.3 ความสำเร็จ
 - 3.4 การยกย่อง
 - 3.5 ความรับผิดชอบ
4. ความพึงพอใจ
 - 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 4.2 สภาพการทำงาน
 - 4.3 ความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ด้านคุณภาพของงาน

5.2 ด้านปริมาณของงาน

5.3 ด้านวิธีการปฏิบัติงาน

5.4 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์** หมายถึง ลักษณะของการกระทำของบุคคล ทางด้านการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสามารถแสดงถึงความสนใจหรือความคิดของผู้ใช้งานได้ แล้ว นอกจากนั้นยังสามารถเชื่อมต่อกับความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ทั่วโลก

1.1 **พฤติกรรมด้านการสื่อสาร** การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สามารถเชื่อมการติดต่อกับ บุคคลอื่น ๆ ได้ทั่วโลก ซึ่งมีความรวดเร็วสะดวกทันที่ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการส่ง ข้อมูล เอกสารหรือพูดคุยกันได้ตลอดทุกเวลา โดยการติดต่อสื่อสารในสังคมออนไลน์นั้นสามารถ นำมาใช้ภายในองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเกิดความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.2 **พฤติกรรมด้านการศึกษา** การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยส่งเสริมในการทำ กิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย โดยการหาแหล่งข้อมูลสืบค้นสิ่งต่างๆ ที่ จำเป็นนำมาทำให้งานนั้นเกิดผลงานที่ดีและสมบูรณ์แบบมากที่สุด จากข้อมูลในสังคมออนไลน์นั้น สามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้จากฐานข้อมูลออนไลน์จากบุคคลอื่นๆ ได้อีกด้วย

1.3 **พฤติกรรมด้านความบันเทิง** การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ให้ประโยชน์ในการผ่อนคลาย ความเครียดจากการทำงาน โดยการใช้ออนไลน์สามารถทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสุขและยัง สามารถทำให้งานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

2. **การสร้างแรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันสิ่งที่มีอยู่ในตัวของ บุคคลนั้นให้ออกมา ซึ่งสิ่งๆ นั้นจะทำหน้าที่ส่งผลให้ภายในจิตใจเกิดเป็นกำลัง แรงกาย แรงใจ ความใส่ใจ การทุ่มเท จนเกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 **ความก้าวหน้า (Advancement)** เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมกำลังและแรงให้บุคคลนั้น เกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยจะส่งเสริมบุคคลให้ทำงานได้อย่างสุดความสามารถและทำให้เกิดความ เชื่อมมั่นในตัวเองกับงานที่ปฏิบัติ จนเกิดเป็นผลสำเร็จตามที่ตนปรารถนา

2.2 ลักษณะงาน (Work Content) งานที่มีความหลากหลายโดยที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถลงมือทำได้ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการทำงาน ซึ่งลักษณะงานที่เป็นอิสระนั้นจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้และงานนั้นจะไม่มี ความซ้ำซากน่าเบื่อจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ

2.3 ความสำเร็จ (Achievement) การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานแล้วงานนั้นประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นตัวเอง คนในองค์กรหรือบุคคลรอบข้างในทีม ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำและถูกกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานแก่งานที่ตนทำได้จนประสบความสำเร็จ

2.4 การยกย่อง (Recognition) หากว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วบรรลุผลหรือประสบความสำเร็จและได้รับคำชมเชย ยกย่อง ยินดี จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้รู้สึกถึงกำลังใจในการทำงานแล้ว จะทำให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจภายในจิตใจซึ่งจะส่งผลให้งานนั้นเกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่และมีความอิสระกับงานที่ได้รับมอบหมายนั้นจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้น สามารถเกิดความคิดที่สร้างสรรค์หรือความคิดที่แปลกใหม่ต่อการทำงาน ซึ่งจะทำให้รู้สึกว่างานไม่บีบบังคับจนมากเกินไปแล้วตนสามารถที่จะรับผิดชอบงานให้มีความสำเร็จได้และนอกจากนี้ยังจะช่วยส่งผลให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

3. ความพึงพอใจ ความพยายามในการทำงาน การมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนั้นจะมีผลการปฏิบัติงานออกมาในทิศทางที่ดี โดยทั้งนี้การสร้าง ความพึงพอใจที่ดีนั้นเกิดจากการกระตุ้นของผู้บริหาร จะทำให้เกิดความพึงพอใจในความสามารถที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีแก่องค์กรได้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะสามารถช่วยในการติดต่อสื่อสารงาน การแก้ปัญหา และยังสามารถช่วยเสริมให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้ามีการสร้างมิตรสัมพันธ์ที่ดีก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำได้

3.2 สภาพการทำงาน (Working Condition) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความเพียงพอของแสงในการทำงาน ความสะอาด ความ

เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงานและอุปกรณ์ในการทำงานมีความสะดวกแก่การใช้งานที่จะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.3 ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความคิดหรือความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นว่างานสามารถเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใด และงานที่ทำนั้นทำให้เกิดความมั่นคงในอนาคตได้อย่างไร โดยทั้งหมดนี้เกิดจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงาน วางแผนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสามารถทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยการบริหารจัดการผลผลิต ค่าใช้จ่าย กระบวนการและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1 ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ ซึ่งควรที่จะทำงานให้ออกมามีคุณภาพสูงสุด แล้วมีการใช้ประโยชน์คุ้มค่าและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหารได้ดี

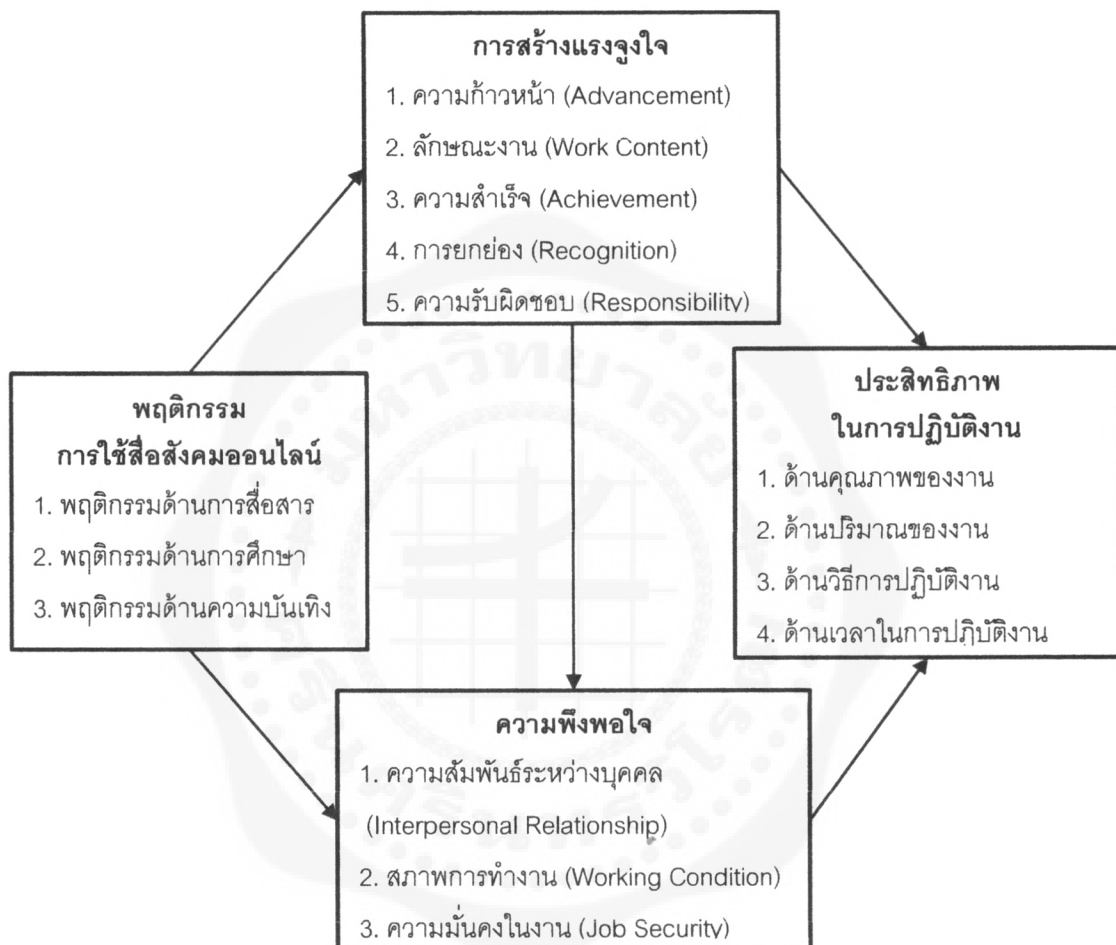
4.2 ด้านปริมาณของงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุและเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด เพื่อประโยชน์ขององค์การและการที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามที่องค์การคาดหวังหรือเป้าหมายที่วางไว้นั้นแล้วสามารถเร่งการทำงานได้ตามแผนการสร้างผลงาน ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี

4.3 ด้านวิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการขององค์การในการสร้างผลงานทางด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถส่วนบุคคล อีกทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ทำให้เกิดการประหยัดเวลา และมีความรวดเร็วในการทำงาน

4.4 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ทำเสร็จตามเวลาที่กำหนด งานที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องทำงานเสร็จในระยะเวลาที่จำกัดและเหมาะสม เมื่อมีงานใหม่เข้ามาสามารถเริ่มงานใหม่ได้ทันที โดยมีการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและเอกสารต่างๆ โดยอาศัยการค้นคว้าทฤษฎีแนวความคิด ผลงานวิจัยต่างๆ มาใช้ประกอบการทำวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีการกำหนดประเด็นการนำเสนอที่ประกอบไปด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ความหมายของพฤติกรรม

ชุตินา วงศ์เตรียมใจ (2550: 7) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งเป็นการกระทำเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ตอบสนองพฤติกรรมของตนเอง โดยจะแสดงออกทางความรู้สึกและการแสดงออกทางความคิดโดยผ่านกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่จากภายในตัวของบุคคลนั้นๆ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์โดยทั่วไปแล้วนั้นจะเกิดขึ้นจากข้อสมมติฐาน 3 ประการ ที่ทำให้มีความสัมพันธ์กันนั้น ได้แก่

1. สาเหตุ คือ พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะเกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งที่ทำให้เกิดคำถามขึ้นมาภายในหัว
2. แรงกระตุ้น คือ พฤติกรรมของมนุษย์นั้นจะเกิดขึ้นเนื่องจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้นไม่ว่าจะเกิดจากสิ่งที่ทำให้พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ตาม

3. จุดมุ่งหมาย คือ ในการเกิดพฤติกรรมนั้นจะต้องมีเป้าหมายหรือจุดหมายของพฤติกรรมนั้นเสมอ

ซึ่งกระบวนการเกิดพฤติกรรมอันเนื่องมาจาก 3 ประการด้วยกันนั้นก็ คือ สาเหตุ แรงกระตุ้น และจุดมุ่งหมาย รวมกันโดยทั้งหมดนั้นจะทำให้เกิดเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมนั่นเอง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2548: 13) พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งหรืออากัปกริยาอาการที่แสดงออกมาจากภายในจิตใจของบุคคล (Action) ทั้งนี้รวมถึงการงดหรือเว้นการกระทำที่แสดงออกมาด้วย (Inaction) นอกจากนั้นการตัดสินใจที่สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของบุคคล กลุ่มหรือองค์การได้ คือ การกระทำที่ซ่อนเร้นแต่พร้อมที่จะแสดงออกมาทุกเมื่อ เช่น การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแสดงความคิดเห็น รวมถึงสิ่งที่บุคคล กลุ่มหรือองค์การ ประพฤติปฏิบัติกันซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ถูกเปิดเผยออกมา (Over Behavior) และนอกจากนี้พฤติกรรมที่ยังไม่ถูกแสดงออกหรือที่เรียกว่า ซ่อนเร้น (Covert Behavior) โดยผ่านกระบวนการภายในจิตใจ เช่น ความรู้สึก เจตคติ ความคิด ฯลฯ

ดูเซนเบรี (Dusenbery. 2009: 124) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมไว้ว่า การแสดงออกทางพฤติกรรมและกิริยาท่าทาง เป็นระบบสิ่งมีชีวิตหรืออัตลักษณ์ประดิษฐ์ที่เกิดรวมกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมกับระบบอื่นๆหรือสิ่งมีชีวิตรวมกันเช่นเดียวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพนั่นเอง โดยพฤติกรรมเป็นการตอบสนองของระบบหรือสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นภายในหรือภายนอก มีสติหรือไม่มีสติ ชัดเจนหรือแอบแฝง และโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถถือได้ว่าเป็นการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่สามารถเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชิต (2550: 45-47) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า พฤติกรรมหมายถึง การแสดงออกและกิริยาท่าทางของสิ่งมีชีวิตที่เกิดรวมกันกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งเป็นการตอบสนองของระบบหรือสิ่งมีชีวิตต่อสิ่งเร้าหรือการรับเข้าทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นภายในจิตใจหรือภายนอกจิตใจ มีสตินึกคิดหรือไม่มีสติระลึกรู้ มีความชัดเจนหรือมีการแอบแฝง และโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ซึ่งเกิดในสภาพการณ์หนึ่งที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. การรับรู้ เป็นการแปลความหมายจากการสัมผัสจากร่างกายเป็นการรับรู้ทางความรู้สึก โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับร่างกายหรืออวัยวะต่างๆ โดยมีประสาทสัมผัสทั้งห้า

ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และการสัมผัส ซึ่งพอได้สัมผัสก็จะมีกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความจากความรู้สึกเป็นการรับรู้นั่นเอง

2. การเรียนรู้ มิใช่ผลจากการตอบสนองของสัญชาตญาณมนุษย์ เช่น อุบัติเหตุหรือความบังเอิญแต่อย่างใด การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลก่อนข้างถาวร ซึ่งอันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝนของมนุษย์อยู่ตลอดเวลา

3. การคิด เป็นกระบวนการของระบบประสาทและสมองในการสร้างสัญลักษณ์บางอย่างหรือภาพให้ปรากฏในสมองซึ่งเป็นการผ่านจิตใจสำนึกคิดที่ตนสร้างขึ้นมา เพื่อเป็นตัวแทนของวัตถุสิ่งของ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน (2540: 31-33) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง การกระทำต่างๆที่ผ่านกระบวนการคิดและจิตใจได้สำนึกของมนุษย์หรือสัตว์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ พฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน

1. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) ได้แก่ การกระทำที่แสดงออกมาอย่างชัดเจนหรือพฤติกรรมที่ผู้อื่นสามารถจะสังเกตได้โดยตรงเป็นการสังเกตโดยผ่านประสาทสัมผัสจากภายนอกเข้าสู่ภายใน แบ่งย่อยออกเป็น

1.1. พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรง โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีช่วย ซึ่งมีการเรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เช่น พฤติกรรมการกินอาหาร อ้าปาก หัวเราะ ร้องไห้หรือการยิ้มแบบมีความสุข เป็นต้น

1.2. พฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้โดยตรง ต้องใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีช่วย ซึ่งมีการเรียกพฤติกรรมประเภทนี้ว่าพฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เช่น การเช็คชีพจรการเต้นของหัวใจ ดูจากเครื่องมือแพทย์ที่เรียกว่า Stethoscope หรือการตรวจความดันโลหิต ดูจากเครื่องวัดความดันโลหิต และพฤติกรรมการโกหก สามารถใช้เครื่องจับเท็จของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคล ซึ่งจะมีความรู้สึกหรือไม่มีความรู้สึกตัวก็ตาม แต่นั่นเป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นไม่สามารถที่จะสังเกตเห็นได้โดยตรงถ้าหากว่าผู้เป็นเจ้าของพฤติกรรมนั้นไม่กล่าวบอกหรือไม่แสดงออกมาอย่างเปิดเผย โดยสามารถแบ่งย่อยออกเป็น

2.1. พฤติกรรมภายในจิตใจที่เกิดขึ้นโดยมีการรู้สึกตัว โดยที่เจ้าของพฤติกรรมนั้นรู้ว่ามันเกิดแต่สามารถที่จะควบคุมความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้โดยไม่บอกหรือไม่แสดงความรู้สึกนั้นออกมา เช่น อากาการตื่นเต้น ความรู้สึกโกรธ อากาการปวดฟัน ความหิวโหย เป็นต้น

2.2. พฤติกรรมภายในจิตใจที่เกิดขึ้นโดยไม่มีรู้สึกตัว แต่มีการส่งผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้น เช่น ความคิด ความสุข ความหวัง ความปรารถนาและความกลัว เป็นต้น

ประยูทธ ไทยธานี (2550: 1-3) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรม (Behavior) หมายถึง พฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) เป็นลักษณะอาการปฏิกิริยาอาการหรือท่าทางที่เกิดขึ้นภายหลังจากการกำเนิดขึ้นมาบนโลกหรือเกิดจากการที่ได้เข้าร่วมสังสรรค์กับคนในสังคมหรือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งมีความแตกต่างจากพฤติกรรมที่มีมาตั้งแต่กำเนิดอย่างสิ้นเชิง พฤติกรรมมนุษย์เหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีการประพฤติปฏิบัติตามกันมาเป็นแบบแผนของการใช้กฎระเบียบร่วมกันหรือวิธีการที่มีการใช้อยู่ในสังคม รวมทั้งวัฒนธรรมกับเชื้อชาติที่มีอยู่ในสังคมนั้นๆ ซึ่งมนุษย์ย่อมเข้าใจในสถานภาพและบทบาทที่แตกต่างกันออกไป ตามที่กลุ่มสังคมคาดหวังและยอมรับ

พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์

กิดานันท์ มลิทอง (2548: 12) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการใช้สื่อสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตไว้ว่า เป็นการใช้เทคโนโลยีจากเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการประมวลผลของระบบข้อมูลต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบระเบียบ โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลที่เป็นสื่อกลางได้อย่างสะดวก รวมถึงการรับส่งข้อมูลด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงได้อย่างรวดเร็ว

กุลวิตรา ภังคานนท์ และ สุชาดา ไชยรัตน์ (2545: 10) ได้ให้ความจำกัดความของคำว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ ว่าเป็นการสร้างกลุ่มสังคมโดยผ่านการสื่อสารทางเทคโนโลยีซึ่งมีการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมบวกเข้ากับระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

ธนรัตน์ จิระอรุณ และ มลลณี พรโชคชัย (2546: 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ หมายถึง การทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย

และเกิดการโต้ตอบกันกับบุคคลอื่นๆ โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการของบุคคลนั้นๆ

อรอุมา สืบกระพัน (2552: 14) ได้อธิบายความหมายของคำว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การกระทำ วิธีการหรือกิจกรรมต่างๆที่แสดงออกมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อการแสวงหาข้อมูลที่ตนต้องการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาผ่านกระบวนการประมวลผลวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

ณัฐพร จันทรหอม (2555: 8-10) พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยใช้เครื่องมือต่างๆในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยมีพฤติกรรมดังนี้

1. การค้นผ่านเว็บไซต์ (Web Browser) คือ โปรแกรมหรือเครื่องมือที่สามารถใช้เชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลสารสนเทศเว็บไซต์หรือเว็ลด์ไวด์เว็บ ซึ่งสามารถแสดงข้อมูลได้ทั้ง ภาพเคลื่อนไหว รูปภาพ ข้อความ และเสียง ซึ่งในปัจจุบันการค้นผ่านเว็บไซต์โดยการใช้โปรแกรมได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณสมบัติที่ทำให้มีคุณภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้แทนเครื่องมืออินเทอร์เน็ตอื่นๆได้ เช่น โปรแกรมเทลเน็ต (Telnet) โปรแกรมค้นผ่านเว็บที่เป็นที่นิยมมากได้แก่ Netscape Communicator และ Internet Explorer และโปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol) เป็นต้น

2. การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คือ โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เครื่องมือการเชื่อมต่อสื่อสารข้อความที่เป็นข้อมูลทางตัวอักษร เนื้อหา ความคิดเห็น ข่าวสาร เป็นต้น ทั้งในทางด้านวิชาการและเรื่องทั่วไป โดยผู้ที่ต้องการจะใช้งานสามารถสมัครเป็นสมาชิกกับผู้ให้บริการได้โดยที่ จะต้องกรอกข้อมูลเพื่อที่จะส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่มีการเสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติมหรือริเริ่มจากการเป็นสมาชิกระบบอินเทอร์เน็ตของสถาบันการศึกษาที่สังกัดอยู่ ตัวอย่างผู้ให้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น Hotmail , Gmail เป็นต้น

3. การใช้โปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (Data Transfer) คือ โปรแกรมถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เป็นโปรแกรมที่ใช้เครื่องมือโดยมีการเชื่อมต่อโปรแกรมเข้าไปยังศูนย์บริการการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP Server) โดยมีการให้บริการในการดาวน์โหลด (Download) ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่สำเร็จรูปแล้ว (Application Software) หรือแฟ้มข้อมูลอื่นๆ ซึ่งทางอินเทอร์เน็ตจะมีศูนย์บริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP Server) เป็นจำนวนพื้นที่ที่ว่างซึ่งมีการให้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือการเป็น

สมาชิกแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังสามารถถ่ายโอนข้อมูลหรือย้ายข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานไปเก็บไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหรือเครื่องอื่นๆได้ เช่น การนำไฟล์ข้อมูลหรือเว็บไซต์ที่สร้างขึ้นเองนั้นไปเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์อีกเครื่องที่มีการบริการสำหรับการจัดเก็บข้อมูลหรือมีเนื้อที่ว่างไว้ให้เก็บข้อมูล (Server) ตัวอย่าง โปรแกรม FTP ที่นิยมมีการใช้กัน ได้แก่ Cute FTP , WS FTP , Google drive , We Transfer เป็นต้น

4. การใช้โปรแกรมสนทนา (Chat) คือโปรแกรมที่ได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยโปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นอีกเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารโดยการพิมพ์โต้ตอบกันผ่านทางเครื่องมือสื่อสารหรือหน้าจอของเทคโนโลยี ซึ่งมีความคล้ายกับการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ วิธีการใช้งานคือการพิมพ์ข้อความผ่านแป้นพิมพ์แล้วกดส่งไปยังผู้รับสารซึ่งข้อความที่ส่งนั้นจะไปปรากฏบนหน้าจอของคู่ที่สนทนาด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเลือกใช้บริการห้องสนทนา (Chat Room) ของเว็บไซต์ต่างๆ ได้โดยไม่มีเสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติม ตัวอย่างโปรแกรมสนทนาทางออนไลน์ เช่น Line, Messenger Facebook, Instagram Chat, What App, Skype, PIRCH, ICQ, Net Meeting ฯลฯ

5. การใช้โปรแกรมช่วยค้นหา (Search Engines) คือ โปรแกรมช่วยค้นหา เป็นเครื่องมืออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์อื่นๆ ซึ่งในอินเทอร์เน็ตมีวิธีการในการทำงานโดยการพิมพ์ข้อความในการสืบค้นในเรื่องที่ต้องการหาลงไปโปรแกรมเพื่อช่วยค้นหาจากนั้นกดคำว่าค้นหาโปรแกรมจึงจะเริ่มทำการค้นหาแล้วแสดงผลการค้นหาออกมาเป็นข้อมูลหรือรายละเอียดให้เลือกตามที่ต้องการกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งในการค้นหานั้นแต่ละโปรแกรมจะมีรูปแบบการใช้งานหรือเทคนิคการค้นหาและการแสดงผลที่แตกต่างกันออกไปตามที่ผู้สร้างโปรแกรมนั้นดีไซน์เอาไว้ ซึ่งในปัจจุบันมีเครื่องมือในการช่วยค้นหาที่ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ และซอฟต์แวร์ แล้วสำหรับการดาวน์โหลดมาติดตั้งไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์หรือการติดตั้งที่มาพร้อมกับโปรแกรมค้นหาผ่านเว็บไซต์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้โปรแกรมค้นหาผ่านเว็บสืบค้นข้อมูลได้เช่นเดียวกับการใช้เครื่องมือช่วยค้นหา

เศรษฐพงษ์ มะลิสสุวรรณ และ อุษา ศิลป์เรืองวิไล (2553: ออนไลน์) ได้อธิบายถึงพฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยสามารถแบ่งรูปแบบความต้องการของการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์ Social Networking ซึ่งสามารถแบ่งพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้จากการใช้งานดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร (Communication) โดยนำมาใช้เป็นช่องทางในการนำเสนอข่าวสารผ่านเว็บไซต์ (Website) ของสำนักข่าวอย่างผู้จัดการออนไลน์ (Manager.co.th) เนชั่นชาแนล (Nationchannel.com) หรืออยู่ในรูปแบบของเว็บบล็อก (Webblog)

2. ด้านการศึกษา (Education) ถูกนำมาใช้ในการสืบค้น ความรู้ ข้อเท็จจริง ทั้งด้านภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์ ที่มักเรียกว่า สารานุกรมออนไลน์ ซึ่งสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้อย่าง Wikipedia หรือ Google Earth

3. ด้านการตลาด (Marketing) ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่นำ Social Networking มาใช้ประโยชน์ในการสร้างแบรนด์ได้อย่างชัดเจน เพราะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการสื่อสารเพื่อสร้างการเข้าถึงความสัมพันธ์การมีส่วนร่วมกับผู้บริโภคได้ดีและวัดผลได้ทันที เช่น การโฆษณาออนไลน์ (Online Advertising) ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ของบริษัทที่นิยมใช้เว็บบล็อก Webblog ในการจ้างรายการส่งเสริมการขายหรือการใช้ Twitter เช่น @WeloveFuji,@naiin ที่เชิญชวนให้ลูกค้าเข้าร่วมกิจกรรมผ่านเครือข่าย นอกจากนี้ในปัจจุบันสื่อดังกล่าวยังถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่เรียกว่า (Marketing Influencer) ที่อาศัยผู้เขียนบล็อก (Bloggers) ใน Twitters ที่มีจำนวนผู้ติดตาม (followers) มากมาเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการนำเสนอสินค้าหรือแนะนำสินค้า เป็นต้น

4. ด้านบันเทิง (Entertainment) เป็นอีกส่วนหนึ่งที่นิยมมาใช้ประโยชน์จาก (Social Networking) เช่น การชมภาพยนตร์ การฟังเพลง การสร้างแฟนคลับ ผ่าน Facebook หรือ Hi5 หรือการให้ดาวโหลด (Download) เพลง มิวสิควิดีโอ คอนเสิร์ต หรือแม้กระทั่งรูปภาพของดาราศิลปินที่ชื่นชอบ เป็นต้น

5. ด้านสื่อสารการเมือง (Communication Political) กลุ่มนี้จัดได้ว่าเป็นกลุ่มที่สร้างกระแสนิยมให้กับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) ระดับโลกเมื่อ บารัค โอบามา ใช้เป็นเครื่องมือหาเสียงจนได้รับการรับเลือกให้เป็นประธานาธิบดีสหรัฐฯ จากเว็บไซต์ (<http://www.youtube.com>) จนถึงอดีตนายกรัฐมนตรีของไทยอย่าง พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ที่ก็มีการใช้ Twitter ในการสื่อสารทางการเมืองกับประชาชน

ด้วยประโยชน์ที่มีความหลากหลายในการใช้งาน ทำให้สังคมเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) กลายเป็นเครือข่ายทางสังคมขนาดใหญ่ที่ถูกเชื่อมต่อกันด้วยรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง ทั้งด้านมุมมอง ความคิด การแลกเปลี่ยน มิตรภาพ ความขัดแย้ง การค้า ซึ่งเป็นไป

ตั้งแต่ในระดับบุคคลที่มีความใกล้ชิดไปจนถึงระดับชาติ เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงเป็นการรวมกันเข้าไว้ซึ่งความผูกพันและความสนใจร่วมกัน

ชเนตตี สยนานนท์ (2555: 20-23) พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นกริยาอาการที่แสดงออกหรือการปฏิบัติใดๆ โดยผ่านการกระทำซึ่งมีทั้งพฤติกรรมภายนอกและพฤติกรรมภายใน เป็นไปโดยรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว พฤติกรรมนั้นอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ โดยการใช้งานอินเทอร์เน็ตนี้จะมีบทบาทที่สำคัญต่อบุคคลที่ใช้งาน ซึ่งในพฤติกรรมการดำเนินชีวิต การทำงาน การเรียน การสื่อสาร และการผ่อนคลายต่างๆ ดังนั้นพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ตามประเภทและวัตถุประสงค์ในการใช้งานได้ดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การติดต่อสื่อสารทางระบบอินเทอร์เน็ต เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน เป็นการสื่อสารที่รวดเร็วไร้พรมแดนมากกว่าแต่ก่อน โดยผู้ใช้งานสามารถสนทนากับบุคคลอื่นๆ ได้ทั่วโลก ซึ่งในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ร่วมกับการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแล้วนำมาใช้ในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น ใช้งานด้านอีเมลถือว่าการติดต่อสื่อสารที่เป็นที่นิยมอันดับต้นๆ อย่างหนึ่งบนโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) หรือบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งหน่วยงานและองค์กรต่างๆ มีการใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารและติดตามความเคลื่อนไหวต่างๆ ได้ทั่วโลกในเวลาอันน้อยนิด โดยผ่านการให้ข้อความที่เป็นตัวอักษร ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือจะเป็นข้อความต่างๆ บนเว็บไซต์ ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เป็นที่นิยมอีกอย่าง คือ เว็บไซต์ (Website) บล็อก (Blog) เพจ (Page) เป็นต้น ซึ่งสามารถพูดคุยโต้ตอบกันได้ในช่วงเวลานั้นๆ แบบทันทีทันใด (Real Time) ทำให้การสนทนาแบบนี้มีข้อดีคือ ได้รับความเพลิดเพลิน เกิดผ่อนคลายอารมณ์ ส่วนการติดต่อสื่อสารด้วยภาพและเสียง ได้แก่ การโทรศัพท์ทางไกลด้วยอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมมากยิ่งขึ้นสำหรับคนที่อยู่ไกลกันทำให้มีความรู้สึกใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีซอฟต์แวร์สำหรับการสื่อสารด้วยภาพและเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้งานต้องมีอุปกรณ์เพิ่มเติม เช่น กล้องวิดีโอ ไมโครโฟน การ์ดเสียง เพราะการติดต่อสื่อสารด้วยภาพและเสียงนั้นมีการใช้งานที่ค่อนข้างจะซับซ้อน แต่ในปัจจุบันก็มีการพัฒนาให้สะดวกมากขึ้นโดยการนำเทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ จึงทำให้สามารถคุยผ่านแบบเห็นหน้ากันได้ โดยมีการใช้ร่วมกับโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันต่างๆ (Application) นอกจากนี้แล้วยังสามารถไปประยุกต์กับการประชุมทางไกลทางอินเทอร์เน็ตหลายๆ แห่งในเวลาเดียวกัน โดยมีการ

นำเอารูปแบบการสื่อสารแบบนี้มาใช้ในการบรรยายในการประชุมพร้อมกับการนำเสนอข้อมูลต่างๆ และแสดงภาพประกอบ รวมทั้งบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมสามารถอภิปรายและตอบข้อซักถามกันได้ ซึ่งอนาคตการประชุมประเภทนี้จะได้รับความนิยมสูงเพราะทำให้เกิดความเท่าเทียมและมีความสะดวกในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการศึกษา (Education) คือ การศึกษาผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การเสริมสร้างคุณภาพทางการศึกษาของผู้ใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้สื่อด้านการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งในปัจจุบันมีการจัดทำหลักสูตรการศึกษาผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ตกันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้ผู้ใช้งานที่อยู่ไกลหรือสะดวกที่จะใช้ระบบทางอินเทอร์เน็ตสามารถลงทะเบียนแล้วชำระเงินได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น อาทิ การส่งงานหรือการปรึกษาเรื่องเรียนกับผู้สอน การเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในประเทศไทยได้ง่ายขึ้น โดยในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีการศึกษาที่ผ่านการสื่อสารทางเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกัน เช่น มีการสร้างโฮมเพจรายวิชาเพื่อให้ผู้ใช้งานที่ลงทะเบียนในรายวิชาต่างๆ สามารถที่จะศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองซึ่งเป็นการเสริมการเรียนภายนอกห้องเรียนได้เป็นอย่างดี ส่วนในการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาต่างประเทศบางแห่งมีการเรียนการสอนด้วยระบบห้องเรียนเสมือนจริง (Virtual Classroom) ที่เรียกว่า ชั้นเรียนออนไลน์ (Online Class) หรือการเรียนการสอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet based Instruction) เป็นการศึกษาระหว่างผู้สอนและผู้ใช้งานที่ไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียนในห้องเรียนจริงๆ แต่ในเรื่องการทำงานใช้การประชุมในการพูดคุยหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆผ่านทางไกลโดยสื่อทางอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการเรียนการสอนแทนซึ่งสามารถใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้และข้อมูลต่างๆได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทางวิชาการหรืออ่านตำราที่มีอยู่ในเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต โดยที่สามารถอ่านได้จากหน้าเว็บไซต์หรือดาวน์โหลดเก็บข้อมูลมาอ่านได้ในภายหลัง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสารกับที่อื่นๆได้ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือหาข้อมูลที่ต้องการไม่ว่าข้อมูลนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม เช่น หนังสือ ข้อความ วีดีโอ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เป็นต้น

3. ด้านความบันเทิง (Entertainment) คือ การใช้อินเทอร์เน็ตไม่ใช่เพื่อเป็นการค้นหาข้อมูลหรือทำตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการในด้านการศึกษาหาความรู้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น นอกจากนี้ที่กล่าวมาข้างต้นการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อในด้านความบันเทิงถือเป็นว่าเป็นกิจกรรมอีกประเภทหนึ่งของอินเทอร์เน็ตที่เป็นได้รับความนิยมอย่างมากของทุกเพศทุกวัย ถือได้ว่าเป็นการรับข้อมูลข่าวสารด้าน

บันเทิงซึ่งช่วยในเรื่องการทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ เช่น การค้นหาวารสาร หนังสือพิมพ์ ภาพและข่าวสารอื่นๆ หรือการเล่นเกมส์ออนไลน์ ฟังวิทยุ ดูการถ่ายทอดสดผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งหมดนี้สามารถเรียกใช้ข้อมูล (Download) เพลง ภาพยนตร์ เพื่อสร้างความบันเทิงได้ รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านความบันเทิงนั้นไปยังผู้ที่มีความสนใจในด้านความบันเทิงเหมือนกัน ซึ่งความบันเทิงจะทำให้ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ต สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายและมีความสนใจในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ทุกคนสามารถเข้าเข้าถึงได้ง่าย และสามารถหาข้อมูลด้านบันเทิงนั้นได้ง่ายเช่นกัน

ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์

ณัฐพร จันทรหอม (2555: 8-10) ได้แบ่งประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 5 ประเภท คือ

1. การสื่อสารสนเทศทางวิชาการหรือการศึกษา คือ สารสนเทศที่ใช้ในการประกอบการศึกษาค้นคว้าในทางด้านวิชาการโดยมีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ได้แก่

1.1 สารสนเทศของห้องสมุด เช่น รายการบรรณานุกรมทรัพยากรในห้องสมุดฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ฐานข้อมูลซีดีรอม เป็นต้น

1.2 สารสนเทศของหน่วยงานบริการการศึกษา เช่น ข้อมูลการลงทะเบียน ตารางสอน ตารางสอบ ผลการเรียน ข้อมูลของคณะวิชาต่างๆในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

1.3 สารสนเทศบทเรียนรายวิชา เช่น โฮมเพจของอาจารย์ผู้สอน เว็บไซต์ออนไลน์ เป็นต้น

1.4 สารสนเทศประกอบการศึกษาจากเว็บไซต์ต่างๆ เช่น บทความ งานวิจัย ข้อมูลทางสถิติ และข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์ และผู้เกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ เป็นต้น

2. สื่อสารสนเทศด้านความรู้ทั่วไป คือ สารสนเทศหรือข้อมูลความรู้ทั่วไปจากเว็บไซต์ต่างๆ เช่น สุขภาพ ประวัติศาสตร์ ศิลปะ วัฒนธรรม การท่องเที่ยว คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต ด้านธุรกิจบุคคลและสังคม เป็นต้น ซึ่งจะสังเกตได้ว่าข้อมูลพวกนี้จะอยู่รอบๆตัวที่สามารถถามจากบุคคลอื่นๆ หรือเปิดหาตามเว็บไซต์ที่มีการยืนยันทางด้านข้อมูลที่ชัดเจนแม่นยำและสามารถเชื่อถือได้

3. สื่อสารสนเทศด้านบันเทิง คือ สารสนเทศที่ช่วยให้บุคคลที่ใช้สื่อได้รับความสนุกสนาน ความเพลิดเพลิน พักผ่อนหย่อนใจ โดยการสร้างความบันเทิงใจแก่ตนเอง เช่น เกมส์ เพลง ภาพยนตร์ ข่าวสารต่างๆ และการสนทนาทางอินเทอร์เน็ตกับเพื่อนก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสุขสนุกสนาน และเกิดความผ่อนคลายได้เช่นกัน

4. สื่อสารสนเทศประเภทข่าวสาร คือ ข้อมูลข่าวหรือเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวต่างๆที่เกิดขึ้นทั้งในอดีตและปัจจุบัน เช่น ข่าวจากหนังสือพิมพ์หรือโทรทัศน์, ข่าวประชาสัมพันธ์หรือข่าวฝากต่างๆไม่ว่าจะเป็นการบอกต่อหรือการประกาศ เช่น การประชุม นิทรรศการ อบรม รายงานข่าว เหตุการณ์ปัจจุบัน ข้อมูลผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆทางสังคมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เป็นต้น

กันยารัตน์ สมเกตู (2555) ได้นำเสนอการแบ่งประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ไว้ดังนี้

1. เผยแพร่ตัวตน (Identity Network) ใช้สำหรับการแนะนำหรือการนำเสนอตัวตนโดยการเผยแพร่เรื่องราวของตนเองผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแชร์หรือแบ่งปันเรื่องราวต่างๆ (Shared) ที่เกิดขึ้นให้คนอื่นได้รับรู้เช่นเดียวกันกับตน โดยเว็บไซต์นั้นสามารถสร้างอัลบั้มรูปภาพของตนเอง สร้างกลุ่มเพื่อน และสร้างเครือข่ายขึ้นมาได้ ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ ได้แก่ เฟสบุ๊ก (Facebook) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) เป็นต้น

2. เผยแพร่ผลงาน (Creative Network) สามารถนำเสนองานของตนเองได้ในรูปแบบของวิดีโอ ภาพ หรือเสียง ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทนี้ ได้แก่ ยูทูบ (Youtube) ฟลิค (Flickr) วีมีโอ (Vimeo) ซึ่งการเผยแพร่ผลงานประเภทนี้สามารถยับยั้งผู้เข้าชมหรือสามารถแบ่งปันบนเว็บไซต์ได้ด้วยเช่นกัน

3. ความสนใจตรงกัน (Interested Network) เป็นสังคมของกลุ่มคนที่มีความสนใจเหมือนกัน ซึ่งมีเว็บไซต์ที่สามารถแบ่งแยกประเภทความสนใจของบุคคลได้หลากหลายโดยผู้ใช้งานสามารถเลือกสิ่งที่คุณสนใจเพื่อที่จะเข้าชมได้ เช่น พินเทอร์เรสต์ (Pinterest) เป็นออนไลน์บุ๊กมาร์คกิ้ง (Online Bookmarking) หรือโซเชียลบุ๊กมาร์คกิ้ง (SocialBookmarking) โดยเป็นการบุ๊กมาร์ค (Bookmark) สิ่งที่เราสนใจไว้บนอินเทอร์เน็ต สามารถแบ่งปันให้ผู้อื่นดูได้และยังสามารถบอกความนิยมของเว็บไซต์ต่างๆ ได้โดยดูจากจำนวนตัวเลขที่เว็บไซต์นั้นถูกบุ๊กมาร์ค (Bookmark) เอาไว้จากสมาชิกผู้ใช้งานคนอื่นๆ

4. ร่วมกันทำงาน (Collaboration Network) เป็นการร่วมกันพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software) หรือส่วนต่างๆของซอฟต์แวร์ เช่น วิกิพีเดีย (Wikipedia) เป็นสารานุกรมออนไลน์ขนาดใหญ่ที่รวบรวมความรู้ ข้อมูล ข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ ไว้มากมายหรือปัจจุบันเราสามารถใช้งาน Google Maps) ในการสร้างแผนที่ของตัวเองหรือจะแบ่งปันแผนที่ให้กับคนอื่นได้ใช้ด้วย จึงทำให้มีสถานที่สำคัญหรือสถานที่ต่างๆ ถูกบันทึกเอาไว้พร้อมกับข้อมูลของสถานที่นั้นๆ ไว้เพื่อแสดงผลจากการค้นหา

5. โลกเสมือน (Gaming / Virtual Reality) คือการที่ผู้ใช้งานเป็นส่วนหนึ่งบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ดังตัวอย่างโลกเสมือน เช่น เกมออนไลน์ เซคคอนด์ไลฟ์ (Second Life) เป็นโลกเสมือนจริง ที่สามารถสร้างตัวตนในเครือข่ายสังคมออนไลน์หรือตัวละครโดยสมมติให้เป็นตัวเราเองขึ้นมา ซึ่งสามารถใช้ชีวิตอยู่ในเกมส์ที่ถูกสร้างขึ้นจากซอฟต์แวร์ (Software) อยู่ในชุมชนเสมือน (Virtual Community) ที่สามารถซื้อขายที่ดินและหารายได้จากการทำกิจกรรมต่างๆได้จริง

6. Peer to Peer (P2P) เป็นการเชื่อมต่อกันระหว่างไคลเอนท์ (Client) เครื่องผู้ใช้งานกับเครื่องลูกข่าย กับไคลเอนท์ (Client) โดยตรงโปรแกรมสไกป์ (Skype) จึงได้นำหลักการนี้มาใช้เป็นโปรแกรมสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ต และก็มีบิททอร์เรนต์ (BitTorrent) เกิดขึ้นมาเป็นเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการแบ่งไฟล์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางและมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น แต่สามารถก่อให้เกิดปัญหาเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ตามมาได้

ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้สื่อ

ในการใช้สื่อหรือการเลือกใช้นั้นถ้าเกิดว่าผู้ใช้ได้เลือกตรงตามวัตถุประสงค์ความต้องการของตัวเองจะทำให้เกิดความพอใจ แล้วได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากที่ได้รับการใช้สื่อ

โดยงานวิจัยของ เซวาริน และเจมส์ (Severin; & James. 1992: 304) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการใช้ประโยชน์ของสื่อของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่างๆดังนี้

1. ความเพลิตเพลิน (Diversion) ความเพลิตเพลินในรูปแบบของการใช้สื่อ หมายถึง การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งอาจจะช่วยทำให้เกิดการผ่อนคลายจากการทำงาน การลดความตึงเครียดจากปัญหาต่างๆ การหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

2. มนุษย์สัมพันธ์ (Personal Relationship) หมายถึง การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อคนอื่น ๆ เพื่อใช้ในการการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการสนทนากับคนในสังคมทำให้มีโอกาสเจอคนที่หลากหลายและอยู่ร่วมกันบนสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์

3. เอกลักษณ์ของบุคคล (Personal Identity or Individual Psychology) หมายถึง การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ของบุคคล โดยการสร้างลักษณะเด่นของตนเองที่ก่อให้เกิดคุณค่าทางด้านจิตใจแล้วสามารถเสริมสร้างความมั่นใจให้กับตนเองจนเกิดการเข้าใจในตัวตนที่แท้จริง

4. การติดตามข่าวสาร (Surveillance) หมายถึง การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการติดต่อข่าวสารความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งอดีตและปัจจุบันจากสื่อมวลชนของสังคม การรับข่าวสารนั้นจะมีการกลั่นกรองจาก การมองเห็น การรับรู้ และการสัมผัส ซึ่งข่าวสารเป็นสิ่งที่ส่งผลให้จิตได้สำนึกได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกออกมาผ่านระบบประสาท ซึ่งจะทำให้ผลนั้นส่งไปยังการกระทำที่ก่อให้เกิดความคาดหวังต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งนั่นก็คือแรงผลักดันในการทำสิ่งต่างๆ สิ่งนี้สามารถส่งผลกับกิจกรรมที่ทำให้ปัจจุบันหรือต่อจิตใจของผู้รับข่าวสารได้โดยตรง

จริมา ทองสวัสดิ์ (2545: 16) ทฤษฎีในการใช้ประโยชน์จากสื่อ นั้น เป็นความต้องการที่จะสื่อสารของนักนิเทศ ซึ่งจุดเริ่มต้นที่จะอธิบายว่าการสื่อสารของมนุษย์เกิดมาจากแรงผลักดันแล้วผนวกเข้ากับความต้องการที่จะสื่อสารกับสิ่งต่างๆ ให้ผู้คนอื่นรู้ไม่ว่าจะเป็นลักษณะแบบบุคคลหรือว่าแบบกลุ่ม เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับสารโดยตรง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการสื่อ นั้นผู้รับสารจะต้องมีความต้องการในการรับรู้ โดยจะอธิบายถึงเหตุผลของแรงจูงใจ พฤติกรรม ความต้องการและความพึงพอใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการที่มีความแตกต่างกันกันออกไป จึงทำให้สื่อที่ถ่ายทอดออกมานั้นมีการตอบรับหรือเปิดรับสื่อไม่เหมือนกันและไม่เท่ากันตามความต้องการของบุคคล จึงทำให้สื่อที่ตอบสนองความพึงใจของบุคคลได้แตกต่างกันกับสิ่งที่บุคคลต้องการจะสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ

สุธัญรัตน์ ใจจันทร์ (2554: 13-14) กล่าวถึงประโยชน์ของสื่อสังคมไว้เพิ่มเติมว่า สื่อสังคมเป็นบริการออนไลน์ที่มีประโยชน์ต่อชีวิตมนุษย์หลายด้านดังนี้

1. ด้านสังคม คือ สื่อสังคมเป็นการเชื่อมโยงผู้คนเข้าหากัน ซึ่งเป็นความสวยงามที่สุดของอินเทอร์เน็ต สื่อสังคมรายใหญ่อย่าง Hi5 มีสมาชิกอยู่เกือบ 100 ล้าน account ทั่วโลก บางคนมี

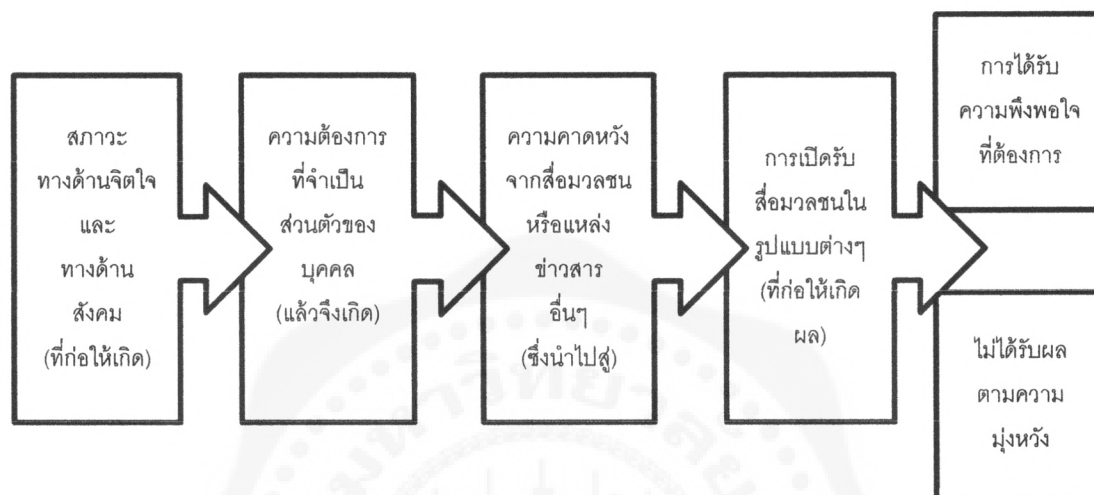
“เพื่อน” เป็นหลักหมื่นหลักแสนอยู่ไซเบอร์สเปซ สื่อสังคม ทำให้คนมีตัวตนอยู่ได้บนไซเบอร์สเปซ เพราะจะต้องแสดงความเป็นตัวเองออกมาให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ Profile น่าสนใจและมีชีวิตชีวาที่สุด บ้างก็เน้นไปที่การใส่ข้อมูลเนื้อหา Blog รูปถ่ายในชีวิตประจำวัน เรื่องราวเพื่อนคน ใกล้ตัว บ้างก็เน้นไปที่ลูกเล่นใส่ Glitter เข้าไป สุดท้ายทำให้เชื่อได้ประมาณหนึ่งว่ามีตัวตนอยู่จริง บนโลกมนุษย์

2. ด้านการตลาด คือ สื่อสังคม ไม่ได้เป็นเพียงแค่เว็บไซต์ที่แชร์ข้อมูล รูปภาพอีกต่อไป แต่ได้พัฒนามาเป็นที่แนะนำสินค้าและสถานที่ที่สามารถซื้อหาได้หรือที่รู้จักกัน ในนามของ Collaborative Shopping Communities อีกด้วย สมาชิกสามารถแชร์เกี่ยวกับเทรนด์ที่มาแรง แฟชั่น ร้านค้าที่นิยมโดยประเทศจีนและสเปนเป็นประเทศที่มีอัตราการให้บริการและความสนใจที่จะใช้บริการ Social Network Shopping ค่อนข้างสูงกว่าประเทศอื่นๆ ในไทยเองก็มีธุรกิจบางธุรกิจก็ได้มีการสร้างเครือข่ายเป็นของตัวเอง อย่างเช่น True หรือ Dtac ซึ่งอาจเป็นอีกช่องทางใหม่ที่จะใช้เป็นที่โฆษณาต่อไปในอนาคต เป็นเครื่องมือทางการตลาดจากเครือข่ายที่มีขนาดใหญ่ อีกทั้งยังมีข้อมูลของสมาชิกที่จะทำให้สินค้าและบริการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เป็นอย่างดีเช่นเดียวกับการตลาดที่วัดผลได้และมีความคุ้มค่ากับการลงทุน (Return of Investment) รวมถึง Point of Sale ที่มีผลต่อให้ผู้บริโภคเปลี่ยนจากการซื้อแบรนด์หนึ่งเป็นอีกแบรนด์หนึ่งได้ทันที ณ จุดขายและเป็นการขายผ่าน e-Marketplace สำหรับผู้ที่ต้องการจะเปิดเว็บไซต์หรือเปิดหน้าร้านกับ e-Marketplace ทั้งหลายก็สามารถทำได้เช่นกัน โดยปัจจุบันมีตลาดหลายแห่งที่เปิดให้บริการอยู่เช่น Tarad.com, Shopping.co.th, Weloveshopping.com เป็นต้น ซึ่งการขายสินค้าผ่าน e-Marketplace นั้นจะต้องเข้าไปเป็นสมาชิกก่อน ส่วนการเลือกใช้บริการเว็บไซต์ร้านค้าสำเร็จรูปก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยประหยัดเวลาการสร้างหน้าร้านด้วยเช่นกัน

3. ด้านการเมือง คือ ดังตัวอย่างการใช้สื่อสมัยใหม่ในการเลือกตั้งที่มีส่วนทำให้โอบามาชนะการเลือกตั้ง เป็นประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกาคนที่ 44 ทั้งหมดเป็นผลมาจากโอบามามีความเข้าใจเรื่องพลังแห่งเครือข่ายที่เขาสร้างมาเพื่อสนับสนุนแคมเปญของตัวเอง โอบามาเข้าใจแนวคิดการสื่อสารระหว่างชุมชนออนไลน์ตั้งแต่แรกเริ่มทำให้โอบามาเน้นการส่งข้อความ Twitter แทนที่จะตรวจหน้า Facebook อย่าง เดียวทุกวันและความเข้าใจพลังเรื่องการสื่อสารระหว่างคน หลายชุมชนนั่นเองที่ทำให้โอบามาทำแคมเปญได้ดีกว่า แม้อัศวินจะใช้กลยุทธ์หาเสียงออนไลน์เช่นเดียวกัน

แบบจำลองทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ

มาเคียว และวินดอร์ (อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์. 2554: 42; อ้างอิงจาก Mcquail; & Windahl. 1981: 75-76) ได้อธิบายถึงแบบจำลองสิ่งต่างๆที่อยู่ภายใต้การพิจารณาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงแบบจำลองทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจากสื่อที่อยู่ภายใต้การพิจารณา

แบบจำลองได้อธิบายทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจจากสื่อที่อยู่ภายใต้การพิจารณาได้ว่าเป็นสภาวะทางด้านสังคมและทางด้านจิตใจที่แตกต่างกันและความหลากหลายของมนุษย์ที่ก่อให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แล้วความต้องการที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละคนคาดคะเนหรือหวังเอาไว้ว่าสื่อแต่ละประเภทนั้นจะต้องตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้รับสารได้อย่างแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของแต่ละบุคคลที่มีความต้องการที่ไม่เหมือนกันจะแตกต่างกันออกไป ผลต่อไปคือความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้สื่อก็ย่อมจะต่างกันออกไปด้วยเช่นกัน ซึ่งตัวอย่างของแนวคิดเกี่ยวกับการใช้สื่อและความพึงพอใจจากการใช้สื่อที่อยู่ภายใต้การพิจารณา ได้แก่ ปัจเจกบุคคลหรือลักษณะบุคคล ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการพื้นฐานที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจากประสบการณ์นั้นก็จะตั้งความหวังว่าการใช้สื่อมวลชนจะเป็นอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้นั้นตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้สามารถเลือกดูรายการโทรทัศน์ อ่านเนื้อหาในหนังสือหรือบทความต่างๆ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับสารจะได้รับการตอบสนองตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจในขณะเดียวกันก็จะก่อให้เกิดผลอีกอย่างหนึ่งได้เช่นกัน คือผู้รับสารอาจตกเป็น

เหยื่อของผู้ที่พึงประสงค์ที่จะพาเสื่อมเสียโดยการรับชมสื่อมวลชนและเกิดการเปลี่ยนแปลงอุปนิสัยจนทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เป็นต้น

ทฤษฎีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ

ปรมา สตะเวทิน (2541: 121) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสื่อต่างๆหรือข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้ ประการที่หนึ่ง คือ ความต้องการ (Need) ในกระบวนการตัดสินใจเลือกของมนุษย์มีปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ที่ประกอบไปด้วยความต้องการทางจิตใจ ทางกาย ความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นการเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการของตนและนอกจากนี้ยังสามารถกำหนดการเลือกของตนเองได้เช่น เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อแสดงรสนิยม และเพื่อความพอใจ ฯลฯ ประการที่สอง ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศนคติ คือ ความคิดหรือแนวทางที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลโดยการมีจิตใจที่โน้มเอียงและตามความชื่นชอบ (Preference and Predisposition)

ศรีหญิง ศรีศุข (2544: 16) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเป็นกระบวนการหนึ่งของการสื่อสาร คือ การถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เช่น ผู้ส่งสารส่งข้อมูลไปให้กับผู้รับสารโดยจะมีการใช้การรับรู้ การเข้าใจ ผ่านสื่อ ซึ่งมีการกำหนดถึงทฤษฎีทางลักษณะของผู้รับสารไว้ 4 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

1. การเลือกรับและการเลือกใช้ (Selective Exposure) ปัจจุบันผู้รับสารมีโอกาสในการรับสื่อหรือข้อมูลได้หลากหลายแหล่งหรือรับสารจากผู้ส่งสาร (Source) ในที่ต่างๆได้สะดวกและรวดเร็ว มียิ่งขึ้น ซึ่งมีสื่อจำนวนมากมายที่ผู้รับสารต้องการและมีเพียงพอต่อการเลือกรับหรือการเลือกใช้ ซึ่งผู้รับสารควรมีเวลาและความสามารถที่จะจำกัดหรือจัดในการรับสารจากแหล่งที่มาต่างๆ ที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร เช่น แหล่งข่าวสารที่สร้างความพึงพอใจหรือไม่พอใจต่อผู้รับสารที่มาจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้รับสารควรที่จะเลือกรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่เสนอความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและทัศนคติของตน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสาร

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) มนุษย์นั้นจะเลือกให้ความสนใจสารต่อสิ่งที่ตนให้ความสนใจเป็นพิเศษหรือเท่าที่สมองของผู้นั้นที่จะรับสารนั้นได้ ดังนั้นในการอ่านหนังสือพิมพ์หรือในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารมากกว่า 1 อย่าง เช่น รายการทีวีก็จะมีการจัดประเภทของสื่อไว้ให้ผู้รับสารได้เลือกชม เป็นต้น ฉะนั้นจึงควรต้องเลือกรับสารใดสารหนึ่งเท่านั้นหรือตามที่สมองสามารถรับได้ และโดยปกติเรามักจะเลือกรับสารที่น่าสนใจ เช่น หนังสือพิมพ์รายวันจะมีหน้าประมาณ 20 - 25 หน้า ซึ่งผู้รับสารก็มักจะเลือกอ่านเพียงข่าวบางหน้าหรือบางคอลัมน์เท่านั้น โดยอาจจะอ่านเพียง 1 หน้า เพียงบางข่าวหรืออ่าน หน้าสังคม หน้าบันเทิงและหน้ากีฬา เป็นต้น เพียงเฉพาะบางข่าวจึงทำให้เห็นได้ว่านอกจากเราจะเลือกสาร โดยอาศัยความสนใจที่ผู้รับสารมีต่อสารแล้วนั้น ผู้รับสารยังควรเลือกสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิมของตนและเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตนด้วย

3. การเลือกที่จะรับรู้ (Selective Perception and Interpretation) หลังจากที่ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารหรือเลือกใช้สารเพราะสารที่ได้รับนั้นมีความสนใจต่อตน จากนั้นทำการเลือกสารของผู้ส่งสารรายใดรายหนึ่งแล้ว ผู้รับสารควรเลือกรับรู้และเลือกที่จะตีความหมายของสารตามประสบการณ์ของตน เนื่องจากบุคคลแต่ละประเภทนั้นมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการรับรู้และการตีความหมายของคนต่อสิ่งเดียวกันจึงไม่มีความเหมือนกัน อุปสรรคหรือความหมายของสื่อสารอันเนื่องมาจากการรับรู้และการเลือกตีความหมายของผู้รับสาร ซึ่งอยู่ตรงที่ว่าผู้รับสารมักจะไม่ค่อยรู้ว่าแต่ละคนมีความรู้มีประสบการณ์และมีแตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้หรือการตีความของสิ่งที่ได้พบจึงมีความแตกต่างกันไปด้วย ความหมายร่วมกัน (Common Meaning) หรือความเข้าใจร่วมกัน (Common Understanding) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารจึงไม่เกิดขึ้นและเกิดขึ้นน้อยทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือล้มเหลวลง

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) นอกจากการเลือกรับเลือกใช้สารตามความสนใจแล้วนำมาตีความหมายแล้ว ผู้รับสารยังควรที่จะเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารเอาไว้เพื่อเป็นประสบการณ์ของตนและเพื่อที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยที่ผ่านมาเสนอให้เห็นว่าบุคคลจะสามารถเลือกสิ่งที่จะจดจำในเรื่องที่สอดคล้องกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่สนับสนุนความคิดเห็นของตนได้ดีกว่าเรื่องขัดแย้งหรือต่อต้านความคิดเห็นของตนที่อาจจะส่งผลกระทบต่อจิตใจและความคิดได้

สุกัญญา บุรณเดชาชัย (2552) ได้กล่าวว่า การเปิดรับข่าวทางอินเทอร์เน็ตมีการพัฒนาและได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน ซึ่งย่อมส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงวิถีการใช้ชีวิตด้านต่างๆ ในทางที่ดีหรือไม่ดีเพิ่มขึ้นด้วย เพราะการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กล่าวว่า ความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมนั้นจะส่งผลทำให้บุคคลและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปซึ่งนั้นต้องผ่านกระบวนการการเรียนรู้ (Learning) โดยมนุษย์แต่ละบุคคลจะมีการเรียนรู้ที่ต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคลด้วย

ทฤษฎีพฤติกรรมการเรียนรู้

สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและงานวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (ACRL, 2000: Online) ได้อธิบายถึงการรับรู้สื่อสารสนเทศไว้ว่า การรับรู้สารสนเทศนั้นเป็นรูปแบบพื้นฐานในชีวิตประจำวันที่สำคัญ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลที่รับรู้สารสนเทศ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ได้อย่างเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้วิจารณญาณของตนในการประเมินสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงสารสนเทศที่ได้นั้นเข้ากับความรู้ที่มีอยู่เดิม โดยใช้สารสนเทศบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้แล้วเข้าใจประเด็นทางด้านต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านจริยธรรม ด้านกฎหมายและด้านการเมือง เพื่อให้ได้รับสื่ออย่างมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดองค์ประกอบของการรับรู้สื่อไว้ 4 ประการ คือ

1. ความสามารถในการตระหนักว่าเมื่อใดจำเป็นที่จะต้องใช้สื่อสารสนเทศก็ควรที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. การเข้าถึงสื่อสารสนเทศ คือ ความสามารถในการกำหนดประเด็นหรือปัญหาสารสนเทศที่จะต้องการใช้ได้อย่างมีคุณภาพและสามารถระบุแหล่งที่มาของสารสนเทศได้ โดยมีความรู้ในการใช้กลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์
3. การประเมินสื่อสารสนเทศ คือ ความสามารถในการสังเคราะห์หรือตีความสารสนเทศที่มีความซับซ้อนได้ สามารถตัดสินใจได้ว่าสารสนเทศที่ค้นพบนั้นมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

หรือไม่เป็นความจริงในการนำเสนอถึงข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นรวมทั้ง สารสนเทศนั้นนำเสนอด้วยความลำเอียงและเที่ยงตรงของสื่อสารสนเทศ

4. การใช้สื่อสารสนเทศคือ ความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศทั้งหมดและมารยาทในการใช้สารสนเทศด้วยความสามารถในการจัดการสารสนเทศได้ โดยรูปแบบวิธีการนำเสนอสารสนเทศนั้นมีความเหมาะสมกับผู้รับสารหรือผู้ใช้สารสนเทศอย่างไร

จากที่กล่าวข้างต้นนอกจากนั้นแล้วผู้รับสารหรือผู้ใช้สื่อสารสนเทศควรมีคุณสมบัติด้านอื่นๆประกอบอีกด้วย ได้แก่

1. การรู้จักใช้ห้องสมุด (Library Literacy) ผู้ใช้สื่อต้องรู้ว่าห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆไว้ในรูปแบบที่หลากหลายทั้งในรูปแบบ สื่อสิ่งพิมพ์ ไลบรารีอิเล็กทรอนิกส์และสื่อต่างๆไป ซึ่งผู้ใช้สื่อต้องรู้วิธีการใช้การรวบรวมงานในการค้นหาและจัดเก็บสื่อต่างๆในอยู่ในสภาพคงเดิม รู้จักกลยุทธ์ในการค้นคืนสารสนเทศแต่ละประเภท รวมทั้งบริการต่างๆของห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดของสถาบันการศึกษาที่ผู้ใช้สื่อกำลังศึกษาอยู่นั้นจะต้องรู้จักอย่างลึกซึ้งในประเด็นต่างๆ ดังกล่าวแล้วการรู้จักใช้ห้องสมุดครอบคลุมทั้งหมดรวมถึงการรับรู้แหล่งสารสนเทศอื่นๆด้วย

2. การรู้จักใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) ผู้ใช้สื่อต้องรู้จักเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เบื้องต้นในเรื่องของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การเชื่อมต่อประสานงานต่างๆ เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ เช่น การพิมพ์เอกสาร การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการรู้จักที่ตั้งของแหล่งสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อนำประโยชน์ของเทคโนโลยีที่ได้มาใช้งานในการส่งต่อข้อมูลหรือใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การรู้จักใช้เครือข่าย (Network Literacy) ผู้ใช้ต้องรับรู้ขอบเขตของเครือข่ายและมีความสามารถในการใช้สารสนเทศทางเครือข่ายในการเชื่อมโยงการใช้งานเข้าถึงกันทั่วโลก แล้วสามารถใช้กลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการบูรณาการสารสนเทศจากเครือข่ายกับสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆได้อย่างคล่องแคล่ว

4. การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual Literacy) ผู้ใช้สื่อสามารถเข้าใจและแปลความหมายจากสิ่งที่เห็นได้ รวมถึงความสามารถในเรื่องการคิดวิเคราะห์ แยกแยะ การเรียนรู้ การ

แสดงความคิดเห็น และสามารถนำสิ่งที่เห็นนั้นมาใช้ในการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของตนเองได้ เช่น สัญลักษณ์บุนหรี และมีเครื่องหมายกากบาทบาทอยู่ด้านบน หมายถึง ห้ามสูบบุหรี่ หรือสัญลักษณ์ผู้ชายอยู่น้ำห้องน้ำ หมายถึง ห้องน้ำสำหรับชาย เป็นต้น

5. การรับรู้สื่อ (Media Literacy) ผู้ใช้สื่อต้องสามารถเข้าถึงสื่อโดยการวิเคราะห์และการผลิตสารสนเทศจากสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ ภาพยนตร์ วิทยุ ดนตรี เป็นต้น รู้จักเลือกรับสารสนเทศจากแหล่งสื่อที่แตกต่างกันโดยรู้ขอบเขตและการเผยแพร่สารสนเทศของสื่อและเข้าใจถึงอิทธิพลของสื่อ ซึ่งสามารถพิจารณาตัดสินใจได้ว่าสื่อเหล่านั้น มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

6. การรู้จักใช้สื่อสารสนเทศดิจิทัล (Digital Literacy) ผู้ใช้สื่อต้องมีความสามารถในการเข้าใจและวิธีการใช้สารสนเทศรูปแบบต่างๆ ซึ่งจะนำเสนอในรูปแบบดิจิทัลโดยการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างการรับรู้สารสนเทศดิจิทัล เช่น สามารถดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นที่สามารถเข้าถึงในระยะไกลมาใช้ได้ โดยรู้ว่าคุณภาพสารสนเทศที่มาจากเว็บไซต์ต่างๆ แตกต่างกันไป รู้ว่าเว็บไซต์แต่ละเว็บไซต์นั้นมีความน่าเชื่อถือและเว็บไซต์ที่ไม่น่าเชื่อถือ รู้จักโปรแกรมในการค้นหาโดยใช้การสืบค้นหาขั้นสูง รวมถึงการรู้เรื่องของกฎหมายลิขสิทธิ์ที่คุ้มครองทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์และการอ้างอิงสารสนเทศจากเว็บไซต์ เป็นต้น

7. การรับรู้ด้านภาษา (Language Literacy) ผู้ใช้สื่อมีความสามารถกำหนดคำสำคัญสำหรับการค้นหาได้ในขั้นตอนการค้นหาสารสนเทศแล้วที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ การค้นหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตและการนำเสนอสารสนเทศที่ค้นหาได้ มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่จำเป็นมากที่สุด เนื่องจากเป็นภาษาสากลที่ใช้กันทั่วโลกและสารสนเทศส่วนใหญ่ทำการเผยแพร่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อที่จะให้ทุกคนเข้าใจ

8. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ผู้ใช้สื่อสามารถคิดวิเคราะห์สังเคราะห์หรือการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเลือกรับสารสนเทศที่นำเสนอไว้ให้เลือกร้อยอย่างหลากหลายนี้ โดยการพิจารณา ทบทวน คิด วิเคราะห์ และแยกแยะหาเหตุผลมารองรับ จากสิ่งต่างๆ ที่เคยพบเจอ จดจำ คาดการณ์หรือประสบการณ์โดยยังไม่เห็นคล้ายตามสารสนเทศที่นำเสนอเรื่องนั้นๆ ก่อน แต่จะต้องพิจารณาใคร่ครวญไตร่ตรองด้วยความรอบคอบละเอียดถี่ถ้วนและมีเหตุผลมารองรับว่าสิ่งใดสำคัญก่อนหลังเรื่องที่เลือกนั้นมีสาระใหม่ ก่อนตัดสินใจเชื่อควรดำเนินการแก้ไขปัญหาล่วงหน้านั้นจึงค่อยเลือกโดยดูจากการเห็นความสมควรด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

9. การมีจริยธรรมทางสารสนเทศ (Information Ethic) การสร้างให้ผู้ใช้สื่อเป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณนำใจนั้น ควรให้ความสำคัญกับการเป็นเป้าหมายหลักของการจัดการศึกษา เพื่อปลูกฝังผู้ใช้สื่อได้รู้จักการใช้สารสนเทศโดยชอบธรรมบนพื้นฐานของจริยธรรมทางสารสนเทศ เช่น การนำข้อความหรือแนวคิดของผู้อื่นมาใช้ในงานของตนจำเป็นต้องอ้างอิงเจ้าของผลงานเดิมด้วย การไม่นำข้อมูลที่ขัดต่อศีลธรรมและจรรยาบรรณของสังคมไปเผยแพร่ เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของ (อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์, 2554) นั้นมีความสอดคล้องกับการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตคณะครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ พ.ศ. 2554 พบว่า พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ด้านการศึกษา (Education) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านความบันเทิง (Entertainment) ของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตคณะครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีภาพรวมอยู่ในระดับดีมากโดย

1. ด้านการศึกษา ได้แก่ การศึกษา VDO ที่เผยแพร่ใน Youtube และการใช้สื่อ Social Media เพื่อการศึกษาอยู่ในระดับมาก
 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น การเผยแพร่รูปเพื่อการสื่อสาร การพูดคุยผ่านกระดานสนทนา และการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่ในระดับดีมาก
 3. ด้านการศึกษابันเทิง ได้แก่ การส่งไฟล์งาน การถามตอบปัญหา อยู่ในระดับดีมาก
- เช่นกัน

พรรณิการ์ พุ่มจันทร์ (2558) งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาแพทย์ระดับปริญญาตรีของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า

สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้มากที่สุดคือ Facebook ซึ่งเป็นสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยมที่สุด ซึ่งนักศึกษาแพทย์ระดับปริญญาตรีของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีปริมาณการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อวันอยู่ที่ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุ๊กและโทรศัพท์มือถือ

1. ด้านการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานหรือทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายให้ค้นคว้าหาตำราวิชาการจากสื่อ

สังคมออนไลน์ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาได้แบ่งปันความรู้และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนแล้วรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รับทราบข่าวสารเตือนภัย และติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3. ด้านความบันเทิง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการผ่อนคลายความเครียด โดยการฟังเพลง ดูหนังออนไลน์ แบ่งปันรูปภาพหรือสถานที่ที่เกี่ยวกับบุคคลอื่นๆ

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านต่างๆ ทำให้นักศึกษาแพทย์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้เกิดประสิทธิภาพจากเรียนและการเกิดความพึงพอใจในการเรียนอีกด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ จึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง การส่งเสริมพฤติกรรมต่างๆที่สามารถทำให้ผู้ใช้งานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของการหาข้อมูลที่น่ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน แล้วนอกจากนี้ยังสามารถทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและอีกทั้งสามารถทำให้เกิดความผ่อนคลายภายหลังจากการทำงาน โดยทั้งหมดสามารถแยกเป็นหัวข้อต่างๆที่สามารถส่งเสริมพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการทำงานได้ 3 ด้านดังนี้

ตาราง 1 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ผู้ศึกษา	พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์							
	พฤติกรรมด้านการสื่อสาร (Communication)	พฤติกรรมด้านการศึกษา (Education)	พฤติกรรมด้านการตลาด (Marketing)	พฤติกรรมด้านความบันเทิง (Entertainment)	พฤติกรรมด้านสื่อสารการเมือง (Communication Political)	พฤติกรรมด้านสื่อสารสนเทศด้านความรู้ทั่วไป	พฤติกรรมด้านสื่อสารสนเทศประเภทข่าวสาร	พฤติกรรมด้านสังคม
เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณ และอุษา ศิลป์เรืองวิไล (2553)	X	X	X	X	X			
ชเนตตี สยนาหนท์ (2555)	X	X		X				
ณัฐพร จันทร์หอม (2555)		X		X		X	X	
สุธัญรัตน์ ใจจันทร์ (2554)			X		X			X
อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์ (2554)	X	X		X				
พรรณนิการ์ พุ่มจันทร์ (2558)	X	X		X				

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่จะประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร (Communication) พฤติกรรมด้านการศึกษา (Education) และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง (Entertainment) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ชเนตตี สยนาหนท์ (2555) อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์ (2554) และพรรณนิการ์ พุ่มจันทร์ (2558) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยต่างๆมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมด้านการสื่อสาร (Communication) การใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถเชื่อมการติดต่อกับบุคคลอื่นได้ทั่วโลกและมีความรวดเร็วและทันท่วงที นอกจากนี้ยังสามารถใช้ประโยชน์ในการส่งข้อมูล เอกสารหรือพูดคุยกันได้อย่างทันทีและตลอดทุกเวลา โดยการติดต่อสื่อสารในสังคม

ออนไลน์นั้นสามารถนำมาใช้ภายในองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. พฤติกรรมด้านการศึกษา (Education) พฤติกรรมด้านการศึกษา ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยส่งเสริมในการทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย โดยการหาแหล่งข้อมูลสืบค้นสิ่งต่างๆ ที่จำเป็นที่ต้องการนำมาทำให้งานนั้นเกิดผลงานที่ดีและสมบูรณ์แบบมากที่สุด จากข้อมูลในสังคมออนไลน์นั้นสามารถนำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้จากฐานข้อมูลออนไลน์จากบุคคลอื่นๆ ได้อีกด้วย

3. พฤติกรรมด้านความบันเทิง (Entertainment) การใช้สื่อสังคมออนไลน์นั้นนอกจากจะให้ประโยชน์จากการทำงานแล้ว ผู้ใช้ยังสามารถใช้ในการผ่อนคลายจากการทำงาน โดยใช้สื่อต่างๆ ภายในโลกออนไลน์ในการทำให้เกิดความสุขกับผู้ใช้งานเพื่อสร้างความผ่อนคลายจากการทำงานและยังสามารถทำให้งานเกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้สามารถช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้นเกิดความสามารถในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้บุคลากรนั้นเกิดความผ่อนคลายในการทำงาน ซึ่งสามารถทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและยังสามารถทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จและทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 129) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนัดระดับทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่และต่อเนื่องหรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ ซึ่งการสร้างแรงจูงใจจึงเป็นการที่ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่าและมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในจิตใจของตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

พินเดอร์ (ซูซีย์ สมิตธิกร. 2554: 274; อ้างอิงจาก Pinder. 1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ พลังของจิตใจในการสร้างแรงจูงใจที่มีแหล่งกำเนิดจากภายในและภายนอกของตัวบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานด้วยความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ รวมทั้งการกำหนดรูปแบบทิศทางและระยะเวลาของพฤติกรรมนั้นๆ

เซอร์โต (Certo. 2000: 360) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในจิตใจของบุคคลที่เป็นสาเหตุในการกระตุ้นให้บุคคลเกิดการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

อรรถพล ชินโกศทรัพย์ (2550: 19) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้น เพื่อให้พนักงานได้นำศักยภาพที่ตนมีอยู่นั้นมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่สูงยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยภายนอกที่กล่าวมานั้น ได้แก่ สิ่งต่างๆที่อยู่รอบตัวที่สามารถเป็นสิ่งกระตุ้น (Stimulus) จากภายนอก (Extrinsic) ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและนำความสามารถของตนเองออกมาใช้ในการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง รายได้ที่เพิ่มขึ้น โบนัส ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในที่สามารถเป็นสิ่งกระตุ้น (Intrinsic) ได้แก่ ความมุ่งมั่น ความทะเยอทะยาน ความต้องการหรือความปรารถนาอื่นใดที่ก่อให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล เช่น การได้รับคำชมจาก

หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน การได้เป็นหัวหน้าหรือการได้เป็นเจ้าของกิจการ การทำตามเป้าหมายหรือ การได้ในสิ่งที่ตนเองตั้งใจเอาไว้ นั่นเอง

เชอร์ฮอร์น ฮันต์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในจิตใจของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดระดับทิศทางและ การใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดง พฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการ กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่ง แสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเองรวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถ ที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 106) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่ บุคคลได้รับการกระตุ้นพลังที่มีอยู่ภายในหรือสิ่งที่มีอยู่ในตนเอง ให้เกิดการแสดงออกมาทางพฤติกรรม หรือในการกระทำต่างๆ ได้อย่างมีคุณค่า มีพลังและมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการกระตุ้นที่แสดงออกถึง ความตั้งใจ ความมุ่งมั่น ความเต็มใจ ความพยายาม ความกระตือรือร้น รวมทั้งการเพิ่มพูน ความสามารถที่จะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จที่ตนเองตั้งไว้

ความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจ

ทัศนีย์ เขี่ยมสะอาด (2553: 8-9) ได้อธิบายถึงความสำคัญของแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลงาน ไว้ว่า ผลของงานจะมีคุณภาพที่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้ อย่างเต็มที่และแน่นอนว่าไม่ใช่เรื่องง่ายในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพราะพนักงานมีการ ตอบสนองต่องานและวิธีการดำเนินงานในองค์การที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การสร้างแรงจูงใจพนักงาน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถสรุปความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ องค์การได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อร่างกายที่ส่งผลต่อการกระทำหรือ พฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆนั้น ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลทำให้มีพลัง ขยันขันแข็งเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้เกิดความก้าวหน้าประสบความสำเร็จในหน้าที่

การงานเป็นการสร้างแรงหรือพลังต่อผลงานซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานที่ใช้พลังหรือแรงงานประเภทหาเช้ากินค่ำที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ ซึ่งต่อให้มีการใช้พลังเหมือนกันแต่ความหมายและลักษณะการทำงานของบุคคลนั้นก็มีความแตกต่างกันจึงทำให้การสื่อความหมายของคำว่า พลัง (Energy) ไม่เหมือนกัน

2. ความพยายาม (Persistence) เป็นแรงกระตุ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งความหมายที่ใช้ในการอธิบายถึงความพยายามก็มีความแตกต่างกันออกไปสำหรับแต่ละบุคคล ซึ่งในที่นี้ความพยายามทำให้บุคคลนั้นมีความมานะบากบั่นอดทน ซึ่งแสดงออกถึงการคิดหาวิธีการนำมาซึ่งความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด โดยไม่ท้อถอยหรือลดละความพยายามง่ายๆ แม้กระทั่งงานจะมีอุปสรรคมาขัดขวางเพียงใด แต่เมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักจะคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่มีวันท้อถอยต่ออุปสรรคทุกอย่างที่เข้ามาในชีวิต

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) ในที่นี้ให้ความหมายถึงรูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้งอาจก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางในการดำเนินงานใหม่ที่ดีกว่า ประสบผลสำเร็จมากกว่าหรืออาจจะไม่ดีแล้วส่งผลที่แย่ไปกว่าเดิม ซึ่งนักจิตวิทยาบางคนมีความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคลที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้กับชีวิตอยู่ตลอดเวลาโดยถ้าบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อดิ้นรนเพื่อที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการ แต่หากเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลต่อการทำงานให้ไม่สำเร็จบุคคลนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งที่ดีพลาดและพยายามปรับแก้ไขทุกอย่างให้ดีขึ้นโดยทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานจนในที่สุดแล้วทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมกับตนซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวทางเดิมที่เคยทำ

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นต่อการทำงานสูง ซึ่งทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการมุ่งมั่นต่อการทำงานที่ตนมีส่วนในการรับผิดชอบส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าก็จะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ซึ่งผู้ที่มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคงในหน้าที่การงานมีวินัยในการทำงานที่ดี ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ของผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของ

ตนเองเพื่อผลงานที่ดีซึ่งทำให้ส่งผลให้มีความประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและมีความเจริญก้าวหน้า

การสร้างแรงจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการทำงานและการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานและอื่นๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลหรือการประสบความสำเร็จของงาน ซึ่งส่งผลต่อบุคคลโดยการสร้างแรงจูงใจจึงมีความหมายและความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ (ชลิตา แคมจันทร์, 2555: 21; อ้างอิงจาก หลุยส์ จาปาเทศ, 2533: 15)

1. การสร้างแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดกำลังใจในการกระทำสิ่งต่างๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี โดยการนำเอาสิ่งเร้ามาปลุกจิตใจเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนเกิดเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทต้องการ ซึ่งก็จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนหากเกิดแรงจูงใจในการทำงานก็จะทำให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการมีคนในองค์กรมาชื่นชมผลงานหรือหัวหน้ามีการเลื่อนตำแหน่งงานให้และถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนถนัดพนักงานเหล่านั้นย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้นแล้วสร้างประโยชน์ในกับบริษัท เป็นต้น

2. การสร้างแรงจูงใจเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิผลและเป็นการสร้างผลงานขององค์กรในหน่วยงานให้กับบริษัท ซึ่งถ้าหัวหน้าใช้หลักการและเทคนิคการสร้างแรงจูงใจเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการงานแล้วนั้น ย่อมเป็นการเพิ่มพูนผลงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะพนักงานหรือผู้ถูกกระตุ้นหรือการปลุกใจจนทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นจะมีความขยันทำงานมากยิ่งขึ้นงานก็จะทำให้บรรลุเป้าหมายและผลที่ตามมาคือความก้าวหน้าขององค์กรหรือบริษัท

3. การสร้างแรงจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่หัวหน้างานจะใช้เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานนั้น จำเป็นที่จะต้องทราบก่อนว่างานหรือผลงานของพนักงานที่ได้ดูแลรับผิดชอบอยู่นั้นได้ผลเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ แล้วจึงพิจารณาใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงงานนั้นให้ออกมาในรูปแบบที่บริษัทต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นก่อนการใช้เทคนิคการสร้างแรงจูงใจต่างๆ หัวหน้างานควรที่จะต้องทราบเรื่องของการประเมินผลติดตามผลงานก่อน ซึ่งการประเมินผลล่วงหน้าก่อนการสร้างแรงจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินผลด้วยวิธีการที่จะทราบผลการปฏิบัติงานนั้นมีหลายวิธี เช่น

การสังเกตการณ์ การใช้แบบฟอร์มในการประเมินผลที่เป็นรายเดือนหรือรายปี โดยมีข้อสรุปการดำเนินงานต่างๆและการรายงานผลให้กับหัวหน้าฝ่ายเป็นต้น

4. การสร้างแรงจูงใจเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญห โดยคนที่หัวหน้าให้เกียรติ ลูกน้องที่มีส่วนร่วมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ได้แสดงความคิดเห็นร่วมหรือมีโอกาส ร่วมมือร่วมคิดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ก็จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดยไม่ยากมากนัก ซึ่งความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของลูกน้องก็จะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย เช่น การให้ผู้ที่ ทำงานร่วมกันได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์โดยการพูดชมเชยให้ผู้อื่นฟัง จัดได้ว่าเป็นการสร้าง แรงจูงใจแบบเสริมแรงให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร่วมงานทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการ ช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหหรือช่วยกันจัดปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะปัญหาของหัวหน้าหรือปัญหาของ ผู้ร่วมงานด้วยกัน

5. การสร้างแรงจูงใจสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานได้ ซึ่ง โดยทั่วไปแล้ว พนักงานจะรับผิดชอบเฉพาะงานที่ตนได้รับคำสั่งมาเท่านั้น อาจจะทำให้งานไม่มีความ พัฒนาความคืบหน้าหรือไม่เกิดการรวมตัวกันในการทำงาน ด้วยปัญหาจากเหตุการณ์นี้จึงทำให้การที่ จะสร้างสรรค์งานใหม่หรือคิดงานใหม่นั้น ย่อมทำได้ยากเว้นแต่ว่าพนักงานนั้นจะมีหัวหน้าที่คอยให้ ความรักแล้วให้กำลังใจในการทำงานอยู่เสมอคอยปรับแก้ไขปัญหาด้วยการพูดคุยเมื่อเจอปัญหาต่างๆ ก็จะทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จตามที่บริษัทวางไว้

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2548: 185-186) ได้อธิบายถึงความสำคัญของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานทั้งนี้เพื่อเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานการผลิตและอื่นๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสัมฤทธิ์ผลของงานและของคน แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นให้ บุคคลเกิดการกระทำหรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยนำเอาสิ่งเร้าที่บุคคลนั้นพึงพอใจมาเร้าหรือ กระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อบรรลุเป้าหมายก็จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงาน ที่ทำงานในบริษัทเอกชน หากบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานมีคนมาชมผลงานหรือได้รับการทำงานที่ ถนัดพนักงานเหล่านั้นย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มพูนผลผลิตและผลงานขององค์กรในหน่วยงานใดก็ตาม ถ้าใช้ หลักการและเทคนิคแรงจูงใจมาช่วยในการบริหารงานแล้วย่อมเป็นการเพิ่มพูนผลงานและผลผลิตของ

องค์กรหรือพนักงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานหรือผู้ถูกจูงใจจะขยันปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นเมื่อถูกการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ

3. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่หัวหน้างานจะใช้เทคนิคการจูงใจพนักงานนั้นจำเป็นต้องทราบเสียก่อนว่างานหรือผลงานของพนักงานที่รับผิดชอบอยู่นั้นดีหรือไม่แล้วจึงพิจารณาใช้เทคนิคต่างๆเพื่อปรับปรุงงานนั้น ดังนั้นก่อนการใช้เทคนิคการจูงใจต่างๆ หัวหน้างานต้องทราบเรื่องราวของการประเมินผลการติดตามผลงานก่อนการประเมินล่วงหน้า ก่อนการจูงใจซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินผลด้วย ทั้งนี้เพราะถ้าการประเมินงานมีความผิดพลาดหรือไม่เที่ยงธรรม การจูงใจย่อมจะผิดพลาดและขาดประสิทธิภาพตามไปด้วย วิธีการที่จะทราบผลการปฏิบัติงานนั้นมีหลายวิธี เช่น การสังเกต การรายงานหัวหน้าระดับเหนือขึ้นมา การใช้แบบฟอร์มการประเมินผลเป็นรายเดือนหรือรายปี เป็นต้น

4. แรงจูงใจเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา การที่หัวหน้าให้เกียรติลูกน้องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้มีโอกาสร่วมมือร่วมความคิดในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้โดยไม่ยากนัก ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของลูกน้องก็จะมีมากขึ้นอีกด้วย การให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ การพูดชมเชยให้ผู้อื่นฟัง จัดได้ว่าเป็นแรงจูงใจแบบเสริมแรงซึ่งจะช่วยให้ผู้ร่วมงานทุ่มเททั้งกายและใจในการช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหานั้นหรือช่วยกันขจัดปัญหาต่างๆไม่ว่าจะเป็นปัญหาของหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานด้วยกันก็ตาม

5. แรงจูงใจสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงานได้ โดยทั่วไปพนักงานจะรับผิดชอบเฉพาะงานของตนที่ได้รับคำสั่งมาเท่านั้น การที่จะคิดงานใหม่ งานสร้างสรรค์เมื่อกลับไปบ้านย่อมทำได้ยาก เว้นแต่ว่าพนักงานที่มีหัวหน้าที่คอยให้ความรัก การให้กำลังใจหรือการเสริมแรง ย่อมจะช่วยให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนากลายเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาขององค์กรได้

6. แรงจูงใจเป็นการเพิ่มจำนวนพนักงานการทำงานของพนักงานในองค์กรนั้นมักจะไม่ได้ใช้ ความสามารถเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ โดยจะสังเกตได้จากขณะที่พนักงานปฏิบัติงานนั้นพนักงานมักจะมีอาการอ่อนเพลียอ่อนโยนโรยแรง ซึ่งแสดงว่าถ้าทำต่อไปอีกคงไม่ไหวแต่ในช่วงดังกล่าว ถ้าหากหัวหน้างานได้นำแรงจูงใจที่เขาชอบมาเร้าใจพนักงานเหล่านั้น ก็จะทำให้พวกเขามีพลังในการ

ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นมาทันทีองค์กรก็จะได้ผลงานจากพนักงานเพิ่มขึ้นอีกทั้งๆที่ไม่ได้มีการจ้างพนักงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

องค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2550) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจโดยอธิบายถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจและกระตุ้นให้เกิดผลงานที่ดีดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นการกระตุ้นความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในจิตใจของบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่กระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานก็เนื่องจากว่าได้รับความชื่นชมยินดีในด้านผลงานและความสามารถของตน ซึ่งทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลภายในองค์กรที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถเพื่อความก้าวหน้าของตน

2. ลักษณะของงาน (Work Content) หมายถึง งานที่น่าสนใจหรืองานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีความท้าทายที่ต้องให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังเพียงผู้เดียว

3. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

4. การได้รับการยกย่อง (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร ซึ่งการยอมรับนับถือจะอยู่ในการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จของงานด้วย

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

ซูซีย์สมิทธิไกร : (2554) กล่าวถึง แรงจูงใจในการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง สิ่งที่กำหนดว่าบุคคลจะเลือกกระทำและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การทํากิจกรรมอะไรมากกว่ากัน

2. ความเข้ม (Intensity) หมายถึง ระดับความทุ่มเทและความพยายามของบุคคลในการทำงาน

3. ความยืนหยัด (Persistence) หมายถึง สิ่งที่ยืนยันว่าคุณมีความมุ่งมั่นและไม่ทอดย้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานต่างๆ บุคคลที่มีความยืนหยัดจะสามารถทำงานได้ในระยะเวลาที่ยาวนานและเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จ

ซูเกียรติ ยิมพวง (2554: 3-10) ได้แสดงองค์ประกอบของการสร้างแรงจูงใจไว้ว่าแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจหรือองค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factor) มีลักษณะสัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานที่ประกอบไปด้วย ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงาน (Work It Self) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advance) ซึ่งมีประเด็นดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์มีพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จ คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ

1.2 การยอมรับนับถือ คือ พนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา

1.3 ลักษณะของงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจและน่าทำ

1.4 ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา

1.5 ความก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557: 8-14) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลใน

การปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร คือ การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรทำให้งานมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ แต่ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเพราะงานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรจะต้องพิจารณาถึงความถนัด ทักษะและการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำ ทั้งนี้รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนางานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือหรือการยกย่อง คือ การที่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะมาจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ยอมรับความรู้ความสามารถและยอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลงานหรือความคิด เรื่องส่วนตัว ฯลฯ ซึ่งการยอมรับในส่วนต่างๆเหล่านี้ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเองจนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงานมีความตรงกับความสนใจและความถนัดเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานและงานที่ปฏิบัติต้องมีความท้าทายให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมความสะอาดของสถานที่และถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว คนนั้นจะมีความตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ซึ่งองค์ประกอบด้านลักษณะงานก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจได้

4. ความรับผิดชอบ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การใดองค์การหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์การ ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ว่าคนทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจบารมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมาก

ที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์หนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้นในการคิดสร้างสรรค์ผู้บริหารควรให้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้น ตำแหน่งการให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นเครื่องมือในการจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความก้าวหน้า คือ บุคคลทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงาม มนุษย์เป็นสิ่งที่มีความคิดที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย ซึ่งองค์การต่างๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษาการเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

6. เงินเดือน คือ ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น

โชติกา ระไล (2555: 17-18) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุข จากการทำงานและได้แนวคิดองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานเกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคล สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ ส่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จซึ่งจะเกิดหลังจาก การได้รับความสำเร็จในการทำงาน

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It Self) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) กล่าวถึง การสร้างแรงจูงใจในองค์กรจะมียุคประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ ค่านิยม คุณค่า ซึ่งทำให้ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่างๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้มีความแตกต่างกันออกไป

2. ปัจจัยในเรื่องงานในที่นี้ หมายถึง อาชีพงานที่แตกต่างกันหรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานแต่ละองค์การที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ความท้าทาย ความน่าสนใจ ความสร้างสรรค์และความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งที่ได้จากการประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้ก็จะส่งผลทำให้งานนั้นมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยต่างๆขององค์การ หมายถึง ระบบการทำงานในองค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจและระเบียบปฏิบัติต่างๆ จะมีผลต่อการปฏิบัติงานหรือการสร้างบรรยากาศในการทำงานและการสร้างโอกาสของพนักงาน จึงส่งผลทำให้พนักงานมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

สุรัตน์ จงรักษ์ (2556: 18-19) จากแนวคิดการสร้างแรงจูงใจมีหลักการที่สำคัญ คือ ความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน คือ การที่บุคคลพอใจในการทำงานไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพอใจในการทำงานส่งผลให้บุคคลไม่คิดจะลาออกจากงานหรือไม่มีความคิดจะนัดหยุดงาน ซึ่งอาจไม่มีส่วนต่อการมุ่งมั่นทำให้งานเจริญก้าวหน้า แต่ถ้าพนักงานผู้ใดมีแรงจูงใจในการทำงานพนักงานนั้นจะตั้งใจทำงานให้

เกิดผลดี ซึ่งจะมีปัจจัยที่สำคัญ คือ ด้านตัวกระตุ้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความพอใจมีทั้งหมด 6 ประการ ประกอบไปด้วย

1. ความสำเร็จหรือความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าพนักงานทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน
2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของพนักงานนั้นมีบุคคลอื่นรับรู้มีบุคคลยอมรับนับถือจากผู้อื่นหรือไม่
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานที่พนักงานทำมีความน่าสนใจน่าทำ
4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่างานมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของพนักงาน
5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่างานมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของพนักงาน
6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่างานมีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง

ชลิตา แคมจันทิก (2557: 11-12) ได้นำเสนอองค์ประกอบของแรงจูงใจโดยใช้แนวคิดของ Bovee และ Robbins ดังนี้

แนวคิดองค์ประกอบแรงจูงใจของ โบวี (Bovee, 1993) พูดถึงกระบวนการในการสร้างแรงจูงใจโดยเริ่มต้นจากการที่สำรวจบุคคลที่มีความต้องการ (Need) และสร้างการรับรู้ ซึ่งพนักงานจะรู้สึกถึงความต้องการในการทำงานที่ท้าทายก็ต่อเมื่อจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และยังรวมถึงการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะนำไปสู่กระบวนการการตัดสินใจของพนักงานให้แสดงความสามารถหรือแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งอาจกระตุ้นโดยการให้รางวัล เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic Model of Motivation)

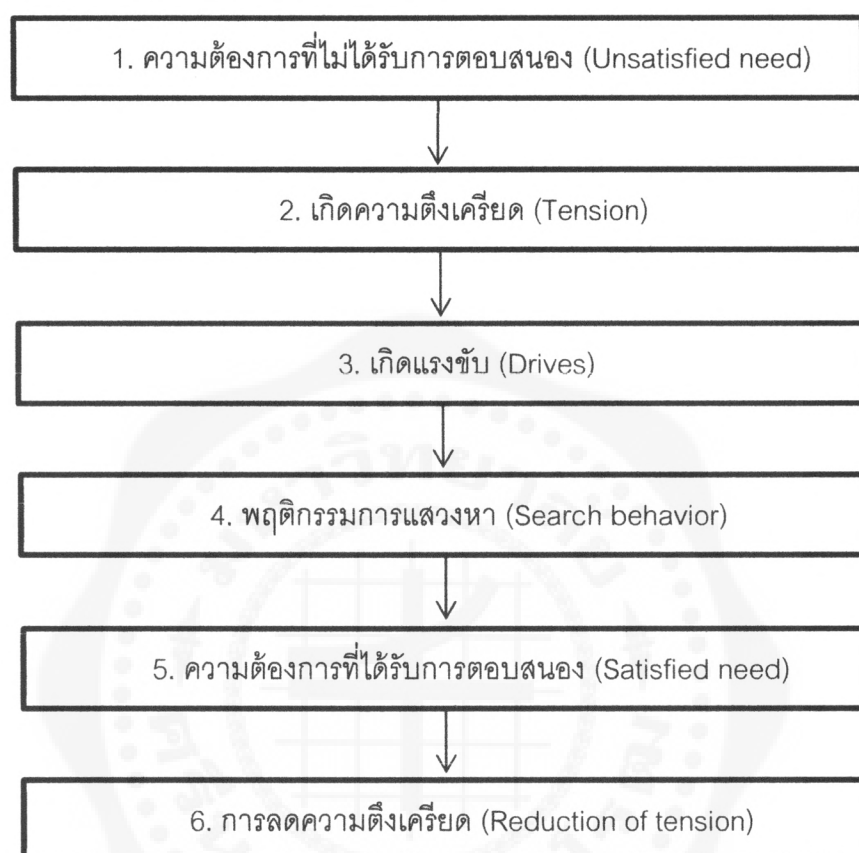
ที่มา: Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

แนวคิดของ โรบบิน (Robbins, 1996) ได้แบ่งการลำดับขั้นตอนของการสร้างแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมและการกระทำได้ดังนี้

1. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง
2. เกิดความตึงเครียด
3. เกิดแรงขับ
4. พฤติกรรมแสวงหา
5. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง
6. การลดความตึงเครียด

กระบวนการสร้างแรงจูงใจจะเริ่มจากบุคคลที่เกิดความต้องการและความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงทำให้เกิดความตึงเครียดและเกิดแรงขับขึ้นภายในจิตใจของตัวบุคคล ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองจะทำให้บรรเทาความตึงเครียดของบุคคลให้ลดลงหรือหมดไป แต่ถ้าความ

ต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียดและเกิดแรงขับที่แย่งไปกว่าเดิมจนกว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจอีกครั้ง



ภาพประกอบ 4 กระบวนการสร้างแรงจูงใจ

ที่มา: Robbins, S. P. (1996). *Organizational behavior: Concepts controversies application (27th ed.)* New Jersey: Prentice-Hall.

จากแนวคิดและทฤษฎีของการสร้างแรงจูงใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ จึงพอสรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง แรงที่มีอิทธิพลกับภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งมีการถูกกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่า และมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผ่านการแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพที่นำมาซึ่งความสามารถในการทำงานอย่างทุ่มเทแรงกาย

แรงใจให้สำเร็จเพื่อไปสู่เป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง
ผู้ร่วมงานและองค์กร

ตาราง 2 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของการสร้างแรงจูงใจ

นักศึกษา	การสร้างแรงจูงใจ						
	ความก้าวหน้า (Advancement)	ลักษณะงาน (Work Content)	ความสำเร็จ (Achievement)	การยกย่อง (Recognition)	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	เงินเดือน	การเจริญเติบโต
สมยศ นาวิการ (2550)	X	X	X	X	X		
ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)	X	X	X	X	X		
ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557)	X	X	X	X	X	X	
โชติกา ระไล (2555)	X	X	X	X	X		
สุรตนา จงรักษ์ (2556)	X	X	X	X	X		X

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวคิดและทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจที่จะประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า (Advancement) ลักษณะงาน (Work Content) ความสำเร็จ (Achievement) การยกย่อง (Recognition) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2550) ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) และโชติกา ระไล (2555) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรม การใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยต่างๆมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความก้าวหน้า (Advancement) เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมกำลังให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยจะส่งเสริมบุคคลให้ทำงานได้อย่างสุดความสามารถและทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวเองกับงานที่ปฏิบัติจนเกิดเป็นผลสำเร็จตามที่ตนปรารถนา

2. ลักษณะงาน (Work Content) งานที่มีความหลากหลายโดยที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถลงมือทำได้ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการทำงาน ซึ่งลักษณะงานที่เป็นอิสระนั้นจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้และงานนั้นจะไม่มี ความซ้ำซากน่าเบื่อจึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดใหม่ๆอยู่เสมอ

3. ความสำเร็จ (Achievement) การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานแล้วงานนั้นประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นตัวเอง คนในองค์กรหรือบุคคลรอบข้างในที่ ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำและถูกกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ตนทำได้จนประสบความสำเร็จ

4. การยกย่อง (Recognition) หากว่าผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วบรรลุผลหรือประสบความสำเร็จและได้รับคำชมเชย ยกย่อง ยินดี จากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็จะทำให้รู้สึกถึงการมีกำลังใจในการทำงาน และผลก็จะทำให้เกิดแรงผลักดันหรือแรงจูงใจภายในจิตใจซึ่งจะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจหน้าที่และมีความอิสระกับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นสามารถเกิดความคิดที่สร้างสรรค์หรือความคิดที่แปลกใหม่ต่อการทำงาน ซึ่งจะทำให้รู้สึกว่างานไม่บีบบังคับจนมากเกินไปแล้วตนสามารถที่จะรับผิดชอบงานให้มีความสำเร็จได้ และนอกจากนี้ยังจะช่วยส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย

โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการนี้สามารถช่วยทำให้งานที่ทำนั้นประสบความสำเร็จโดยการเกิดจากการสร้างแรงจูงใจในการทำงานผ่านการกระตุ้นจากภายในจิตใจของบุคคลากร ซึ่งจะทำให้มีกำลังใจในการทำงาน และส่งผลผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจในแง่เชิงบวกของมนุษย์ที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับบุคคลว่ามีเป้าหมายหรือความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งใดอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังมากและได้รับการตอบสนองมากก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากบุคคลมีความคาดหวังมากแต่ได้รับการตอบสนองน้อยจะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจนั่นเอง

ภัสสร ขำสินธุ์ และ อรุณฯ มั่งมี (2553: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งและก็จะลดลงเมื่อความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556: 8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติในแง่เชิงบวกของบุคคลที่มีให้ต่อการทำงานหลังจากที่ทำงานเสร็จหรือหมายถึงเป็นความสุขที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นมีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม แต่ว่าการที่จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นก็ต้องพิจารณาแล้ววิเคราะห์จากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก เนื่องจากสาเหตุต่างๆ โดยเฉพาะจากสภาพหรือบรรยากาศของงานที่ทำให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานคือเป็นส่วนหนึ่งของขวัญกำลังใจในการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลมักจะได้รับจากงานของเขาโดยที่ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานคอยชื่นชมและให้กำลังใจตลอดในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นอิทธิพลเนื่องมาจากโครงสร้างของบุคลิกลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน แล้วแต่ละบุคคลซึ่งความรู้สึกส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของเขาเองนั้น กล่าวง่ายๆได้ว่าการทำงานในสิ่งที่ตนรักและรักในการงานที่ตนทำนั้นเป็นผลอันทำให้เกิดการที่จะบ่งชี้ถึงความชัดเจนได้ถึงระดับความพอใจในการได้รับการสนองความต้องการทั้ง

ทางด้านร่างกายและส่วนทางด้านจิตใจซึ่งมักเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจมากกว่าความสุขทางกายดังคติที่ว่า “สุขกายไม่เท่ากับสุขใจ”

ซรัซ ปานสุวรรณ (2559: 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่องานในภาพรวมทางแง่เชิงบวกจนเกิดเป็นความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจหรือความสุขของบุคคลนั้นอันเกิดจากการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จแล้วเป็นผลที่น่าพึงพอใจแก่ตนและผู้อื่น ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานนั้นจนทำให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์การ

สุธานิธิ์ นกุลอึ้งอารี (2555: 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางแง่เชิงบวก ที่เกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อบัจจัยต่างๆ ในด้านการทำงาน เช่น ลักษณะงาน นโยบาย การบริหารงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าความปลอดภัยและปัจจัยอื่นๆ ซึ่งทั้งหมดนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละปัจเจกบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็ม เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อส่งผลต่อประสิทธิผลของหน่วยงานและบริษัท

สุริยะ ประเสริฐศรี (2556: 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติ ทางด้านความรู้สึกในทางแง่เชิงบวกของแต่ละบุคคลที่มีผลต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญกำลังใจที่ส่งผลทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างประสิทธิผล

จิตภา พิทักษ์กรสกุล (2557: 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดเจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่พึงจะมีต่อองค์การ โดยถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการจากองค์การจะทำให้บุคคลนั้นเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์การ

ซาซุส และสกีดา (Schutz; & Schita. 2014: 271) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและเจตคติทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลพึงจะมีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง

ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ด้านค่าตอบแทน การเปลี่ยนแปลงของสภาพการทำงาน บรรยากาศในที่ทำงานและ เป้าหมายขององค์กร รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ลักษณะนิสัย อายุ ประวัติการทำงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ สถานะทางสังคม กิจกรรม การพักผ่อน ความสัมพันธ์กับครอบครัว เป็นต้น

กิลเมอร์ (Gilmer. 2006: 80) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทศคติหรือความคิดของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยสาเหตุเกิดมาจากความคิดเห็นของแต่ละบุคคลและทฤษฎีของปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตที่แต่ละคนนั้นได้รับมา

กอนซาเลส และกอนลาโซ (Gonzalez; & Garazo. 2006) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยในการผลักดันและส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนให้ประพฤติตนในลักษณะที่เหมือนพลเมืองที่ดีในระหว่างการปฏิบัติงานทุกครั้ง

พิมพ์ชานา ยะมัง (2550: 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทศคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลของความพึงพอใจนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดีแล้วกระทำการแสดงออกมาโดยความสนใจในการปฏิบัติงานจนเกิดความกระตือรือร้นและใส่ใจเต็มใจในการทำงานแล้วสนุกในการคิดสร้างสรรค์กับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบที่มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จเสร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552: 126) ได้ให้ข้อมูลและข้อสรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น เป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรทำให้หน่วยงานสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ในการสร้างคุณค่าซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์กร
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน โดยการ

สร้างความรู้ให้กับพนักงานและการดูแลเอาใจใส่จนพนักงานเกิดความพึงพอใจและความภักดีต่อองค์กร

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผล เช่น พนักงานคอยคิดสร้างสรรค์งานอยู่เสมอและสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

มนชัย อรพิมพ์ (2550: 10) ได้อธิบายถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทักษะคติที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในงาน เช่น โอกาสในการทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ สภาพองค์กร รูปแบบการบริหาร นโยบาย และขั้นตอนการทำงาน โดยมีกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมกับการทำงานตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทนในช่วงเวลาที่ผ่านไปของนักวิชาการพยายามที่จะศึกษาเรื่องความพอใจในงานโดยมีมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในปฏิบัติงานและผลของการปฏิบัติงาน โดยมี 3 แนวทาง ได้แก่

1. ความพอใจในงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติงานเป็นผลรับมาจากของความพอใจในงาน
3. ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556: 4-5) อธิบายถึงปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน ซึ่งต้องประสานงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในองค์กร ตามลำดับชั้นแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หมายถึง มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือการมอบหมายงานการติดตามและควบคุมงานความสามารถในการอธิบายงานของผู้บังคับบัญชาการให้คำแนะนำตักเตือนถึงข้อบกพร่องในงานการให้ความจริงใจมีความเป็นกันเอง

และรับฟังความคิดเห็นในอันที่จะรวมกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงานในการติดต่อสื่อสารประสานงานและการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายในองค์กรความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันด้วยความจริงใจการให้การช่วยเหลือสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จและการร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อทำงานส่วนรวมหรือกิจกรรมพิเศษ การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ร่วมกันยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับในอันที่จะร่วมกันทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ความพร้อมความทันสมัยและความปลอดภัยในอุปกรณ์หรือเครื่องต่างๆ ในการทำงานเป็นสภาพที่ทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของพนักงานที่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาการประเมินผลงานมีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนาศึกษางานในส่วนต่างๆ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาสนับสนุนพนักงานด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น

แนวคิดของ ล็อค (วิจารณ์ คงคาน้อย. 2557: 10-11; อ้างอิงจาก Locke. 2008) ได้จำแนกองค์ประกอบไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบสำคัญอันดับแรกที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ หมายถึง บุคคลคนนั้นมีความชอบงานที่ปฏิบัติอยู่หรือไม่ ซึ่งถ้าชอบและมีความสนใจก็จะทำให้เกิดความพอใจในงานสูง นอกจากนี้ยังมีคำถามอีกหลายประการที่บุคคลควรสำรวจตนเองไปด้วยตลอดการทำงานเลยนั่นก็คืองานนั้นมีความท้าทายไหม งานนั้นมีโอกาสให้ค้นพบและเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่หรืองานนั้นมีความยากง่ายเหมาะสมกับคนมากน้อยเพียงใด แล้วส่วนปริมาณงานที่ทำนั้นมากต่อการใช้เวลาในการปฏิบัติหรือไม่ และงานนั้นส่งเสริมให้บุคคลกรในองค์กรมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้หรือไม่ เพื่อส่งเสริมให้บุคคลกรในองค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2. ค่าจ้าง (Pay) เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งหรือที่เรียกง่ายๆว่า เงินเดือนหรือผลตอบแทนอย่างหนึ่งอย่างใดที่พนักงานสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของ

ตนเองได้ ซึ่งค่าจ้างที่เหมาะสมยุติธรรมและมีความเท่าเทียมกันจะส่งผลทำให้องค์กรเกิดความพึงพอใจ

3. โอกาสที่จะได้รับจากการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ลูกจ้างหรือพนักงานควรที่จะได้รับการพิจารณาในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นไปในทุกๆปีหรือทุกครั้งที่ได้สร้างผลงานให้กับองค์กร ซึ่งสิ่งนี้เป็นความหวังของลูกจ้างหรือพนักงานที่จะได้รับจากนายจ้างหรือผู้บริหารในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งนั้น ต้องมีการพิจารณาถึงความยุติธรรมและเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ให้ทุกคนสามารถยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) หมายถึง ข้อตกลงของทางองค์กรและองค์กรร่วมตกลงกันตามกฎหมายที่ระบุไว้ของบริษัที่ ซึ่งการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นสิ่งทีลูกจ้างหรือพนักงานที่ต้องทำงานได้รับการตอบสนองความต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจได้

5. ผลประโยชน์ (Benefit) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือพนักงานควรที่จะได้รับหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการทำงาน เช่น สวัสดิการ โบนัส ค่ารักษาพยาบาล วันหยุดพักผ่อน เป็นต้น

6. ส่วนประกอบการทำงาน (Working Conditions) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น คือ ด้านกายภาพ เช่น สภาพห้องทำงาน สถานที่ตั้งขององค์กร การถ่ายเทของอากาศ อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าแต่ละแห่งแต่ละสถานที่ล้วนมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากก็จะคาดหวังให้ลูกน้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานเช่นเดียวกับตน จนทำให้หัวหน้าขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกน้อง ซึ่งถ้าลูกน้องที่พบหัวหน้าประเภทนี้แล้วเกิดความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจก็ขึ้นอยู่กับ การปรับตัวของลูกน้องซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะช่วยในการส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลได้อย่างมาก เช่น ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงเป็นมิตรพร้อมช่วยเหลือคนอื่น ๆ บุคคลนั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนอื่นเพราะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นส่งเสริมให้ตนเองนั้นมีความสุข แล้วความสุขก็ส่งผลให้กับงานและคนรอบๆข้าง

9. องค์การที่มีการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) โดยมีนโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การที่เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง เช่น มีการวางแผนนโยบายที่แน่นอน มีสวัสดิการให้กับลูกจ้าง มีเกณฑ์การณพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

ปริญญา สัตยธรรม (2550: 5) พึ่งพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัตินั้น ได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจในอัตราเงินเดือนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ มีระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและโบนัส มีสวัสดิการที่เหมาะสมและยุติธรรม มีอัตราเงินเดือนที่เหมาะสมกับตลาดแรงงาน
2. ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำในปัจจุบันมีตำแหน่งและปริมาณงานเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ
3. สภาพการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในเครื่องมืออุปกรณ์ที่บริษัทจัดให้ ในปัจจุบันการจัดสำนักงานอย่างเป็นสัดส่วน มีระเบียบและนโยบายกำหนดไว้อย่างถูกต้อง มีความสะดวกในการเดินทาง มีความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
4. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในตำแหน่งปัจจุบันทำให้มีความก้าวหน้าได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้มากขึ้นอยู่เสมอระบบการเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสม
5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่มีความ ไกล่ชิดเป็นกันเอง ช่วยเหลือให้คำปรึกษาอย่างเต็มใจเมื่อมีปัญหา ปกครองผู้บังคับบัญชาด้วย ความยุติธรรม มีเหตุมีผล ทำงานอย่างมีระบบแบบแผน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในด้านการงานและส่วนตัวเสมอ รู้สึกพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงานเสมอและยินดีให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานเสมอ

7. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกว่าทำงานกับบริษัทมีความปลอดภัย มั่นคง มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ไม่มีความคิดที่จะย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่น

วิลเลียม (อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ, 2556: 16; อ้างอิงจาก William, 1968: 62-72) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบไปด้วย

1. นโยบายและการบริหารองค์การ ซึ่งหากว่าองค์การมีนโยบายที่เอื้อผลประโยชน์แก่พนักงานและองค์การอย่างให้ความเท่าเทียมกันจะทำให้พนักงานมีความคิดเห็นที่ดีแก่องค์การแล้วจะทำให้พนักงานสร้างสรรค์งานที่ดีและปฏิบัติงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ที่สามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์การต่อไป

2. การปกครองบังคับบัญชาในองค์การ หากในการบริหารจัดการขององค์การมีการช่วยเหลืออย่างมีความเท่าเทียมและรับฟังปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจที่ดีต่อองค์การได้แล้วจะช่วยให้พนักงานช่วยกันสอดส่องดูแลองค์การด้วยความเต็มใจ

3. เงินเดือน เป็นปัจจัยด้านการเงินที่มีความสำคัญกับการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างมากหากว่าเงินเดือนน้อยไม่มีความเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแล้ว ในทางกลับกันถ้าหากได้เงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับความสามารถก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจเช่นกัน

4. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร ในการทำงานหากว่าพนักงานได้รับความช่วยเหลือต่างๆ จากผู้บังคับบัญชาก็จะทำให้เกิดผลดีแก่งานและมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย

5. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานหากมีความสะอาด มีความปลอดภัย มีแสงไฟเพียงพอต่อการใช้ในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากว่าสภาพการทำงานไม่ดี เช่น บริเวณที่ทำงานสกปรก สถานที่คับแคบ แสงไม่เพียงพอต่อความต้องการก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำงานได้

6. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ในการทำงานหากงานมีความยากหรือมีความง่าย และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จเสร็จสิ้นก็จะส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกที่สามารถทำงานนี้ได้อย่างมีความท้าทายต่อตน จึงทำให้เกิดผลความพึงพอใจตามมา

7. การยอมรับทางสังคม หากว่าผลงานที่ทำสำเร็จนั้น มีประสิทธิภาพ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความโดดเด่น จะทำให้ส่งผลคือได้รับคำชื่นชมจากบุคคลรอบข้างแล้วก็จะทำให้เกิด

แรงผลักดันต่อการทำงานและเกิดความพึงพอใจต่อตนเอง แต่หากว่างานนั้นถูกตำหนิติเตียนว่ากล่าวก็จะทำให้ส่งผลต่องานเช่นกัน ซึ่งก็จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจได้

8. ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นหากว่ามีความท้าทายหรือมีความเหมาะสมกับความสามารถและเกิดการพัฒนาทักษะของแต่ละบุคคลได้ ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและทำงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

9. ความรับผิดชอบ หากพนักงานมีความรับผิดชอบกับงานที่ตนเองได้รับก็จะทำให้เกิดผลดีกับตัวเองและคนรอบข้างที่รวมถึงองค์กร ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

10. โอกาสความก้าวหน้า ในการทำทุกคนล้วนแต่ต้องการโอกาสและการประสบความสำเร็จในชีวิต เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ตน

มัมฟอร์ด (อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555: 13; อ้างอิงจาก Mumford, 1972: 4-5) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) ให้มองความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดจากความต้องการของบุคคล ซึ่งสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือความสำเร็จของงานและความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยอมรับตน

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) ให้มองถึงความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกน้องด้วยการชื่นชม เป็นต้น

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน โบนัสและผลตอบแทนอื่นๆ ซึ่งกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจของงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์ (2552: 17-18) เหตุของความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยทั่วไปหลายประการแต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่มากขึ้นเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมาก น้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมาก ก็จะมี ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการ ตอบสนองน้อย ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะ ลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้สรุป องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ ตลอดถึงความมั่นคงปลอดภัย ใน การทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ ความสามารถในการทำงาน
3. เงินเดือนหรือสวัสดิการ คือ สิ่งตอบแทนมีเป็นประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ถือว่าเป็นรางวัลที่ เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงาน เช่น เงิน บำเหน็จ การบริการและการ รักษาพยาบาล สวัสดิการด้านต่างๆ
4. ลักษณะของงาน คือ ความสนใจในลักษณะงาน เช่น งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่ จำเจน่าเบื่อ งานที่พบปะพูดคุยหรืองานที่ต้องคิดและแก้ปัญหา
5. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เป็นต้น ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการ ทำงาน นั้นๆ

ณัฐา กรีหิรัญ (2550: 6-7) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบรักทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักมี ความสุข ที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน จนทำให้ งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับ การฝึกอบรม ศึกษา ดูงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือน

2. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรมกับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตร และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัว ซึ่งได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูล ความรักสามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

4. สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

5. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับ ความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

ภัสสร ขำสินธุ์ และ อรรณุช มั่งมี (2553) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบในด้านการทำงานของพนักงาน สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. สภาพการทำงาน หมายถึง แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

2. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้ น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามากแต่คนที่มีความรู้สูง จะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มียุ่มาขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถทำให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เงินเดือนผลประโยชน์ตอบแทนอื่น หมายถึง เงินเดือนและเงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับภายในจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติในแง่เชิงบวกหรือความสุขของบุคคลที่มีให้ต่อการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านภายในจิตใจ จนบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ รู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตาราง 3 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ

ผู้ศึกษา	ความพึงพอใจ						
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	สภาพการทำงาน	ความมั่นคงในงาน	เงินเดือนและสวัสดิการ	ลักษณะงาน	ความก้าวหน้าในการทำงาน	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556)	X	X	X				
ปริญญา สัตยธรรม (2550)	X	X	X	X	X	X	X
ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุนทร (2552)		X	X	X	X	X	
ณัฐฐา กรีหิรัญ (2550)	X	X	X	X		X	
ภัสสร ขำสินธุ์และอรนุช มั่งมี (2553)	X	X		X		X	

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจที่จะประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) สภาพการทำงาน (Working Condition) และความมั่นคงในงาน (Job Security) ซึ่งตรงกับแนวคิดของ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) เพื่อใช้

เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยต่างๆมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะสามารถช่วยในการติดต่อสื่อสารงาน การแก้ปัญหา และยังช่วยเสริมให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้ามีมิตรสัมพันธ์ที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. สภาพการทำงาน (Working Condition) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความเพียงพอของแสงในการทำงาน ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์ในการทำงานมีความสะดวกแก่การใช้งาน

3. ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความคิดความรู้สึกกับงานที่ปฏิบัติอยู่ว่างานสามารถเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าเพียงใด และทำให้มั่นคงในอนาคตได้อย่างไร

โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้สามารถช่วยให้บุคคลปฏิบัติงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายได้ดีแล้วประสบความสำเร็จหรืออีกทั้งองค์การปฏิบัติต่อพนักงานในด้านต่างไม่ว่าจะเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน เป็นต้น ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะมีความเหมาะสมหรือเป็นไปตามสิ่งที่ตัวเองต้องการนั้นก็ทำให้เกิดความพึงพอใจและจะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้อย่างสมบูรณ์แบบและเกิดประสิทธิภาพที่ดีและสร้างผลโยชน์แก่องค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่าถ้าองค์การสามารถสร้างความพึงพอใจระยะยาวแก่บุคคลากรภายในองค์การได้ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

เฮอเซนเบิร์ก (Herzberg, 1959: 50-63) ได้อธิบายแนวคิดของปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลกรในองค์การ โดยมีการศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน และเพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี ในการที่จะพยายามเสริมสร้าง

ผลผลิตของงานให้มากขึ้น จึงพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานสามารถแบ่งออกเป็นปัจจัยทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ ก็จะเป็นการสร้างความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน และถ้าหากมีความพึงพอใจจะทำให้มีความสุขในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่าคนจะพอใจในการทำงานได้นั้นจะต้องมีแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยค้ำจุนทำให้เกิดความพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์การ (Company Policy and Administration) เป็นนโยบายขององค์การที่ไม่ส่งเสริมความเจริญเติบโตขององค์การ และไม่ส่งเสริมในตัวพนักงานซึ่งการไม่ดำรงรักษาและไม่ให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารงานก็จะเกิดความไม่เป็นระบบขาดความเป็นธรรมในองค์การ

2. การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมดูแล (Supervision) ผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นธรรม ลำเอียง อคติ ขาดความรู้และความสามารถในการบริหารงานและปกครองรวมถึงการดูแลองค์การ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Supervisor) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชามีช่องว่างมากเข้ากันไม่ได้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เข้าไม่ถึงผู้บังคับบัญชา อาจเป็นเพราะมีการวางตนเหนือกว่า จึงทำให้ไม่มีความสนิทสนมและความเป็นกันเอง

4. สภาพของการทำงาน (Working Condition) สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บรรยากาศในการทำงาน ที่ตั้งของที่ทำงาน ความสะดวกครุภัณฑ์ในการอำนวยความสะดวกในการทำงานและมีปริมาณงานมากหรือน้อยจนเกินไป

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลต่างๆ ในองค์การที่แสดงความไม่ดีออกมา เช่น ต่างคนต่างอวดดี แข่งขันชิงดีชิงเด่น ไม่มีความเป็นมิตรภาพ ที่ทำให้เกิดขัดข้องใจในการร่วมงาน ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในองค์การ

6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) ซึ่งถ้าผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะ เช่น ไม่มีความน่าศรัทธา ความน่าเชื่อถือ ไม่รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ทำตัวถ่วงความเจริญขององค์การ มีความสัมพันธ์ที่เข้ากันไม่ได้ไม่สนิทใจ

เป็นผู้มีส่วนสร้างความไม่พอใจในการทำงาน จนทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับ
ผู้บังคับบัญชามีความห่างเหินกัน

7. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่มีความไม่เหมาะสมกับ
งานที่ทำ ซึ่งพนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ควรที่จะได้รับค่าตอบแทนหรือเงินที่ไม่มีความแตกต่างกัน
มากนัก ไม่มีความพอเหมาะหรือสมควรแก่การทำงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง
ช้าเกินไป ซึ่งทำให้เป็นผลไม่ดีที่สร้างความไม่พอใจในองค์กรได้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation or Satisfiers) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นแรงจูงใจให้มีประสิทธิภาพใน
การทำให้พนักงานใช้ความพยายามและความสามารถที่มีทำให้ได้ผลรับมาซึ่งผลงานและปฏิบัติงาน
ด้วยความพึงพอใจและดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้าง
ความรู้สึกที่ดีกับงานเป็นทำให้เป็นแรงผลักดันที่จะทำให้คนทำงานให้กับองค์กรซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. ความสัมฤทธิ์ผลจากการทำงาน (Achievement) องค์ประกอบนี้นับว่าเป็น
ความสำคัญมากที่สุดแก่อุปสรรคที่ลุล่วงไปด้วยความเสมอ ซึ่งยอมจะทำให้รู้สึกมีความพึงพอใจและ
ความปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่งทำให้มีกำลังใจในการทำงานอื่นๆ ต่อไป

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ถ้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและ
บุคคลทั่วไป ในสังคมรวมถึงบุคคลในองค์กรได้ให้ความสำคัญโดยการ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่น
ชม ยินดีในผลงานและความสามารถที่มี เมื่อได้ทำงานบรรลุตามผลสำเร็จก็จะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงาน
นั้นเกิดความภูมิใจมีกำลังใจมีแรงกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) ถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ
เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ จึงทำให้มีความพึง
พอใจในการทำงานที่ทำในลักษณะเช่นนี้ และอยากจะทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

4. ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน (Responsibility) ถ้าได้รับมอบหมายให้
รับผิดชอบทำงานนั้นๆ อย่างอิสระ โดยให้ออกสทำงานได้อย่างเต็มที่โดยผู้บังคับบัญชาไม่ตรวจตรา
ควบคุมมากจนเกินไป ซึ่งจะทำให้พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

5. โอกาสความก้าวหน้า (Advancement) ถ้าได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อน
ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานให้ขึ้น โดยการได้รับเงินเดือนค่าจ้างในอัตราที่สูงขึ้นจะเป็นสิ่งที่ช่วย
ส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น

6. ความเจริญเติบโต (Growth) ถ้ามีโอกาสที่จะเจริญเติบโตหรือโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการทำงานให้มีความพัฒนา โดยการจูงใจให้พนักงานทำงานให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริซเบอร์กแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจที่จะกระตุ้นให้คนนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงานและทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วน ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะแสดงให้เห็นถึงความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ซึ่งถ้าเกิดความพึงพอใจจากปัจจัยค้ำจุนจะทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งถ้าหากว่าบุคคลไม่เกิดความพึงพอใจจากปัจจัยค้ำจุนจะทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงานและจะทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพไม่มีความตั้งใจในการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

นิชา คงสืบ (2558) ได้อธิบายทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้กล่าวถึงความต้องการของคนที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในขณะที่ต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมาโดยสรุปว่าลักษณะของการสร้างแรงจูงใจจะเป็นลำดับขั้นอย่างมีระบบเรียกว่า "Hierarchy of Needs" ดังนี้

1. Physiological Needs คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น เสื้อผ้า อาหาร น้ำดื่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ซึ่งนั่นก็คือความต้องการพื้นฐานของมนุษย์หรือที่เรียกว่า ปัจจัย 4

2. Safety Needs คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย เช่น ต้องการความมั่นคง ความคุ้มครองจากอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมทั้งถึงหลักประกันด้วย

3. Social Needs คือ ความต้องการทางด้านสังคม เช่น ต้องการความรัก ความใส่ใจ ความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ

4. Esteem Need คือ ความต้องการด้านสภาพ เช่น การนับหน้าถือตา เกียรติยศ ชื่อเสียง ตำแหน่ง อำนาจ มีฐานะโดดเด่นในสังคม เป็นที่ยกย่องสรรเสริญของบุคคลอื่น

5. Self-actualization Needs คือ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งแต่ละคนก็มีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันไปตามแต่ละคนจะวางเป้าหมายไว้

โดยทฤษฎีของ มาสโลว์ แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตนในขั้นพื้นฐานก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำที่มุ่งไปตอบสนองความต้องการอื่นๆ ที่ลำดับชั้นเหนือขึ้นไป จนถึงลำดับชั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกของบุคคลนั้น จุดสำคัญ คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือการสร้างแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์	การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของบุคลากรภายในองค์กร
ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) - ความเจริญเติบโต (Growth) - ความก้าวหน้า (Advancement) - ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	- ความท้าทาย (Challenge) - ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) - การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
ความต้องการด้านสภาพ (Esteem) - การยกย่อง (Self-esteem) - ความภาคภูมิใจ (Prestige) - สถานภาพ (Status)	- การยกย่อง (Self-esteem) - ตำแหน่ง (Title) - สถานะ (Status)
ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) - ความรัก (Love) - ความรู้สึกที่ดี (Affection) - การยอมรับ (Sense of belonging)	- ทีมงาน (Teamwork) - การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) - ความปลอดภัย (Safety) - ความมั่นคง (Security) - เสถียรภาพ (Stability)	- ความมั่นคงในงาน (Job security) - ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) - อาหาร (Food) - น้ำ (Water) - ที่อยู่อาศัย (Shelter)	- ความร้อน (Heat) - อากาศ (Air) - ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 5 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการ

ที่มา: Bovee, C.L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

จากทฤษฎีของลำดับขั้นความต้องการของ Maslow จะสังเกตได้ว่ามนุษย์นั้นจะต้องการเป็นลำดับขั้นโดยเริ่มต้นจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการสูงสุด เช่น ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs), ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs), ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs), ความต้องการด้านสภาพ (Esteem Need) และ ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ซึ่งมนุษย์นั้นจะเริ่มมีความต้องการในสิ่งต่างและเกิดการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ได้ความต้องการนั้นๆ เช่นเมื่อเรามีบ้าน เราก็อยากจะทำบ้านให้มีความสวยงามน่าอยู่ และได้รับคำชมจากคนรอบข้างว่าบ้านสวย เป็นต้น กล่าวคือ มนุษย์นั้นเมื่อ

ทำตามความต้องการในสิ่งแรกแล้วจะสร้างแรงจูงใจตัวเองเพื่อให้มากขึ้น ซึ่งความต้องการต่อไปเพื่อให้ได้มาซึ่งความพึงพอใจของตัวเองและจะเป็นอย่างนี้เรื่อยไปจนถึงระดับความต้องการสุดท้ายที่พึงปรารถนาที่สุด

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor's

ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ เป็นทฤษฎีในการจูงใจของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของบุคคล คือ ความเข้าใจลักษณะของบุคคลที่สามารถแบ่งออกได้เป็นพฤติกรรม 2 แบบ ซึ่งการที่ผู้บริหารจะจูงใจให้พนักงานทำงานได้นั้นจะต้องคำนึงถึงเจตคติและความพึงพอใจของพนักงาน โดยผู้บริหารที่มีเจตคติ 2 แนวทางที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่การบริหารที่แตกต่างกันตามทฤษฎี X และ Y บุคคลที่มีพฤติกรรมตามสมมติฐานแบบทฤษฎี X คือ พฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ดีส่วนทฤษฎี Y คือ พฤติกรรมในทางที่ดี

ข้อสมมติของทฤษฎี X (Theory X Assumptions) คือ

1. บุคคลที่ไม่ชอบการทำงานแต่ต้องการได้รับการควบคุม
2. บุคคลที่ต้องการสั่งการแต่ไม่ต้องการการรับผิดชอบ
3. มีการลงโทษและควบคุม
4. ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้พนักงานทำตามแนวทางของพนักงาน

ข้อสมมติของทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) คือ

1. บุคคลมีความพยายามในการทำงานและมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน
2. บุคคลมีความผูกพันในการทำงานและต้องการผลสำเร็จของงาน
3. บุคคลมีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาในการทำงาน

จากทฤษฎีของแมคเกรเกอร์จะสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นจะมีลักษณะที่ดีแก่องค์กร คือ มีความพยายามในการทำงาน มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดที่ดีในการคิดแก้ปัญหา กล่าวคือ พฤติกรรมข้างต้น คือ ความพึงใจในการทำงานของพนักงานนั้นมีผล การปฏิบัติงานออกมาที่ได้นำพึงพอใจ คือ มีความรับผิดชอบต่องาน ทำงานจนเกิดความสำเร็จ และแก้ปัญหาทางานได้ดี โดยทั้งนี้การเกิดความพึงพอใจที่ดีนั้นเกิดจากการกระตุ้นของผู้บริหาร คือ การสร้าง

แรงจูงใจให้แก่พนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงาน รับผิดชอบต่อคำสั่งและไม่เข้มงวดจนเกินไป ทำให้เกิดการดำเนินงานออกมาในทางที่ดี

โดยแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยทฤษฎีของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์กนั้นจะอธิบายว่า ปัจจัยจูงใจนั้นคือปัจจัยที่สร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในซึ่งประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า (Advancement), ลักษณะงาน (Work Content), ความสำเร็จ (Achievement), การยกย่อง (Recognition) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้จะทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะตรงกับการสร้างปัจจัยค่าจูง คือ บุคคลนั้นถ้ามีแรงจูงใจแล้วจะเกิดความพึงพอใจซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยค่าจูง ประกอบไปด้วย นโยบายบริษัท(Company Policies), การบังคับบัญชา (Supervision), ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship), สภาพการทำงาน (Working Condition), ความมั่นคงในงาน (Job Security) และ ค่าตอบแทน (Pay) โดยปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค่าจูงนั้น จะมีความสัมพันธ์กัน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถทำให้บุคคลหรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ และสามารถทำให้เกิดผลดีและผลประโยชน์แก่องค์กรได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๓ ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554: 8) ได้สรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม ในความพยายามกับการทุ่มเทกับงานอย่างเต็มที่และเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้นจะต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภาคีต่อองค์การงานถึงจะมีความประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้นด้วยการมีบุคคลกร คอยพัฒนา คิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆจนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

พจนานุกรม คดีพิศาล (2553: 15) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน เพื่อให้ได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้มีประสิทธิภาพออกมาดีและมากที่สุด ขณะที่ใช้คนภายในองค์กรในการดำเนินงานน้อยที่สุด โดยการดำเนินงานนั้นต้องมีกลยุทธ์กับระบบการทำงานในรูปแบบต่างๆ ที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

4. สาคร สุขศรีวงศ์ (2553: 11) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การใช้ปัจจัยในการนำเข้าไปให้น้อยที่สุด เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าที่กำหนดหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การกระทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing The Thing Right) ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเกิดจากความสามารถของผู้จัดการหรือผู้บริหารในการกำหนดหรือกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่สูงกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในการนำเข้า ดังนั้นประสิทธิภาพจึงมีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการนำเข้า (Input) และปัจจัยในการนำออกหรือประสิทธิภาพ (Output) เพื่อให้ต้นทุนของทรัพยากรภายในองค์กรต่ำที่สุด

อรุณ รักธรรม (จิราภรณ์ ชุนรัง, 2557: 19; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม, 2525) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย ทั้ง 4 ประการ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร (Integration) การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวขององค์กรให้สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และประสิทธิภาพขององค์กร (Productivity)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (นัยน์ปพร ยุทธนาวา, 2554: 10; อ้างอิงจาก ทิพาวดี เมฆสุวรรณ, 2538: 2) ประสิทธิภาพในระบบการทำงานนั้นมีความหมายรวมถึงคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน (input) ซึ่งได้แก่การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน วัสดุ เงิน เทคโนโลยี ซึ่งควรใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัดเพื่อความคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) อันได้แก่การทำงานเป็นระบบระเบียบมีความถูกต้องแม่นยำได้รับมาตรฐานมีความสะดวกรวดเร็วและมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของปัจจัยในการนำเข้าและผลลัพธ์ (Output) อันได้แก่ เรื่องการทำงานที่มีคุณภาพจนทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไรทันเวลาทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

วัชริน ขวัญพะงุ่น. (2553: 1) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการกระบวนการ ที่เป็นตัววัดสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ซึ่งต้องมีการประเมินประสิทธิภาพว่าสามารถบรรลุความต้องการได้สำเร็จและดีเพียงใด ด้วยการใช้นโยบายที่เลือกการนำไปปฏิบัติกับการทำงาน

อรุณรัก ครองเชื้อ (2557: 25) สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการทำงานที่ส่งผลทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้ กล่าวถึงประสิทธิภาพโดยสรุปคือ ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลของประสิทธิภาพที่ได้รับ

1. แสดงถึงความสามารถของปริมาณผลประสิทธิภาพ โดยวัดจากแรงงานซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ของแรงงานที่ใช้กับผลที่ได้รับ ประสิทธิภาพ = จำนวนพนักงาน ผล / จำนวนที่ได้รับ อาจใช้ต้นทุนต่อหน่วย น้อยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการทำงาน

2. แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน โดยวัดจากต้นทุนที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของต้นทุนกับผลรับที่ได้ ประสิทธิภาพ = จำนวนผลตอบรับ / จำนวนต้นทุน ประสิทธิภาพ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับวัตถุประสงค์ ประสิทธิภาพ = ผลลัพธ์ของการทำงาน / จำนวนต้นทุน ประสิทธิภาพเชิงต้นทุน เป็นความสัมพันธ์ของต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ประสิทธิภาพเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1 เซอร์โต้ (Certo. 2000: 9) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพและประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing The Right Things)” หรือการใช้ความสามารถของบุคคลกรให้สุดความสามารถเพื่อให้ได้ผลตอบแทนต่อบริษัท ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรที่ต่ำสุดกล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุดอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆให้ถูกต้อง (Doing Things Right)” หรือการเลือกใช้นุคคลกร

ภายในองค์การให้ถูกกับงานที่ทำโดยการเลือกจากความถนัดของแต่ละคนเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์ (อาทิตย์ บ่อมสัมฤทธิ์. 2556: 12-13; อ้างอิงจาก ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. 2551) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในลักษณะที่เหมาะสมและมีต้นทุนน้อยที่สุด โดยสรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ด้วยกันคือ

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและพึงพอใจงานที่สำเร็จต้องมีความถูกต้องและแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า งานที่ทำสำเร็จมีระดับความยากมากขึ้น งานที่สำเร็จนั้นดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยสามารถจัดลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานจำนวนมากได้ ความสามารถในการทำงานที่เพิ่มจำนวนขึ้น ปริมาณงานที่ได้รับเพิ่มมากขึ้นและงานที่มีระดับความยากมากขึ้น
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย โดยการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามเวลาการใช้น้อยลงสำหรับงานที่ทำเป็นประจำสามารถนำงานที่ทำสำเร็จแล้วมาใช้ซ้ำทำให้ไม่เสียเวลาในการทำงานนั้นอีกครั้งและสามารถเริ่มงานที่เข้ามาใหม่ได้ทันที
4. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน (Methods) วิธีการดำเนินงานหรือกระบวนการในการทำงานต้องเหมาะสมกับงานและค่าใช้จ่าย เช่น มีการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร เครือข่ายออนไลน์ทำงานได้อย่างเต็มที่ สามารถชักนำผู้อื่นเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาได้ สามารถเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน สามารถวางแผนการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ มีการวางแผนและติดตามงานจนประสบความสำเร็จ ตลอดจนการมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2557: 60) ได้ให้แนวความคิดและข้อสรุปขององค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับผลประโยชน์อย่างคุ้มค่าและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานที่ได้รับ
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องสำเร็จและเป็นไปตามความคาดหวังดังเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการและความเหมาะสมกับงานมีความทันสมัยตามกาลเวลา
4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลตอบแทนและกำไรมากที่สุดตามที่บริษัทตั้งเป้าหมายเอาไว้

เซลเนิก (สิริพร เจริญผ่อง. 2552: 27-28; อ้างอิงจาก Zaleanik. 1958: 40) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำงานได้ดีหรือไม่นั้น ผู้ทำงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง ผู้ทำงานจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยความต้องการภายนอกมีดังนี้ ค่าตอบแทนของพนักงาน รายได้ที่เพิ่มขึ้น ความมั่นคงของการทำงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยรวม ได้เลื่อนขั้นตำแหน่งหน้าที่ รักษาวินัยหรือกฎระเบียบในการทำงาน มีการทำงานด้วยความยุติธรรม มีความน่าเชื่อถือในการทำงานได้ มีความฉับพลันรวดเร็ว มีสมรรถภาพหรือประสิทธิภาพ และมีการลงทะเลี่ยนเป็นหลักฐาน ซึ่งงานควรมีลักษณะที่สามารถแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง มีการทำงานให้สำเร็จทันเวลา ส่งผลให้ผลงานได้มาตรฐานการดำเนินงาน ซึ่งสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้และการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจวัดการทำงานให้บ่งชี้หรือรางวัลแก่ผู้ทำงานดี

สมยศ นาวิการ (2544: 14) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไว้ว่ามีปัจจัย 7 ประการ ซึ่งเป็นแนวคิด 7s ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) คือ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาหรือการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนในภายในองค์กรและโอกาสกับอุปสรรคภายนอกเพื่อเพิ่มการแข่งขันให้กับองค์กร

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การได้

3. ระบบ (Systems) การสร้างระบบขององค์การที่สามารถนำความสำเร็จให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. แบบ (Styles) รูปแบบการดำเนินงานของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์การที่สามารถนำทักษะร่างกายและความรู้ที่มีอยู่นั้น ดำเนินการให้องค์การเกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย

6. ความสามารถ (Skill) ความถนัดของบุคลากรที่จะช่วยให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพแก่ องค์การ

7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

ฮาลิงตัน (Harrington, 1996: 20) ได้ให้คำนิยามสำหรับประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ (Organization's Structure and Its Goals) ซึ่งสามารถกำหนดปัจจัยหลักรวมถึงประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สามารถสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มี โดยมีระบบที่มุ่งเน้นการทำงานให้เหมาะสมและ ง่ายขึ้นซึ่งจะช่วยลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารควรที่จะต้องทราบถึง สิ่งที่ต้องการหรือจุดมุ่งหมายและสร้างความชัดเจนขององค์การ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่ แน่นนอนที่จะเกิดขึ้น

2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องมีการพัฒนาความสามารถสร้าง ความแตกต่างโดยการค้นหาความรู้เพิ่มเติมและดูคำแนะนำหรือความคิดเห็นให้มากเท่าที่จะทำได้เพื่อ นำมาปรับปรุงหรือแก้ไขให้องค์การมีความก้าวหน้าโดยใช้หลักของเหตุและผลที่ตามมาอีกด้วย

3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำที่ดีจากบุคคลอื่นๆ เพื่อนำคำแนะนำนั้นมาตัดสินใจ พัฒนาและต่อยอดความคิดนั้น เพื่อการแก้ปัญหาหรือการทำให้เกิด สิ่งใหม่ๆ

4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบให้องค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อถือแล้วทำตามกฎระเบียบ ซึ่งจะช่วยให้ดูแลพนักงานได้อย่างทั่วถึงและมีความเท่าเทียมกันภายใต้กฎระเบียบในองค์กร

5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสมแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

6. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงในการชี้แนะกับการกระทำต่างๆ เพื่อใช้ในการตัดสินใจโดยการมีหลักฐานที่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและสามารถยืนยันได้

7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนสำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมายที่องค์กรกำหนดไว้

8. มาตรฐานและกำหนดมาตรฐานตารางงานให้ชัดเจน (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องมีการวางวิธีการพัฒนาการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานเดียวกัน

9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี และมีมาตรฐานอยู่ตลอดเวลา

10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ซึ่งผู้บริหารควรรักษา รูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดีและเหมาะสมกับงาน

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard – Practice Instructions) ผู้บริหารควรจะต้องระบุรายละเอียดการทำงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้เป็นระบบ และมีมาตรฐานที่ถูกต้อง

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพและสามารถเสร็จตามเวลาที่กำหนดอย่างสมบูรณ์และครบถ้วน

เซอร์ได้ (นวพรรษ จำรัสศรี. 2552: 8; อ้างอิงจาก Certo. 2000: 282-286) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยๆ ที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์และการกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวข้องกับระบบของงานใหม่ รวมถึงความซับซ้อนของงาน ความเป็นทางการ ความเป็นระบบระเบียบ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การจัดแบ่งสายงาน การสั่งหรือการบังคับบัญชา การจัดกลุ่มประเภทของงาน การจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผนงาน การสั่งงาน การควบคุมการปฏิบัติ การจัดสรรทรัพยากรที่มีคุณภาพ การติดตาม การกำกับดูแลและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ 2 คือปัจจัยด้านบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะ ในการที่บุคคลหลายคนรวมตัวกันเป็นหมู่คณะแล้วขยายใหญ่ขึ้นเป็นองค์การ มีวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งมีบทบาทในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานต่างๆ สัมพันธ์กันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้นบุคลากรรวมถึงผู้บริหารที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ตามที่โครงสร้างงานในองค์การนั้นครอบคลุมสามารถระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมดได้ ซึ่งประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่างๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความถนัด ความรู้ทั่วไป ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ และทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสารมาใช้ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางานและการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์การ

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบงาน การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการทำงาน การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการและการบริหารเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสู่สังคม ทำให้องค์การมีความก้าวหน้าและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

เบอร์แทรม (Bertram, 2010: 302-310) ได้แสดงถึงปัจจัยที่ต้องทำให้เกิดสมดุลที่ดีที่สุดระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัวและการรักษาสภาพกิจกรรมขององค์การ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจในการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยมีองค์ประกอบกิจกรรมดังต่อไปนี้ คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีคุณภาพ

2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพ (Output)
3. การสร้างประสิทธิภาพในรูปแบบการบริการหรือรูปแบบสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การลงทุนในองค์กร
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การตอบสนองของความคิดเห็นที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลและกลุ่ม

จิราภรณ์ ชุนรัง (2557: 19) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องผลของการปฏิบัติหรือความพยายามใด ๆ ที่มีการจุดหมายที่จะก่อให้เกิดการได้รับผลบางอย่างจากการกระทำหรือความพยายามนั้น ซึ่งจะมีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำนั้นก็ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับมีความครบถ้วนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพหรือไม่ โดยประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้ 2 ระดับดังนี้

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใดๆ แล้วประสบความสำเร็จในงานนั้นๆ ทำให้เกิดผลที่ดีตามมาและงานมีความครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นนั้นจะต้องมีคุณภาพและเมื่อนำผลที่ได้รับนั้นไปใช้เป็นประโยชน์ทำให้ผลที่ได้จากการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติด้วยความพึงพอใจและเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยวิธีการที่ผ่านการเลือกมาแล้วอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้บรรลุผลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ให้น้อยที่สุดได้

2. ประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งประกอบไปด้วย

- 2.1 การผลิต (Production) องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้หากองค์กรสามารถดำเนินงานด้านการผลิตให้มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ตรงตามความต้องการขององค์กร

- 2.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ หากอัตราส่วนระหว่างทรัพยากรในการทำงานกับผลของการทำงานมีความเหมาะสมกัน และองค์กรสามารถใช้ทรัพยากรในการผลิตได้อย่างคุ้มค่า

- 2.3 ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรจะมีประสิทธิภาพได้หากผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นสามารถนำมาซึ่งความสำเร็จอันสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกภายในองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการวัดผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กัลยารัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพโดยตัวบ่งชี้เดี่ยว คือ การวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวซึ่ง ได้แก่

1.1 ความมีประสิทธิภาพในงานโดยรวมที่ใช้เกณฑ์การวัดความมากน้อยของผลสำเร็จและการบรรลุถึงเป้าหมายหรือบรรลุความสำเร็จในงานหลัก

1.2 คุณค่าของผลงาน การวัดคุณภาพของงานอาจจะวัดได้จากผลผลิตที่เพิ่มมาหรือลดลงจากเดิม

1.3 การเติบโตขององค์กร โดยมีการเปรียบเทียบกับสภาพปัจจุบันกับสภาพที่เคยเป็นในอดีต

1.4 จำนวนการขาดงานของพนักงาน สามารถวัดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานของพนักงานได้หากพนักงานมีอัตราการขาดงานมากแสดงว่าพนักงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

1.5 พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจต่อบทบาทหรืองานของตน หากพนักงานมีความพึงพอใจแก่หน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพนักงานก็จะสามารถแสดง ความสามารถ ทักษะและศักยภาพ ในการปฏิบัติงานได้อย่างดี

1.6 การยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยพนักงานเห็นความสำคัญของเป้าหมายเปรียบเสมือนของตนเอง

1.7 ความขัดแย้งและความสามัคคี หมายถึง การขัดแย้งทั้งวาจาจิตใจและร่างกายที่ไม่ประสานงานกัน การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้การสื่อสารนั้นเกิดความไม่เข้าใจกัน ส่วนความสามัคคี หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกชอบพอกันสามารถทำงานรวมกันได้ดี การติดต่อประสานการทำงานรวมกันอย่างเปิดเผย

2. การวัดประสิทธิภาพโดยตัวบ่งชี้หลายตัว คือ การวัดประสิทธิภาพในการทำงานจากตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมหลายตัวซึ่งมีแนวคิดการวัดประสิทธิภาพจากหน้าที่หลัก 4 ประการดังนี้

2.1 การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงานให้ตอบสนองต่อยุคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งตัวบ่งชี้ที่

ใช้วัด คือ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนการเจริญเติบโตนวัตกรรมและการพัฒนาหรือความก้าวหน้าแบบยั่งยืน

2.2 การบูรณาการ หมายถึง การประสานความสัมพันธ์ของพนักงานทุกคนในองค์กรเพื่อให้เกิดพลังที่เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน ซึ่งตัวที่ใช้วัด คือ ความพึงพอใจในสถานที่หรือบรรยากาศในการทำงาน รวมถึงความขัดแย้งและการติดต่อสื่อสาร

2.3 การบรรลุเป้าหมายขององค์กร หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์การแสวงหาและจัดสรร การใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพหรือผลสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช้วัด คือ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพงาน การจัดสรรทรัพยากรและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.4 การรักษาระบบค่านิยม หมายถึง การคงสภาพความสมบูรณ์ของระบบค่านิยมในองค์กร ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้วัด คือ ความจงรักภักดี ความสนใจในชีวิต แรงจูงใจในการทำงานและเป้าหมายขององค์กร

ตามแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ มีเทคนิคการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลได้เป็น 7 ด้าน ดังนี้ (จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. 2557: 60; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2542: 257)

1. ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน ซึ่งเป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานให้แก่พนักงานเป็นรายบุคคลในการทำงาน โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ความประสพผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่ประเมินได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานที่ตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพต่างๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงานนั้นจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดีเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of Work) คือ ความมีคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน ซึ่งจะต้องมีความถูกต้อง มีความครบถ้วน เป็นระเบียบ มีความประณีต ส่งงานทันเวลาและเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้บังคับบัญชา

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับงานรวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่างๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

4. คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานด้านสังคมและความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเองต่อเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีการให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและลูกน้องเพื่อการมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่มีความละเอียดถี่ถ้วนความแม่นยำสามารถไว้วางใจได้ในเรื่องเวลาและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยมีความกล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเองและไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียวสามารถแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

จุฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์ (2553) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท ได้แก่

1. ด้านปริมาณงาน หมายถึง จำนวนผลผลิตที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานด้านปริมาณของหน่วยงานนั้นๆ

2. ด้านคุณภาพงาน หมายถึง ความสำเร็จของผลงานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐานด้านคุณภาพที่บริษัทได้ตั้งไว้

ธัญญ์ณณ์ช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึง ศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่มีคุณภาพสามารถที่จะทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้ อย่างดีมีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็วและสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบด้วยความเร็วถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

จากแนวคิดและทฤษฎีของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความประสบความสำเร็จขององค์การโดยสามารถบริหารจัดการ ผลผลิต ค่าใช้จ่าย กระบวนการ การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ได้กำหนดวัตถุประสงค์เอาไว้ และมีการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าดำเนินงานโดยเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่องค์การ

ตาราง 4 สรุปแนวคิดและทฤษฎีของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษา	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน									
	ด้านคุณภาพของงาน (quality)	ด้านปริมาณงาน (quantity)	ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (time)	ด้านค่าใช้จ่าย (cost)	ด้านวิธีการปฏิบัติงาน (methods)	ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge)	ด้านคุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal)	ด้านความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness)	ด้านความน่าไว้วางใจ (Dependability)	ด้านความคิดริเริ่ม (Creativity)
ศิริลักษณ์ สมัครวงค์ (2551)	X	X	X	X	X					
จิตรวราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2557)	X	X	X	X						
ธงชัย สันติวงษ์ (2542)	X	X				X	X	X	X	X
ธัญญ์ณนัท รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553)	X	X	X	X						
จุฑามาศ ปิยะจารุลักษณ์ (2553)	X	X								

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่จะประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติของงานและด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ศิริลักษณ์ สมัครวงค์ (2556) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยปัจจัยต่างๆมีประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานให้เกิดคุณภาพจากสิ่งที่อยู่อย่างประหยัดและทำให้เกิดจำนวนหรือปริมาณที่มากกว่าสิ่งที่มีอยู่เท่าเดิมนั้น และสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือมากกว่าที่องค์การกำหนดไว้

2. ด้านปริมาณของงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ตามที่องค์กรคาดหวังหรือเป้าหมายที่วางไว้ สามารถเร่งงานได้ตามแผน สร้างผลงานในเวลาที่จำกัดตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถเพิ่มผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากได้

3. ด้านวิธีการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการขององค์กรในการสร้างผลงานไม่ว่าใช้ทักษะความรู้ ความสามารถส่วนบุคคล อีกทั้งยังสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ทำให้เกิดการประหยัดเวลารวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพงานที่ดีต่อองค์กร

4. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน การที่เป็นงานที่ดีและมีประสิทธิภาพจะต้องทำงานเสร็จในระยะเวลาที่จำกัดและเหมาะสม เมื่อมีงานใหม่เข้ามาสามารถเริ่มงานใหม่ได้ทันที

โดยปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้สามารถช่วยทำให้บริษัทหรือองค์กรมีประสิทธิภาพให้การทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้คุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ การปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยให้มีประสิทธิภาพออกมาดีที่สุด การทำงานนั้นจึงจะต้องมีรูปแบบกลยุทธ์ในการทำงานที่สมาชิกในทีมมีความเห็นร่วมกันและมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ประเวทย์ ประเวศไพโรสนธิ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยเรื่อง “การใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มคนวัยทำงานที่มีอายุระหว่าง 15-55 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน ข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมใช้บริการสื่อสังคมออนไลน์พบว่าผู้ใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ตำแหน่งที่ไม่มีลูกน้อง) และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,000 - 29,999 บาท มีการใช้บริการคนละ 2 บัญชี และเครือข่ายที่เข้าใช้งานบ่อยที่สุดคือ เฟซบุ๊ก โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการเพื่อค้นหาเพื่อนใหม่และสื่อสารกับเพื่อนปัจจุบัน โดยใช้บริการผ่านช่องทาง โทรศัพท์มือถือพีดีเอและสมาร์ตโฟนมากที่สุด โดยช่วงเวลาที่ใช้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับเวลาว่างความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานใน 1 วัน ใช้บริการไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อวัน

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์และด้านความต้องการใฝ่สมาคมอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ และด้านความต้องการใฝ่อำนาจอยู่ในระดับมาก

3. พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมากที่สุด ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและความสามารถในพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก ในด้านความสามารถในการสรรหาและรักษา

4. คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ การศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพแตกต่างกันมีการแสดงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยภาพรวม พบว่าการใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กฤษฎากร ชูเลมิต (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวโดยเฉลี่ย 7 – 10 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการใช้วันละมากกว่า 3 ชั่วโมง และกลุ่มตัวอย่างใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวครั้งละมากกว่า 3 ชั่วโมง ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวในช่วง 06.00 – 12.00 น. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ อาชีพ และแหล่งที่มา มีผลต่อพฤติกรรมในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กันตพล บันทัดทอง (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของ

ผู้สูงอายุจำแนกตามพฤติกรรมการใช้ บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์กับความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
2. ผู้สูงอายุใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์มีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก ผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยเป็นดังนี้

2.1 ผู้สูงอายุที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ผู้สูงอายุที่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ สถานที่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ความบ่อยในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระยะเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ และช่วงเวลาในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

2.3 ผู้สูงอายุที่มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้ Facebook, Twitter และ Line แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์แตกต่างกัน

2.4 แรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ

การสร้างแรงจูงใจ

อาทิตย์ ป้อมสัมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร โดยการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือนและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระและความต้องการมีอำนาจ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพของวิศวกร ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านวิธีการ ปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงานและด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์และความต้องการอิสระ
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ และความต้องการมีอำนาจ
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ และความต้องการมีอำนาจ
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระและความต้องการมีอำนาจ
5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระและความต้องการมีอำนาจ

กานดา คำมาก (2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา ตัวแปรที่ศึกษาคือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและพนักงานฝ่ายผลิตในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 216 คน จากบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 24 แห่ง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเป็นกลุ่มแล้วจึงเก็บข้อมูลจากทุกบริษัท ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

ศุภกิตต์ กิจประพทธีกุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง ปานกลาง มากและปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77, 2.78, 3.24, 2.72, 2.86, 3.51 และ 2.84 โดยสามารถแยกเป็นรายตัวแปรได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77) ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78) ด้านลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24) ด้านเงินเดือนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72) ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84) ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สำหรับค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถจำแนกความสัมพันธ์รายตัวแปรได้ดังนี้

4. ด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

5. ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

6. ด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

7. ด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบนคอก รัชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศิรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาครทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษา อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตรารายเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาครทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาครทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจ

ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีเนื้อหาและสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 74) และได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่างและเก็บสำรองไว้ 15 ตัวอย่าง เพื่อการสำรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{e^2}$$

- โดย n = จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 p = สัดส่วนของประชากรที่จะสุ่ม มีค่าเท่ากับ 0.5
 Z = ค่าของ Z score ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (ระดับ 0.05)
 e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (ค่าความคลาดเคลื่อน $e = 0.0$)

แทนค่าสูตรจะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{1.96^2 0.5(1-0.5)}{0.05^2} = 385$$

เพื่อให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามครอบคลุมสมบูรณ์ จึงมีการเพิ่มจำนวนตัวอย่างจำนวน 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยวิธีสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการเลือกเขตการปกครองของกรุงเทพ ที่แบ่งพื้นที่ตามนโยบายพัฒนาเมือง (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ 2560 : ออนไลน์) โดยแบ่งกลุ่มเขตในกรุงเทพออกเป็น 12 กลุ่มเขต ตามโครงสร้างการพัฒนาเมืองที่กำหนดไว้ในผังเมืองรวมกรุงเทพมหานคร โดยรายละเอียดแต่ละกลุ่มเขตมีดังนี้

พื้นที่ กท 1 เรียกว่า กลุ่มรัตนโกสินทร์ เขตอนุรักษ์เมืองเก่ากรุงรัตนโกสินทร์ ศูนย์กลางบริหารราชการ (เขตดุสิต) ย่านธุรกิจพาณิชยกรรมเฉพาะ (สำเพ็ง พานูร์ดี เขาวราช บีบี) และแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม ประกอบ 4 เขต คือ พระนคร บ่อมปราบศัตรูพ่าย สัมพันธวงศ์ และเขตดุสิต

พื้นที่ กท 2 เรียกว่า กลุ่มลุมพินี เขตศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ และการท่องเที่ยว ระดับภูมิภาค ประกอบด้วยเขต 4 เขต คือ ปทุมวัน บางรัก สาทร และวัฒนา ซึ่งเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงาน ธุรกิจ พาณิชยกรรมระดับชาติ ศูนย์รวมของโรงแรมและที่พักของนักท่องเที่ยว

พื้นที่ กท 3 เรียกว่า กลุ่มวิภาวดี เขตเศรษฐกิจใหม่ แหล่งจ้างงาน ย่านการค้าบริการ และที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ประกอบด้วยเขต 6 เขต ได้แก่ จตุจักร บางซื่อ พญาไท ดินแดง ห้วยขวาง และราชเทวี โดยเขตจตุจักรเป็นย่านธุรกิจใหม่กระจุกตัวตามแนวถนนวิภาวดี และถนนรัชดาภิเษก ในอนาคตเป็นที่ตั้งของศูนย์คมนาคม (ศูนย์พหลโยธิน) ขณะที่เขตราชเทวีจะมีการพัฒนาของศูนย์คมนาคม (ศูนย์มักกะสัน) และจุด Boarding Pass เข้าสู่สนามบินสุวรรณภูมิ เขตพญาไท เป็นย่านที่อาศัยหนาแน่นมาก และเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงาน เขตดินแดงเป็นย่านสถาบันราชการ และที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ส่วนเขตห้วยขวางเป็นเขตที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก และเป็นย่านสถานบันเทิง

พื้นที่ กท 4 เรียกว่า กลุ่มเจ้าพระยา เขตเศรษฐกิจใหม่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา รองรับการพัฒนาขยายตัวของวงแหวนอุตสาหกรรม ประกอบด้วยเขต 5 เขต คือ เขตคลองเตย บางคอแหลม ยานนาวา พระโขนง และ บางนา โดยเขตคลองเตยจะมีการพัฒนา ปรับปรุงบริเวณท่าเรือคลองเตย เป็นย่านสำนักงานพาณิชยกรรม และโรงแรมริมแม่น้ำ เขตบางคอแหลม ยานนาวา เป็นเขตเศรษฐกิจพระราม 3 ส่วนเขตพระโขนง บางนา จะเป็นพื้นที่ที่พัฒนาตามโครงการวงแหวนอุตสาหกรรม

พื้นที่ กท 5 เรียกว่า กลุ่มกรุงธนบุรี เขตอนุรักษ์เมืองเก่ากรุงธนบุรี แหล่งวิถีชีวิตชุมชนดั้งเดิม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม ประกอบด้วยเขต 5 เขต ได้แก่ เขตธนบุรี บางกอกใหญ่ คลองสาน บางกอกน้อย และเขตบางพลัด โดยกลุ่มเขตนี้เป็นแหล่งประวัติศาสตร์ การสถาปนากรุงธนบุรี มีวัด โบสถ์ มัสยิด ที่ทรงคุณค่าทางสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม จิตรกรรม ยังคงวิถีชีวิตของชุมชนนานาชาติ (จีน ฝรั่งเศส เขมร ลาว) และชนบประเพณีไทยดั้งเดิม

พื้นที่ กท 6 เรียกว่า กลุ่มตากสิน เขตเศรษฐกิจการจ้างงานใหม่ และที่อยู่อาศัยหนาแน่นมากรองรับศูนย์คมนาคม (ศูนย์ตากสิน) ศูนย์ธุรกิจพาณิชยกรรม และศูนย์ราชการของกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ประกอบด้วยเขต 3 เขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ จอมทอง และราษฎร์บูรณะ โดยเขตภาษีเจริญ และเขตจอมทองอยู่ในเขตอิทธิพลของศูนย์ตากสิน และเขตราษฎร์บูรณะเป็นเขตส่งเสริมการพัฒนาเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก ที่มีสภาพแวดล้อมดีตามแนวริมแม่น้ำเจ้าพระยา พื้นที่พัฒนาตามลักษณะเฉพาะ ได้แก่ พื้นที่นอกแนวถนนวงแหวนรัชดาภิเษก ซึ่งผังรวมกรุงเทพมหานคร (ปรับปรุงครั้งที่ 2) กำหนดเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่นปานกลาง ที่อยู่อาศัยน้อย เขตอุตสาหกรรม เกษตรกรรม โดยมีศูนย์ชุมชนชานเมือง และย่านการค้าและบริการระดับต่างๆ กระจาย

ตัวเพื่อให้บริการประชาชนโดยทั่วไป พื้นที่ในกลุ่มนี้สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยตามลักษณะของพื้นที่และแนวทางการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต

พื้นที่ กท 7 เรียกว่า กลุ่มพระนครเหนือ เขตที่อยู่อาศัยรองรับการขยายตัวของเมือง ด้านตะวันออกตอนเหนือ ประกอบด้วยเขต 5 เขต ได้แก่ เขตบางเขน หลักสี่ ดอนเมือง สายไหม และลาดพร้าว ซึ่งสภาพปัจจุบันเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย และการย้ายสนามบินดอนเมืองไปยังสนามบินสุวรรณภูมิ จะทำให้บทบาทของเมืองเปลี่ยนไป ในกลุ่มนี้ผังเมืองรวมกรุงเทพมหานครกำหนดให้มีศูนย์ชุมชนชานเมือง (ศูนย์สะพานใหม่) เป็นแหล่งงานย่านการค้าและบริการเพื่อให้บริการประชาชน

พื้นที่ กท 8 เรียกว่า กลุ่มนุรพา เขตที่อยู่อาศัยรองรับการขยายตัวของเมือง (Transition Zone) ด้านตะวันออกตอนใต้ ประกอบด้วย 6 เขต คือ บางกะปิ คันนายาว วังทองหลาง บึงกุ่ม สะพานสูง และสวนหลวง สภาพปัจจุบันเป็นที่อยู่อาศัยหนาแน่นน้อย เป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวของเมือง

พื้นที่ กท 9 เรียกว่า กลุ่มสุวินทวงศ์ เขตเกษตรกรรมและที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมดี ประกอบด้วยเขต 2 เขต คือ คลองสามวา และหนองจอก สภาพปัจจุบันเป็นพื้นที่เกษตรกรรม และในอนาคตได้มีโครงการพัฒนาเป็นที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมดี

พื้นที่ กท 10 เรียกว่า กลุ่มศรีนครินทร์ เขตศูนย์ชุมชนชานเมืองรองรับสนามบิน ประกอบด้วย เขต 3 เขต คือ ลาดกระบัง มีนบุรี และประเวศ เป็นเขตพัฒนารองรับสนามบินสุวรรณภูมิ โดยการพัฒนาศูนย์ชุมชนลาดกระบัง เป็นแหล่งงาน ย่านการค้าและบริการ เขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้า (ICD) และสถานีขนส่งสินค้าชานเมือง เป็น Logistic Center ส่วนเขตประเวศ และมีนบุรีเป็นที่อยู่อาศัยรองรับแหล่งงาน

พื้นที่ กท 11 เรียกว่า กลุ่มมหาสวัสดิ์ เขตเกษตรกรรมและที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมผสมผสานพื้นที่เกษตรกรรม ประกอบด้วย เขต 4 เขต คือ ทวีวัฒนา ดลิ่งชัน บางแค และหนองแขม เป็นการพัฒนาตามสภาพปัจจุบันและตามที่กำหนดโดยผังเมืองรวม

พื้นที่ กท 12 เรียกว่า กลุ่มสนามชัย เขตเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ที่อยู่อาศัยและแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ประกอบด้วยเขต 3 เขต ได้แก่ บางขุนเทียน บางบอน และทุ่งครุ โดยเขตบางขุนเทียนและบางบอนเป็นเขตอุตสาหกรรม เกษตรกรรม เขตทุ่งครุเป็นเขตที่อยู่อาศัย และเกษตรกรรม พื้นที่ชายทะเลบางขุนเทียนเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์

จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเลือกกลุ่มเขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร และทำการเลือกแบบเจาะจงตามตามนโยบายพัฒนาเมือง ซึ่งเลือกจากกลุ่มเขตพื้นที่ที่เป็นย่านศูนย์กลางธุรกิจ ย่านการค้า พาณิชยกรรม แหล่งการขยายตัวของเศรษฐกิจ และเป็นที่ตั้งจำนวนมากของอาคารสำนักงาน โดยมีกลุ่มเขตพื้นที่ดังนี้

1. กท 2 เรียกว่า กลุ่มลุมพินีประกอบด้วยเขต 4 เขต คือ ปทุมวัน บางรัก สาทร และวัฒนา
2. กท 3 เรียกว่า กลุ่มวิภาวดีประกอบด้วยเขต 6 เขต ได้แก่ จตุจักร บางซื่อ พญาไท ดินแดง ห้วยขวาง และราชเทวี
3. กท 4 เรียกว่า กลุ่มเจ้าพระยา ประกอบด้วยเขต 5 เขต คือ เขตคลองเตย บางคอแหลม ยานนาวา พระโขนง และบางนา
4. กท 6 เรียกว่า กลุ่มตากสิน ประกอบด้วยเขต 3 เขต ได้แก่ เขตภาษีเจริญ จอมทอง และราษฎร์บูรณะ

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยจะคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่จะเก็บในเขตที่ถูกเลือกขึ้นมาจากขั้นตอนที่ 1

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} &= \text{ขนาดตัวอย่างทั้งหมด/จำนวนเขตที่เลือก} \\ &= 400/18 \\ \text{ขนาดตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละเขต} &= 22.22 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยจำเขตทั้งหมด 18 เขต จะได้จำค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 22-23 คนในการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายจากเขตพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ผู้วิจัยจะใช้การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยความสะดวกและเต็มใจในการตอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปสุ่มแจกในพื้นที่ที่มีกลุ่มคนวัยทำงานหนาแน่น เช่น ห้างสรรพสินค้า สถานีรถไฟฟ้า ร้านอาหาร ร้านกาแฟในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงออฟฟิศสำนักงาน โดยกำหนดพื้นที่ดังนี้

1. เขตปทุมวัน (ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง, สยาม) 23 คน

2. เขตบางรัก (โรบินสันบางรัก, สถานีรถไฟฟ้าตากสิน)	23	คน
3. เขตสาทร (เอ็มไพร์ทาวเวอร์, สถานีรถไฟฟ้าช่องนนทรี)	23	คน
4. เขตวัฒนา (ห้างสรรพสินค้าเกตเวย์, สถานีรถไฟฟ้าเอกมัย)	23	คน
5. เขตจตุจักร (ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว)	22	คน
6. เขตบางซื่อ (สำนักงานบริษัท SCG)	22	คน
7. เขตพญาไทย (ห้างสรรพสินค้าลาวิลล่า, AISทาวเวอร์)	22	คน
8. เขตดินแดง (ห้างสรรพสินค้าเอสพลานาส)	22	คน
9. เขตห้วยขวาง (ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพระราม 9)	22	คน
10. เขตราชเทวี (สถานีรถไฟฟ้าราชเทวี)	22	คน
11. เขตคลองเตย (ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิต, โลตัสพระราม 4)	22	คน
12. เขตบางคอแหลม (ห้างสรรพสินค้า Tree on 3)	22	คน
13. เขตยานนาวา (ห้างสรรพสินค้า INT Intersect)	22	คน
14. เขตพระโขนง (ห้างสรรพสินค้า W Market)	22	คน
15. เขตบางนา (ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลบางนา)	22	คน
16. เขตภาษีเจริญ (ห้างสรรพสินค้าซีคอน บางแค)	22	คน
17. เขตจอมทอง (ห้างสรรพสินค้า City Connect, โลตัสกัลปพฤกษ์)	22	คน
18. ราษฎร์บูรณะ (ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีราษฎร์บูรณะ)	22	คน
รวม	400	คน

ดังนั้นสถานที่เก็บแบบสอบถามมีทั้งหมด 18 เขต จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีหัวข้อคำถามได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ มีหัวข้อคำถามได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีหัวข้อคำถามได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีหัวข้อคำถามได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวคิดทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมเนื้อหาที่ได้จากเอกสาร เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยโครงสร้างแบบสอบถามแบ่งคำถามออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 18 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Response Question)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ จำนวน 22 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Response Question)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จำนวน 14 ข้อ โดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Response Question)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 17 ข้อโดยเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Response Question)

3. เกณฑ์ในการประเมินแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามที่ให้เลือกลงคะแนนความคิดเห็น ประยุกต์ตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ประกอบด้วย

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการกำหนดคะแนน และคำนวณโดยใช้สูตรทางการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545: 129)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อนำมาแก้ไขให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้

6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท เพื่อพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วจึงนำไปทดสอบ

7. ทดสอบแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวนคน โดยทดสอบกับพนักงานบริษัทที่พบทั่วไปที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเพื่อมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง กัลยา วานิชย์บัญชา (2546)

ผลการทดสอบแบบสอบถามพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

1.1 พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	$\alpha = 0.884$
1.2 พฤติกรรมด้านการศึกษา	$\alpha = 0.799$
1.3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง	$\alpha = 0.807$

2. การสร้างแรงจูงใจ

2.1 ความก้าวหน้า	$\alpha = 0.836$
2.2 ลักษณะงาน	$\alpha = 0.710$
2.3 ความสำเร็จ	$\alpha = 0.826$
2.4 การยกย่อง	$\alpha = 0.809$
2.5 ความรับผิดชอบ	$\alpha = 0.784$

3. ความพึงพอใจ

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\alpha = 0.901$
3.2 สภาพการทำงาน	$\alpha = 0.837$
3.3 ความมั่นคงในงาน	$\alpha = 0.848$

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4.1 ด้านคุณภาพของงาน	$\alpha = 0.724$
4.2 ด้านปริมาณของงาน	$\alpha = 0.764$
4.3 ด้านวิธีการปฏิบัติงาน	$\alpha = 0.747$
4.4 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	$\alpha = 0.741$

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครตามจำนวนที่กำหนด

2. ชี้แจงและอธิบายให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีตอบแบบสอบถาม

3. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตที่ระบุไว้จนครบ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และ คัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

4. การจัดการกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อมูลบกพร่องเรียบร้อยแล้วเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การหาความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีหัวข้อคำถาม ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจมีหัวข้อคำถามได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหัวข้อคำถามได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีหัวข้อคำถามได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน โดยใช้สถิติและโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานข้อมูล เตือนจิตต์ จิตต์อารีย์ (1999: 236)

$$P = \frac{fx}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏข้อมูล
	x	แทน	ค่าของข้อมูลหรือคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานข้อมูล กัลยา วานิชย์บัญชา (2545: 39)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ยทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงพื้นฐานของข้อมูล ชูศรี วงษ์รัตน์ (2541: 65)

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

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 Multiple Regression Analysis สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือตัวแปรตามหลายๆ ปัจจัย

จากสมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งมีพารามิเตอร์ $k+1$ ตัว คือ

$\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ การประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_k$ จะต้องใช้ข้อมูลตัวอย่างของตัวแปร Y, X_1, X_2, \dots, X_k โดยใช้ตัวอย่างขนาด n จากสมการถดถอยเชิงซ้อน

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_{i1} + \beta_2 x_{i2} + \dots + \beta_k x_{ik} \quad i = 1, 2, \dots, n$$

เมื่อ	Y	แทน	ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
	X	แทน	ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)
	β_0	แทน	ส่วนตัดแกน y หรือค่าของ y เมื่อ x มีค่าเท่ากับศูนย์
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม
	β_1	แทน	ความชัน (Slope) ของเส้นตรงและจะเรียกสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient)

นำข้อมูลตัวอย่างมาประมาณค่าตัวอย่างจะได้เป็น

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

2.1.2 คำนำน้หนักความสำคัญของตัวแปรอิสระ โดยใช้สูตร

$$b_i = \beta_i \frac{S_y}{S_i}$$

เมื่อ b_i แทน คำนำน้หนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ i ในรูปคะแนนดิบ

β_i แทน คำนำน้หนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ i ในรูปคะแนนมาตรฐาน

S_i แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรอิสระตัว

S_y แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามตัวแปรตาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the Test) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัก (Conbachs' Alpha coefficient) กัลยา วานิชย์บัญชา (2550: 34-35) ดังนี้

$$\text{Conbachs' Alpha}(\alpha) = \frac{(\overline{\text{conviance}} / \overline{\text{variance}})}{(1+k(\overline{\text{conviance}} / \overline{\text{variance}}))}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	K	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{conviance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยค่าความแปรปรวนของคำถาม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณปรับค่าใหม่ตามขนาดข้อมูล (Adjusted R Squares)
b	แทน	ค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Unstandardized Coefficient)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficient)
SE	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Std. Error of The Estimate)
t	แทน	ค่าสถิติแจกแจงแบบที (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ช่วงปฏิเสธหรือ ยอมรับสมมติฐาน

*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิงของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	196	49.0
หญิง	204	51.0
รวม	400	100
อายุ		
20-26 ปี	88	22.0
27-33 ปี	178	44.5
34-40 ปี	110	27.5
41 ปีขึ้นไป	24	6.0
รวม	400	100
สถานภาพ		
โสด	293	73.2
สมรส	107	26.8
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	265	66.2
สูงกว่าปริญญาตรี	135	33.8
รวม	400	100

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
15,001 - 20,000 บาท	62	15.5
20,001 - 25,000 บาท	153	38.3
25,001 - 30,000 บาท	95	23.7
30,001 บาทขึ้นไป	90	22.5
รวม	400	100
ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	27	6.8
1-5 ปี	186	46.5
6-10 ปี	157	39.2
11 ปีขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยแจกแจงความถี่และค่าร้อยละได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 27-33 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 34-40 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 26 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และผู้ที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 และสถานภาพสมรส จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาได้แก่ 6-10 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 11 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8



ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิงของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร			
1. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์	3.66	0.927	สูง
2. ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ จากภายในองค์กร	3.63	1.071	สูง
3. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.42	1.076	สูง
4. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อส่งงานและข้อมูลต่างๆ	3.52	1.052	สูง
5. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นของตนเอง	3.48	0.991	สูง
6. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวทางวิชาการ เช่น การประชุม การสัมมนาทางวิชาการ และการอบรมหลักสูตรต่างๆ	3.68	0.874	สูง
รวม	3.56	0.687	สูง

ตาราง 6 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
พฤติกรรมด้านการศึกษา			
7. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมแล้วนำมาปรับใช้กับการทำงาน	3.42	1.091	สูง
8. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆสำหรับนำมาใช้ในการทำงาน	3.39	1.121	ปานกลาง
9. ท่านใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำงาน	3.40	1.087	ปานกลาง
10. ท่านค้นหาข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน	3.41	1.020	สูง
11. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นทางวิชาการ	3.62	0.953	สูง
รวม	3.44	0.752	สูง
พฤติกรรมด้านความบันเทิง			
12. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางด้านความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายจากการทำงาน	3.80	0.982	สูง
13. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาข้อมูลด้านกิจกรรมสันทนาการที่ชื่นชอบ เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3.80	0.968	สูง
14. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องบันเทิง เช่น คลิปวิดีโอต่างๆ	3.85	0.895	สูง
15. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างอารมณ์ในการทำงาน	3.85	0.867	สูง
รวม	3.82	0.735	สูง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิงของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวทางวิชาการ เช่น การประชุม การสัมมนาทางวิชาการ และการอบรมหลักสูตรต่างๆ ท่านทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ จากภายในองค์กร ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อส่งงานและข้อมูลต่างๆ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นของตนเอง และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 3.66 3.63 3.52 3.48 และ 3.42 ตามลำดับ

พฤติกรรมด้านการศึกษา

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในพฤติกรรมด้านการศึกษา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นทางวิชาการ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมแล้วนำมาปรับใช้กับการทำงาน และท่านค้นหาข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.42 และ 3.41 ตามลำดับ ท่านใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำงาน และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ สำหรับนำมาใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.39 ตามลำดับ

พฤติกรรมด้านความบันเทิง

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในพฤติกรรมด้านความบันเทิงพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องบันเทิง เช่น คลิปวิดีโอต่างๆ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการ

สร้างอารมณ์ในการทำงาน ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางด้านความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายจากการทำงาน และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาข้อมูลด้านกิจกรรมสันทนาการที่ชื่นชอบ เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.85 3.80 และ 3.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสร้างแรงจูงใจ

การสร้างแรงจูงใจ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ความก้าวหน้า			
1. องค์การส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และเปิดประสบการณ์โดยการสัมมนาและการเข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในงาน	3.78	0.845	สูง
2. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการส่งเสริมที่จะทำให้ท่านมีโอกาสในการเลื่อนระดับและมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต	3.82	0.865	สูง
3. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะเรียนรู้เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.90	0.857	สูง
4. ท่านพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยการหยิบยื่นจากผู้บริหาร ถึงแม้ว่าท่านจะไม่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อนเลยก็ตาม	3.81	0.880	สูง
รวม	3.82	0.654	สูง

ตาราง 7 (ต่อ)

การสร้างแรงจูงใจ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ลักษณะของงาน			
5. ลักษณะงานที่ท่านทำมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ	3.73	0.823	สูง
6. งานที่ท่านได้รับการมอบหมายให้ทำมีความตรงกับความรู้และความสามารถของท่าน	3.66	0.944	สูง
7. ท่านมีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถตัดสินใจการทำงานด้วยตนเองได้	3.77	0.872	สูง
8. ท่านมักจะได้รับการมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้ทำอยู่เสมอ	3.75	0.874	สูง
รวม	3.72	0.676	สูง
ความสำเร็จ			
9. ท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย	3.69	0.971	สูง
10. ท่านสามารถวางแผนงานการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้	3.71	0.911	สูง
11. ท่านมีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามกำหนด	3.75	0.869	สูง
12. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.76	0.852	สูง
รวม	3.72	0.704	สูง
การยกย่อง			
13. การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	3.76	1.047	สูง
14. ผู้บริหารไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ	3.65	1.107	สูง
15. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	3.65	1.068	สูง
16. ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	3.67	1.012	สูง
17. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้	3.64	0.902	สูง
รวม	3.67	0.761	สูง

ตาราง 7 (ต่อ)

การสร้างแรงจูงใจ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ความรับผิดชอบ			
18. ท่านสามารถที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่ได้กำหนดไว้	3.79	0.884	สูง
19. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ท่านทำได้อย่างเต็มที่	3.91	0.870	สูง
20. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.83	0.861	สูง
21. ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที	3.84	0.856	สูง
22. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานส่วนรวมและงานอื่นๆ ที่นอกเหนือหน้าที่ของตน	3.82	0.871	สูง
รวม	3.84	0.652	สูง

จากตาราง 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ความก้าวหน้า (Advancement)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะเรียนรู้เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการส่งเสริมที่จะทำให้ท่านมีโอกาสในการเลื่อนระดับและมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต ท่านพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยการหยิบยื่นจากผู้บริหาร ถึงแม้ว่าท่านจะไม่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อนเลยก็ตาม และองค์การส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และเปิดประสบการณ์โดยการสัมมนาและการเข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในงาน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 3.82 3.81 และ 3.78 ตามลำดับ

ลักษณะงาน (Work Content)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถตัดสินใจการทำงานด้วยตนเองได้ ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้ทำอยู่เสมอ ลักษณะงานที่ท่านทำมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ และงานที่ท่านได้รับการมอบหมายให้ทำมีความตรงกับความรู้และความสามารถของท่าน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.75 3.73 และ 3.66 ตามลำดับ

ความสำเร็จ (Achievement)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ท่านมีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามกำหนด ท่านสามารถวางแผนงานการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ และท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.75 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ

การยกย่อง (Recognition)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน และท่านมีความรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 3.67 3.65 3.65 และ 3.64 ตามลำดับ

ความรับผิดชอบ (Responsibility)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานส่วนรวมและงานอื่นๆ ที่นอกเหนือหน้าที่ของตน และท่านสามารถที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.84 3.83 3.82 และ 3.79 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
1. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	3.74	0.855	สูง
2. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่สุดท้ายก็สามารถเข้ากันได้ดีและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้	3.72	0.888	สูง
3. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.71	0.875	สูง
4. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือและการร่วมมือปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอยู่เสมอ	3.74	0.886	สูง
รวม	3.72	0.684	สูง
สภาพการทำงาน			
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน	3.70	0.926	สูง
6. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานของท่านมีความมั่นคงปลอดภัย	3.71	0.871	สูง
7. สภาพแวดล้อมดูเป็นระเบียบและมีความสะอาด	3.73	0.839	สูง
8. ท่าเลที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน	3.70	0.847	สูง
9. ท่านพอใจกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัท	3.75	0.776	สูง
รวม	3.71	0.626	สูง

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ความมั่นคงในงาน			
10. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.68	0.903	สูง
11. ท่านรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังทำอยู่	3.75	0.939	สูง
12. ท่านรู้สึกว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง	3.76	0.953	สูง
13. แม้ว่าจะมีงานที่อื่นที่ให้รายได้สูงกว่าเล็กน้อย ท่านก็ไม่คิดจะลาออก	3.81	0.883	สูง
14. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออก	3.77	0.870	สูง
รวม	3.75	0.672	สูง

จากตาราง 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือและการร่วมมือปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอยู่เสมอ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่สุดท้ายก็สามารถเข้ากันได้ดีและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ และบริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 3.74 3.72 และ 3.71 ตามลำดับ

สภาพการทำงาน (Working Condition)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านพอใจกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัท สภาพแวดล้อมดูเป็นระเบียบและมีความสะอาด อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานของท่านมีความมั่นคงปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน และทำเลที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.73 3.71 3.70 และ 3.70 ตามลำดับ

ความมั่นคงในงาน (Job Security)

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า แม้ว่าจะมีงานที่อื่นที่ให้รายได้สูงกว่าเล็กน้อย ท่านก็ไม่คิดจะลาออก ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออก ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่มีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง ท่านรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังทำอยู่ และท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.77 3.76 3.75 และ 3.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน			
1. งานที่ท่านทำสำเร็จนั้นมีคุณภาพที่ดีและมีความถูกต้องแม่นยำ	3.85	0.837	สูง
2. ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจในงานที่ท่านทำเสร็จ	3.81	0.820	สูง
3. ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อคุณภาพที่ดีของผลงาน	3.86	0.872	สูง
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากได้สำเร็จ	3.85	0.826	สูง
รวม	3.84	0.628	สูง

ตาราง 9 (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณของงาน			
5. ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบริหารมอบหมายเพิ่มเติมได้	3.84	0.891	สูง
6. ท่านมักจะได้รับงานที่ยากขึ้น และสามารถจัดลำดับความสำคัญงานได้	3.78	0.906	สูง
7. ในแต่ละวันท่านทำงานได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นและเสร็จก่อนกำหนดที่ให้ไว้	3.67	0.868	สูง
8. ผู้บริหารหรือลูกค้ามักจะนึกถึงท่านเสมอพร้อมเสนองานที่ดีให้ท่าน	3.64	0.867	สูง
รวม	3.73	0.662	สูง
ด้านวิธีการปฏิบัติงาน			
9. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์การ	3.72	0.848	สูง
10. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่างคล่องแคล่ว และมีการวางแผนติดตามงานจนประสบความสำเร็จ	3.73	0.860	สูง
11. ท่านสามารถชักชวนผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาได้	3.79	0.877	สูง
12. มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้เป็นอย่างดี	3.83	0.866	สูง
รวม	3.76	0.651	สูง
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน			
13. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้	3.79	0.865	สูง
14. ท่านมีการใช้เวลาในการทำงานน้อยลงกับงานที่ทำเป็นประจำ	3.71	0.876	สูง
15. งานที่ทำเสร็จแล้ว สามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ซ้ำได้	3.75	0.889	สูง
16. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี	3.73	0.908	สูง
17. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานและมีความตรงต่อเวลาเสมอ	3.85	0.906	สูง
รวม	3.76	0.659	สูง

จากตาราง 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อคุณภาพที่ดีของผลงาน งานที่ท่านทำสำเร็จนั้นมีคุณภาพที่ดีและมีความถูกต้องแม่นยำ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากได้ สำเร็จ และผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจในงานที่ท่านทำเสร็จ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 3.85 3.85 และ 3.81 ตามลำดับ

ด้านปริมาณของงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบริหารมอบหมายเพิ่มเติมได้ ท่าน มักจะได้รับงานที่ยากขึ้น และสามารถจัดลำดับความสำคัญงานได้ ในแต่ละวันท่านทำงานได้ใน ปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นและเสร็จก่อนกำหนดที่ให้ไว้ และผู้บริหารหรือลูกค้ามักจะนึกถึงท่านเสมอพร้อม เสนองานที่ดีให้ท่าน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.78 3.67 และ 3.64 ตามลำดับ

ด้านวิธีการปฏิบัติงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้สิ่ง ใหม่ๆได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถชักชวนผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ ท่าน สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่างคล่องแคล่ว และมีการวางแผนติดตามงานจนประสบความสำเร็จ และท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กร อยู่ใน ระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.79 3.73 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อศึกษาเป็นรายข้อพบว่า ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานและมีความตรงต่อเวลาเสมอ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้ งานที่ทำเสร็จแล้วสามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ซ้ำได้ แล้วยังสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และท่านมีการใช้เวลาในการทำงานน้อยลงกับงานที่ทำเป็นประจำ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.79 3.75 3.73 และ 3.71 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมตัวแปรต่างๆ

ภาพรวมตัวแปรต่างๆ	ระดับความเห็น		
	X	S.D.	แปลผล
1. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	3.61	0.524	สูง
2. การสร้างแรงจูงใจ	3.75	0.496	สูง
3. ความพึงพอใจ	3.73	0.525	สูง
4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.77	0.542	สูง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมตัวแปรต่างๆ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.75 3.73 และ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตัวแปรตาม ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจประกอบด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ

มีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในการยกย่อง = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์
กับ การสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การสร้างแรงจูงใจ		Df	SS	MS	F	Sig.
ความก้าวหน้า	Regression	3	37.005	12.335	36.434**	0.000
	Residual	396	134.068	0.339		
	Total	399	171.074			
ลักษณะงาน	Regression	3	56.406	18.802	58.909**	0.000
	Residual	396	126.391	0.319		
	Total	399	182.798			
ความสำเร็จ	Regression	3	54.042	18.014	49.580**	0.000
	Residual	396	143.880	0.363		
	Total	399	197.922			
การยกย่อง	Regression	3	34.333	11.444	22.981**	0.000
	Residual	396	197.205	0.498		
	Total	399	231.538			
ความรับผิดชอบ	Regression	3	49.664	16.555	54.540**	0.000
	Residual	396	120.199	0.304		
	Total	399	169.864			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครในด้านความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ อย่างมีระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้

ตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>การสร้างแรงจูงใจ</u>				
<u>ด้านความก้าวหน้า</u>				
Constant (a)	1.918	-	9.425**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.085	0.089	1.869	0.062
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.078	0.090	1.911	0.057
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.349	0.392	8.138**	0.000
Adjusted R Square = 0.210		Std. error of the Estimate (SE) = 0.581		
F = 36.434**		Sig. = 0.000		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.349 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคม

ออนไลน์ พฤติกรรมด้านความบันเทิงมีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า จะเพิ่มขึ้น 0.349 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า} = 1.918 + 0.349 (\text{พฤติกรรมด้านความบันเทิง})$$

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.210 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ได้ร้อยละ 21.0 ส่วนอีกร้อยละ 79.0 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.581

ตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
การสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงาน				
Constant (a)	1.365	-	6.910**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.135	0.137	3.043**	0.003
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.071	0.790	1.787	0.075
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.428	0.465	10.275**	0.000
Adjusted R Square = 0.303 Std. error of the Estimate (SE) = 0.564				
F = 58.909** Sig. = 0.000				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.2 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสารและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.135 และ 0.428 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน จะเพิ่มขึ้น 0.135 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน จะเพิ่มขึ้น 0.428 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความลักษณะงาน = $1.365 + 0.135$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร)
+ 0.428 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.303 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน ได้ร้อยละ 30.3 ส่วนอีกร้อยละ 69.7 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.564

ตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>การสร้างแรงจูงใจ</u>				
<u>ด้านความสำเร็จ</u>				
Constant (a)	1.326	-	6.288**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.190	0.186	4.030**	0.000
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.079	0.084	1.862	0.063
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.380	0.396	8.539**	0.000
Adjusted R Square = 0.273 Std. error of the Estimate (SE) = 0.602				
F = 49.580** Sig. = 0.000				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.3 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสารและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.190 และ 0.380 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ จะเพิ่มขึ้น 0.190 หน่วย พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ จะเพิ่มขึ้น 0.380 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ = 1.326 + 0.190 (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.380 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.273 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ ได้ร้อยละ 27.3 ส่วนอีกร้อยละ 72.7 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.602

ตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>การสร้างแรงจูงใจ</u>				
<u>ด้านการยกย่อง</u>				
Constant (a)	1.690	-	6.848**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.146	0.132	2.646**	0.008
พฤติกรรมทางการศึกษา	0.127	0.125	2.558*	0.011
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.268	0.259	5.144**	0.000
Adjusted R Square = 0.142		Std. error of the Estimate (SE) = 0.705		
F = 22.981**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.4 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 0.011 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.146 0.127 และ 0.268 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.127 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.268 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง = $1.690 + 0.146$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.127 (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.268 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.142 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง ได้ร้อยละ 14.2 ส่วนอีกร้อยละ 85.8 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.705

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>การสร้างแรงจูงใจ</u>				
<u>ด้านความรับผิดชอบต่อ</u>				
Constant (a)	1.663	-	8.632**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.080	0.084	1.849	0.065
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.089	0.103	2.306*	0.022
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.414	0.467	10.198**	0.000
Adjusted R Square = 0.287		Std. error of the Estimate (SE) = 0.550		
F = 54.540**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.5 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการศึกษาและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.089 และ 0.414 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบต่อพนักงานบริษัทเอกชน จะเพิ่มขึ้น 0.089 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่า

สูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ จะเพิ่มขึ้น 0.414 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ = $1.663 + 0.089$ (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.414 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.287 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ได้ร้อยละ 28.7 ส่วนอีกร้อยละ 71.3 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.550

ตอนที่ 6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

มีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน = $a + b_1$ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร + b_2 พฤติกรรมด้านการศึกษา + b_3 พฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างพฤติกรรมใช้สื่อสังคมออนไลน์กับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ		Df	SS	MS	F	Sig.
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	Regression	3	53.304	17.768	52.580**	0.000
	Residual	396	133.818	0.338		
	Total	399	187.121			
สภาพการทำงาน	Regression	3	34.464	11.488	37.321**	0.000
	Residual	396	121.894	0.308		
	Total	399	156.358			
ความมั่นคงในงาน	Regression	3	45.991	15.330	45.156**	0.000
	Residual	396	134.442	0.340		
	Total	399	180.434			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>ความพึงพอใจ</u>				
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>				
Constant (a)	1.480	-	7.281**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.090	0.090	1.975*	0.049
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.080	0.088	1.951	0.052
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.432	0.464	10.077**	0.000
Adjusted R Square = 0.279		Std. error of the Estimate (SE) = 0.581		
F = 52.580**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.1 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสารและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.090 และ 0.432 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.090 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.432 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = 1.480 + 0.090 (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.432 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.279 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 27.9 ส่วนอีกร้อยละ 72.1 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.581

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ความพึงพอใจ</u>				
<u>สภาพการทำงาน</u>				
Constant (a)	1.844	-	9.505**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.110	0.121	2.532*	0.012
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.068	0.081	1.738	0.083
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.326	0.383	7.970**	0.000
Adjusted R Square = 0.215	Std. error of the Estimate (SE) = 0.554			
F = 37.321**	Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.2 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสารและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.110 และ 0.326 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจ

ด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.110 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.326 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = $1.844 + 0.110$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.326 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.215 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ได้ร้อยละ 21.5 ส่วนอีกร้อยละ 78.5 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.554

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>ความพึงพอใจ ความมั่นคงในงาน</u>				
Constant (a)	1.483	-	7.277**	0.000
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร	0.193	0.197	4.227**	0.000
พฤติกรรมด้านการศึกษา	0.101	0.113	2.460*	0.014
พฤติกรรมด้านความบันเทิง	0.323	0.353	7.516**	0.000
Adjusted R Square = 0.249	Std. error of the Estimate (SE) = 0.582			
F = 45.156**	Sig. = 0.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.3 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.014 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.193 0.101 และ 0.323 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานจะเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.101 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.323 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน = $1.483 + 0.193$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.101 (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.323 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.249 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน ได้ร้อยละ 24.9 ส่วนอีกร้อยละ 75.1 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.582

ตอนที่ 6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

มีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 3.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 3.4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการสร้างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Regression	5	78.477	15.695	78.009**	0.000
	Residual	394	79.273	0.201		
	Total	399	157.750			
ด้านปริมาณของงาน	Regression	5	53.952	10.790	35.069**	0.000
	Residual	394	121.229	0.308		
	Total	399	175.181			
ด้านวิธีการปฏิบัติงาน	Regression	5	69.992	13.998	55.485**	0.000
	Residual	394	99.402	0.252		
	Total	399	169.394			
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	Regression	5	67.670	13.534	50.356**	0.000
	Residual	394	105.894	0.269		
	Total	399	173.564			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรการสร้างแรงจูงใจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านคุณภาพของงาน</u>				
Constant (a)	0.642	-	3.723**	0.000
ความก้าวหน้า	0.044	0.046	1.059	0.290
ลักษณะงาน	0.175	0.189	4.152**	0.000
ความสำเร็จ	0.156	0.175	4.211**	0.000
การยกย่อง	0.077	0.093	2.312*	0.021
ความรับผิดชอบ	0.395	0.410	9.046**	0.000
Adjusted R Square = 0.491		Std. error of the Estimate (SE) = 0.448		
F = 78.009**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.1 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.021 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.175 0.156 0.077 และ 0.395 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.077 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.395 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน = $0.642 + 0.175$ (ลักษณะงาน) + 0.156 (ความสำเร็จ) + 0.077 (การยกย่อง) + 0.395 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.491 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 49.1 ส่วนอีกร้อยละ 50.9 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.448

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านปริมาณของงาน</u>				
Constant (a)	1.147	-	5.384**	0.000
ความก้าวหน้า	0.049	0.048	0.948	0.344
ลักษณะงาน	0.294	0.300	5.638**	0.000
ความสำเร็จ	0.085	0.091	1.857	0.064
การยกย่อง	0.011	0.031	0.267	0.790
ความรับผิดชอบ	0.246	0.242	4.548**	0.000
Adjusted R Square = 0.299		Std. error of the Estimate (SE) = 0.554		
F = 35.069**		Sig. = 0.000		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.2 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.294 และ 0.246 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้าง

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.3 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.245 และ 0.440 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.245 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.440 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = $0.989 + 0.245$ (ลักษณะงาน) + 0.440 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.405 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 40.5 ส่วนอีกร้อยละ 59.5 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.502

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	t	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน</u>				
Constant (a)	0.729	-	3.663**	0.000
ความก้าวหน้า	0.121	0.120	2.514*	0.012
ลักษณะงาน	0.145	0.149	2.980**	0.003
ความสำเร็จ	0.220	0.235	5.129**	0.000
การยกย่อง	0.029	0.033	0.748	0.455
ความรับผิดชอบ	0.288	0.285	5.706**	0.000
Adjusted R Square = 0.382		Std. error of the Estimate (SE) = 0.518		
F = 50.356**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3.4 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 0.003 และ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

(b) เท่ากับ 0.121 0.145 0.220 และ 0.288 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจ ด้านความก้าวหน้า มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.121 หน่วย ลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.145 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.220 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน} = 0.729 + 0.121$$

(ความก้าวหน้า) + 0.145 (ลักษณะงาน) + 0.220 (ความสำเร็จ) + 0.288 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.382 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 38.2 ส่วนอีกร้อยละ 61.8 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.518

ตอนที่ 6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

มีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 4.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

สมมติฐานข้อที่ 4.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน = $a + b_1$ ความก้าวหน้า + b_2 ลักษณะงาน + b_3 ความสำเร็จ + b_4 การยกย่อง + b_5 ความรับผิดชอบ

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างการสร้างแรงจูงใจกับความพึงพอใจ
ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	Regression	5	69.540	13.908	46.604**	0.000
	Residual	394	117.581	0.298		
	Total	399	187.121			
สภาพการทำงาน	Regression	5	57.853	11.571	46.281**	0.000
	Residual	394	98.504	0.250		
	Total	399	156.358			
ความมั่นคงในงาน	Regression	5	67.905	13.581	47.551**	0.000
	Residual	394	112.529	0.286		
	Total	399	180.434			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรการสร้างแรงจูงใจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ความพึงพอใจ</u>				
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>				
Constant (a)	0.677	-	3.225**	0.001
ความก้าวหน้า	0.029	0.027	0.562	0.575
ลักษณะงาน	0.261	0.258	5.085**	0.000
ความสำเร็จ	0.222	0.229	4.914**	0.000
การยกย่อง	0.125	0.140	3.113**	0.002
ความรับผิดชอบ	0.177	0.168	3.325**	0.001
Adjusted R Square = 0.364		Std. error of the Estimate (SE) = 0.546		
F = 46.604**		Sig. = 0.000		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.1 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.002 และ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.261 0.222 0.125 และ 0.177 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.261 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึง

พอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.125 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = $0.677 + 0.261$ (ลักษณะงาน) + 0.222 (ความสำเร็จ) + 0.125 (การยกย่อง) + 0.177 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.364 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 36.4 ส่วนอีกร้อยละ 63.6 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.546

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ความพึงพอใจ</u>				
<u>สภาพการทำงาน</u>				
Constant (a)	0.946	-	4.925**	0.000
ความก้าวหน้า	0.091	0.096	1.966*	0.050
ลักษณะงาน	0.129	0.139	2.739**	0.006
ความสำเร็จ	0.309	0.348	7.468**	0.000
การยกย่อง	0.088	0.107	2.378**	0.018
ความรับผิดชอบ	0.121	0.127	2.496**	0.013
Adjusted R Square = 0.362		Std. error of the Estimate (SE) = 0.500		
F = 46.281**		Sig. = 0.000		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.2 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 0.006 0.000 0.018 และ 0.013 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.091 0.129 0.309 0.088 และ 0.121 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า มี

ค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.091 หน่วย ลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.129 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.309 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.088 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.121 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = $0.946 + 0.091$ (ความก้าวหน้า) + 0.129 (ลักษณะงาน) + 0.309 (ความสำเร็จ) + 0.088 (การยกย่อง) + 0.121 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.362 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ได้ร้อยละ 36.2 ส่วนอีกร้อยละ 63.8 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.500

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของการสร้างแรงจูงใจต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ความพึงพอใจ</u>				
<u>ความมั่นคงในงาน</u>				
Constant (a)	0.803	-	4.043**	0.000
ความก้าวหน้า	0.076	0.074	1.520	0.129
ลักษณะงาน	0.206	0.207	4.101**	0.000
ความสำเร็จ	0.264	0.277	5.969**	0.000
การยกย่อง	-0.040	-0.045	1.008	0.314
ความรับผิดชอบ	0.267	0.259	5.140**	0.000
Adjusted R Square = 0.368		Std. error of the Estimate (SE) = 0.534		
F = 47.551**		Sig. = 0.000		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4.3 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.206 0.264 และ 0.267 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.206 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.264 หน่วย และ

ความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.267 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน = $0.803 + 0.206$ (ลักษณะงาน) + 0.264 (ความสำเร็จ) + 0.267 (ความรับผิดชอบ)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.368 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน ได้ร้อยละ 36.8 ส่วนอีกร้อยละ 63.2 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.534

ตอนที่ 6.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

มีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และ ความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความ มั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน = $a + b_1$ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล + b_2 สภาพการทำงาน + b_3 ความมั่นคงในงาน

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และ ความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความ มั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน = $a + b_1$ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล + b_2 สภาพการทำงาน + b_3 ความมั่นคงในงาน

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และ ความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความ มั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล + b_2 สภาพการทำงาน + b_3 ความมั่นคงในงาน

สมมติฐานข้อที่ 5.4 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการ ทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และ ความมั่นคงในงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความ มั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบจำลองสมการที่ใช้ในการวิจัยเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน = $a + b_1$ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล + b_2 สภาพการทำงาน + b_3 ความมั่นคงในงาน

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		Df	SS	MS	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	Regression	3	70.104	23.368	105.580**	0.000
	Residual	396	87.646	0.221		
	Total	399	157.750			
ด้านปริมาณของงาน	Regression	3	51.976	17.325	55.686**	0.000
	Residual	396	123.205	0.311		
	Total	399	175.181			
ด้านวิธีการปฏิบัติงาน	Regression	3	51.739	17.246	58.047**	0.000
	Residual	396	117.655	0.297		
	Total	399	169.394			
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน	Regression	3	63.684	21.228	76.504**	0.000
	Residual	396	109.881	0.277		
	Total	399	173.564			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถพยากรณ์เป็นสมการเชิงเส้นตรงได้จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณได้

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านคุณภาพของงาน</u>				
Constant (a)	0.962	-	5.680**	0.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.194	0.211	4.681**	0.000
สภาพการทำงาน	0.146	0.145	3.149**	0.002
ความมั่นคงในงาน	0.431	0.461	10.846**	0.000
Adjusted R Square = 0.440	Std. error of the Estimate (SE) = 0.470			
F = 105.580**	Sig. = 0.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.1 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.002 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.194 0.146 และ 0.431 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.194 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่า

สูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย และ ความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน = $0.962 + 0.194$ (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.146 (สภาพการทำงาน) + 0.431 (ความมั่นคงในงาน)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.440 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 44 ส่วนอีกร้อยละ 56 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.470

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านปริมาณของงาน</u>				
Constant (a)	1.205	-	6.005**	0.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.192	0.198	3.901**	0.000
สภาพการทำงาน	0.156	0.148	2.846**	0.005
ความมั่นคงในงาน	0.328	0.333	6.963**	0.000
Adjusted R Square = 0.291		Std. error of the Estimate (SE) = 0.557		
F = 55.686**		Sig. = 0.000		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.2 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาหาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.005 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.192 0.156 และ 0.328 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.192 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานจะเพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.328 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน = $1.205 + 0.192$ (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.156 (สภาพการทำงาน) + 0.328 (ความมั่นคงในงาน)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.291 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน ได้ร้อยละ 29.1 ส่วนอีกร้อยละ 70.9 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.557

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านวิธีการปฏิบัติงาน</u>				
Constant (a)	1.269	-	6.469**	0.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.177	0.186	3.679**	0.000
สภาพการทำงาน	0.139	0.133	2.585**	0.010
ความมั่นคงในงาน	0.353	0.364	7.659**	0.000
Adjusted R Square = 0.300	Std. error of the Estimate (SE) = 0.545			
F = 58.047**	Sig. = 0.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.3 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.010 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.177 0.139 และ 0.353 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่า

สูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย และ ความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.353 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = 1.269 + 0.177 (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.139 (สภาพการทำงาน) + 0.353 (ความมั่นคงในงาน)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.300 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน ได้ ร้อยละ 30 ส่วนอีกร้อยละ 70 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.545

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized (b)	Standardized (β)	T	Sig.
<u>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
<u>ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน</u>				
Constant (a)	1.017	-	5.366**	0.000
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.091	0.094	1.960	0.051
สภาพการทำงาน	0.234	0.222	4.516**	0.000
ความมั่นคงในงาน	0.410	0.418	9.224**	0.000
Adjusted R Square = 0.362	Std. error of the Estimate (SE) = 0.526			
F = 76.504**	Sig. = 0.000			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5.4 จากการทดสอบพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า มีตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) พบว่า ความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.234 และ 0.410 ตามลำดับ หมายความว่า เมื่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.234 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.410 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน = $1.017 + 0.234$ (สภาพการทำงาน) + 0.410 (ความมั่นคงในงาน)

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.362 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 36.2 ส่วนอีกร้อยละ 63.8 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.526

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1		
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร		
1.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
1.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วยพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis

ตาราง 35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ในด้านการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
1.5 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ ในด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานข้อที่ 2		
พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร		
2.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
2.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน ด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis

ตาราง 35 (ต่อ)

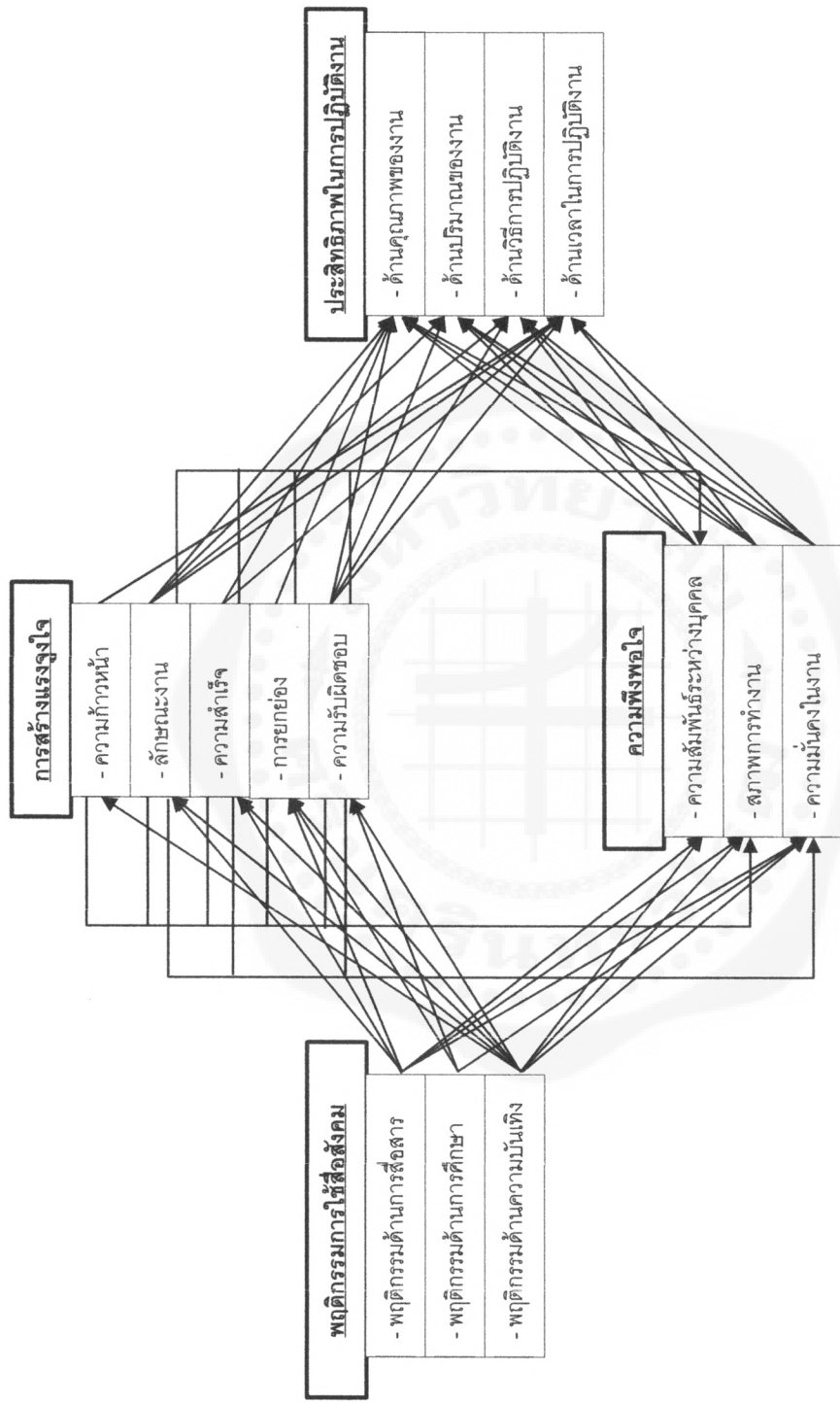
สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้าน <u>ความมั่นคงในงาน</u> ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานข้อที่ 3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย <u>ความก้าวหน้า</u> ลักษณะงาน <u>ความสำเร็จ</u> การยกย่อง และ <u>ความรับผิดชอบ</u> มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร		
3.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย <u>ความก้าวหน้า</u> ลักษณะงาน <u>ความสำเร็จ</u> การยกย่อง และ <u>ความรับผิดชอบ</u> มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน <u>คุณภาพของงาน</u> ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
3.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย <u>ความก้าวหน้า</u> ลักษณะงาน <u>ความสำเร็จ</u> การยกย่อง และ <u>ความรับผิดชอบ</u> มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน <u>ปริมาณของงาน</u> ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
3.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย <u>ความก้าวหน้า</u> ลักษณะงาน <u>ความสำเร็จ</u> การยกย่อง และ <u>ความรับผิดชอบ</u> มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน <u>วิธีการปฏิบัติงาน</u> ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
3.4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย <u>ความก้าวหน้า</u> ลักษณะงาน <u>ความสำเร็จ</u> การยกย่อง และ <u>ความรับผิดชอบ</u> มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน <u>เวลาในการปฏิบัติงาน</u> ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis

ตาราง 35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 4		
การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร		
4.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
4.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
4.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
สมมติฐานข้อที่ 5		
ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร		
5.1 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis

ตาราง 35 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
5.2 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านปริมาณ</u> ของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
5.3 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านวิธีการ</u> ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis
5.4 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <u>ด้านเวลา</u> ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Multiple Regression Analysis



ภาพประกอบ 6 ไม่เคยแสดงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและ
ความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: ผู้วิจัย จัดทำ มุสิกสวัสดิ์ดี. (2561). ไม่เคยแสดงความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพล
การสร้างแรงจูงใจและพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการสร้างแรงจูงใจประกอบด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาการสร้างแรงจูงใจประกอบด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความพึงพอใจประกอบด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
5. ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 74) และได้กำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ ไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่างและเก็บสำรอกไว้ 15 ตัวอย่าง เพื่อการสำรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 400 ตัวอย่าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่าง 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และขั้นตอนที่ 3 วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีหัวข้อคำถาม ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อศึกษา

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครตามจำนวนที่กำหนด
2. ชี้แจงและอธิบายให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม
3. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตที่ระบุไว้จนครบ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)
4. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (Cronbach)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อมูลบกพร่องเรียบร้อยแล้วเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัส (Coding) ในแบบการลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การหาความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์มีหัวข้อคำถาม ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีหัวข้อคำถาม ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 3.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ ของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความถดถอย เชิง พหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 4.1 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4.2 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4.3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความ ถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression)

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของ งานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของ งานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5.4 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยข้อมูลเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามเพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 27-33 ปี รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 34-40 ปี เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อจำแนกตามรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 20,001 – 25,000 บาท รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ในช่วง 25,001 – 30,000 บาท และเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี รองลงมาได้แก่ 6-10 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิงของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในด้านพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวทางวิชาการ เช่น การประชุม การสัมมนาทางวิชาการ และการอบรมหลักสูตรต่างๆ ท่านทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ จากภายในองค์กร ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อส่งงานและข้อมูลต่างๆ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นของตนเอง และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น อยู่ในระดับสูง

พฤติกรรมด้านการศึกษา พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการศึกษา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นทางวิชาการ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมแล้วนำมาปรับใช้กับการทำงาน และท่านค้นหาข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน อยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ท่านใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำงาน และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ สำหรับนำมาใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมด้านความบันเทิง พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในด้านพฤติกรรมด้านความบันเทิง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องบันเทิง เช่น คลิปวิดีโอต่างๆ ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างอารมณ์ในการทำงาน ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางด้านความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายจากการทำงาน และท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาข้อมูลด้านกิจกรรมสันทนาการที่ชื่นชอบเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการสร้างแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ความก้าวหน้า (Advancement) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อที่จะเรียนรู้เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการส่งเสริมที่จะทำให้ท่านมีโอกาสในการเลื่อนระดับและมีตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต ท่านพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยการหยิบบนจากผู้บริหาร ถึงแม้ว่าตนจะไม่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อนเลยก็ตาม และองค์การ

ส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และเปิดประสบการณ์โดยการสัมมนาและการเข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในงาน อยู่ในระดับสูง

ลักษณะงาน (Work Content) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านมีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถตัดสินใจการทำงานด้วยตนเองได้ ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจากงานประจำที่ท่านได้ทำอยู่เสมอ ลักษณะงานที่ท่านทำมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ และงานที่ท่านได้รับการมอบหมายให้ทำมีความตรงกับความรู้อและความสามารถของท่าน อยู่ในระดับสูง

ความสำเร็จ (Achievement) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ท่านมีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามกำหนด ท่านสามารถวางแผนงานการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ และท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย อยู่ในระดับสูง

การยกย่อง (Recognition) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในการยกย่อง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.67 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน และท่านมีความรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้ อยู่ในระดับสูง

ความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างเต็มที่ ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างทันที่ ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานส่วนรวมและงานอื่นๆที่นอกเหนือหน้าที่ของตน และท่านสามารถที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือและการร่วมมือปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอยู่เสมอ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่สุดท้ายก็สามารถเข้ากันได้ดีและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ และบริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อยู่ในระดับสูง

สภาพการทำงาน (Working Condition) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านพอใจกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัท สภาพแวดล้อมดูเป็นระเบียบและมีความสะอาด อากาศ สถานที่ และพื้นที่ทำงานของท่านมีความมั่นคงปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน และทำเลที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน อยู่ในระดับสูง

ความมั่นคงในงาน (Job Security) พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ แม้ว่าจะมีงานที่อื่นที่ให้รายได้สูงกว่าเล็กน้อยท่านก็ไม่คิดจะลาออก ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออก ท่านรู้สึกที่บริษัทมีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง ท่านรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังทำอยู่ และท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้ อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ด้านคุณภาพของงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อคุณภาพที่ดีของผลงาน งานที่ท่านทำสำเร็จนั้นมีคุณภาพที่ดีและมีความถูกต้องแม่นยำ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากได้สำเร็จ และผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจในงานที่ท่านทำเสร็จ อยู่ในระดับสูง

ด้านปริมาณของงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบริหารมอบหมายเพิ่มเติมได้ ท่านมักจะได้รับงานที่ยากขึ้น และสามารถจัดลำดับความสำคัญงานได้ ในแต่ละวันท่านทำงานได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นและเสร็จก่อนกำหนดที่ให้ไว้ และผู้บริหารหรือลูกค้าย่อมจะนึกถึงท่านเสมอพร้อมเสนองานที่ดีให้ท่าน อยู่ในระดับสูง

ด้านวิธีการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถชักชวนผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาได้ ท่านสามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่างคล่องแคล่วและมีการวางแผนติดตามงานจนประสบความสำเร็จ และท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กร อยู่ในระดับสูง

ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานและมีความตรงต่อเวลาเสมอ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้ งานที่ท่านทำเสร็จแล้วสามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ซ้ำได้ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และท่านมีการใช้เวลาในการทำงานน้อยลงกับงานที่ทำเป็นประจำ อยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.349 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านความบันเทิงมีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า จะเพิ่มขึ้น 0.349 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า = $1.918 + 0.349$ (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.210 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ได้ร้อยละ 21.0

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.135 และ 0.428 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน จะเพิ่มขึ้น 0.135 หน่วย พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน จะเพิ่มขึ้น 0.428 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน = $1.365 + 0.135$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.428 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.303 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน ได้ร้อยละ 30.3

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความ

ถดถอย (b) เท่ากับ 0.190 และ 0.380 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จ จะเพิ่มขึ้น 0.190 หน่วย พฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จ จะเพิ่มขึ้น 0.380 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จ = $1.326 + 0.190$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.380 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.273 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ได้ร้อยละ 27.3

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่องของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 0.011 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.146 0.127 และ 0.268 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.127 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่อง จะเพิ่มขึ้น 0.268 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่อง = $1.690 + 0.146$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.127 (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.268 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.142 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจด้านการยกย่อง ได้ร้อยละ 14.2

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการศึกษาและพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อการสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.089 และ 0.414 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูง 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ จะเพิ่มขึ้น

0.089 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย การสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ จะเพิ่มขึ้น 0.414 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

การสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ = 1.663 + 0.089 (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.414 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.287 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายการสร้างแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ได้ร้อยละ 28.7

สมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.090 และ 0.432 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.090 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.432 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = 1.480 + 0.090 (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.432 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.279 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 27.9

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 และ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.110 และ 0.326 ตามลำดับ เมื่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น

0.110 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.326 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = $1.844 + 0.110$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.326 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.215 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ได้ร้อยละ 21.5

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.014 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.193 0.101 และ 0.323 ตามลำดับ เมื่อ พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พฤติกรรมด้านการสื่อสาร มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานจะเพิ่มขึ้น 0.193 หน่วย พฤติกรรมด้านการศึกษา มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.101 หน่วย และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.323 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน = $1.483 + 0.193$ (พฤติกรรมด้านการสื่อสาร) + 0.101 (พฤติกรรมด้านการศึกษา) + 0.323 (พฤติกรรมด้านความบันเทิง)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.249 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน ได้ร้อยละ 24.9

สมมติฐานข้อที่ 3 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.1 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.021 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.175 0.156 0.077 และ 0.395 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะ

เพิ่มขึ้น 0.175 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.077 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.395 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน = $0.642 + 0.175$ (ลักษณะงาน) + 0.156 (ความสำเร็จ) + 0.077 (การยกย่อง) + 0.395 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.491 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 49.1

สมมติฐานข้อที่ 3.2 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.294 และ 0.246 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานจะเพิ่มขึ้น 0.294 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.246 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน = $1.147 + 0.294$ (ลักษณะงาน) + 0.246 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.299 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน ได้ร้อยละ 29.9

สมมติฐานข้อที่ 3.3 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.245 และ 0.440 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.245 หน่วย และความรับผิดชอบ มี

ค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.440 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = $0.989 + 0.245$ (ลักษณะงาน) + 0.440 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.405 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 40.5

สมมติฐานข้อที่ 3.4 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.012 0.003 และ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.121 0.145 0.220 และ 0.288 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.121 หน่วย ลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.145 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.220 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.288 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน = $0.729 + 0.121$ (ความก้าวหน้า) + 0.145 (ลักษณะงาน) + 0.220 (ความสำเร็จ) + 0.288 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.382 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 38.2

สมมติฐานข้อที่ 4 การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4.1 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และ ความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 0.002 และ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.261 0.222 0.125 และ 0.177 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.261หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.125 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล = 0.677 + 0.261 (ลักษณะงาน) + 0.222 (ความสำเร็จ) + 0.125 (การยกย่อง) + 0.177 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.364 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 36.4

สมมติฐานข้อที่ 4.2 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.050 0.006 0.000 0.018 และ 0.013 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.091 0.129 0.309 0.088 และ 0.121 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.091 หน่วย ลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.129 ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.309 หน่วย การยกย่อง มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.088 หน่วย และความรับผิดชอบ มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน จะเพิ่มขึ้น 0.121 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน = 0.946 + 0.091 (ความก้าวหน้า) + 0.129 (ลักษณะงาน) + 0.309 (ความสำเร็จ) + 0.088 (การยกย่อง) + 0.121 (ความรับผิดชอบ)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.362 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ได้ร้อยละ 36.2

สมมติฐานข้อที่ 4.3 การสร้างแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.206 0.264 และ 0.267 ตามลำดับ เมื่อการสร้างแรงจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.206 หน่วย ความสำเร็จ มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.264 หน่วย และความรับผิดชอบต่อสังคม มีค่าสูง 1 หน่วย ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน จะเพิ่มขึ้น 0.267 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน} = 0.803 + 0.206 (\text{ลักษณะงาน}) + 0.264 (\text{ความสำเร็จ}) + 0.267 (\text{ความรับผิดชอบต่อสังคม})$$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.368 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน ได้ร้อยละ 36.8

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 และ 0.002 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.194 0.146 และ 0.431 ตามลำดับ เมื่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.194 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.431 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน} = 0.962 + 0.194 (\text{ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล}) + 0.146 (\text{สภาพการทำงาน}) + 0.431 (\text{ความมั่นคงในงาน})$$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.440 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 44

สมมติฐานข้อที่ 5.2 ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 และ 0.005 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.192 0.156 และ 0.328 ตามลำดับ เมื่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.192 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงานจะเพิ่มขึ้น 0.156 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน จะเพิ่มขึ้น 0.328 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน = 1.205 + 0.192 (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.156 (สภาพการทำงาน) + 0.328 (ความมั่นคงในงาน)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.291 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณของงาน ได้ร้อยละ 29.1

สมมติฐานข้อที่ 5.3 ความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 และ 0.010 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.177 0.139 และ 0.353 ตามลำดับ เมื่อความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าสูง 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย สภาพการทำงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.353 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน = $1.269 + 0.177$ (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล) + 0.139 (สภาพการทำงาน) + 0.353 (ความมั่นคงในงาน)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.300 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิธีการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 30

สมมติฐานข้อที่ 5.4 ความพึงพอใจ ได้แก่ สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าSig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.234 และ 0.410 ตามลำดับ เมื่อความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น 0.234 หน่วย และความมั่นคงในงาน มีค่าสูงขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน จะเพิ่มขึ้น 0.410 หน่วย โดยสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน = $1.017 + 0.234$ (สภาพการทำงาน) + 0.410 (ความมั่นคงในงาน)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.362 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 36.2

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ ประเวศไพโรจน์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมากที่สุด ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและความสามารถในการปฏิสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก ทางด้านความสามารถในการสรรหาทรัพยากร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุมา สืบกระพัน (2552 : 14) ได้กล่าวว่าการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เป็นการกระทำ วิธีการหรือกิจกรรมต่างๆที่แสดงออกมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อการแสวงหาข้อมูลที่ต้องการ จากนั้นการนำข้อมูลที่ได้มาผ่านกระบวนการประมวลผลวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

2. การสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ ประทุมพร ชนะสิทธิ์ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาฝ่ายบริหารหนึ่งธนาคารแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษพบว่าแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้านความต้องการสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

3. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ ศิรินทิพย์ คล่องพญาบาล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552) ได้กล่าวว่าการรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น เป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรทำให้หน่วยงานสามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ในการสร้างคุณค่าซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ ภัทราภรณ์ เนินกร่าง (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟीलีส อีเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟीलีส อีเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของพันศา คดีพิศาล (2553) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน เพื่อที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผลของงานนั้น ต้องให้มีประสิทธิภาพออกมาดีและมากที่สุด

5. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

5.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาข้อมูลต่างๆ เช่น คลิปวิดีโอ หนังสือที่มีเนื้อหาหรือข้อมูลที่เข้าใจง่ายหรือสอดคล้องกับงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและนอกจากนี้ยังช่วยสร้างอารมณ์ในการทำงานหรือสร้างบรรยากาศในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจเดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านความบันเทิงนอกจากจะช่วยผ่อนคลายจากการทำงานแล้วยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้และเปิดประสบการณ์ในการเข้าร่วมประชุม เพื่อนำสิ่งใหม่ที่ได้นำมาปรับใช้ในงาน และเป็นการเรียนรู้เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชูติมา วงศ์เตรียมใจ (2550) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นการกระทำหรือการแสดงออกถึงพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งเป็นการกระทำเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ตอบสนองพฤติกรรมของตนเอง โดยจะแสดงออกทางความรู้สึกและการแสดงออกทางความคิดโดยผ่านกระบวนการผ่านสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกายรอบตัวของบุคคลนั้นๆ และยังสอดคล้องกับ ประเวทย์ ประเวศไพโรสนธิ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานในระดับมากที่สุด ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและความสามารถในการพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ตามลำดับ โดยภาพรวม พบว่าการใช้บริการสื่อ

เครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวทางวิชาการ เช่น การประชุม การสัมมนาทางวิชาการ และการอบรมหลักสูตรต่างๆหรือกิจกรรมสั้นๆจากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ โดยกระบวนการทำงานและการรับทราบข่าวสารจะมีความชัดเจนเป็นระบบเพื่อให้พนักงานได้ตัดสินใจในการเข้าร่วมด้วยตนเอง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อรุมา สืบกระพัน (2552) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นการกระทำ วิธีการหรือกิจกรรมต่างๆที่แสดงออกอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อการแสวงหาข้อมูลที่ต้นตอการ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาผ่านกระบวนการประมวลผลวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

5.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงมีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแล้วนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานด้วยข้อมูลสื่อสังคมออนไลน์หรือการวางแผนการทำงานเพื่อผลสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความสำเร็จเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณและอุษา ศิลป์เรืองวิไล (2553) ได้อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถทำให้เกิดผลประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นไม่ว่าจะเป็น ด้านการสื่อสารโดยสามารถทำให้รับข่าวสารหรือสิ่งต่างๆได้ ด้าน

การศึกษาสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการหาความรู้และข้อเท็จจริงได้ ด้านการตลาดสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้ด้วยเนื้อหาต่างๆที่น่าสนใจ และด้านบันเทิงโดยผู้ใช้สามารถใช้ประโยชน์ในการผ่อนคลายในการใช้บริการสื่อต่างๆทั้งภาพ และเสียง

5.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่องเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การค้นหาข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องและการนำสื่อที่มีความเข้าใจง่ายต่อการเพิ่มพูนความรู้มาใช้ประกอบการนำเสนองานที่ดีนั้น ทำให้เกิดความไว้วางใจในการทำงาน และเกิดการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่องเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน (2541) ได้อธิบายว่าการเปิดรับสื่อต่างๆหรือข่าวสารของบุคคลนั้นเกิดจากความต้องการ (Need) ในกระบวนการตัดสินใจเลือกของมนุษย์มีปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด คือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ที่ประกอบไปด้วยความต้องการทางจิตใจ ทางกาย ความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นการเลือกเพื่อตอบสนองความต้องการของตนและนอกจากนี้ยังสามารถกำหนดการเลือกของตนเองได้ เช่น เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อการยอมรับยกย่องในสังคม เพื่อแสดงรสนิยม และเพื่อความพอใจของตนเอง

5.5 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการศึกษากับพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมด้านการศึกษากับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาทางสื่อสังคมออนไลน์ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากสื่อสังคมออนไลน์นั้นมาใช้ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อใช้ในการอ้างอิงแล้วนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้และ

เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมด้านการศึกษา กับพฤติกรรมด้านความบันเทิง ทำให้การสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ กิดานันท์ มลิทอง (2548) ได้อธิบายว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเป็นการใช้เทคโนโลยีจากเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการประมวลผลของระบบข้อมูลต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบระเบียบ โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลที่เป็นสื่อกลางได้อย่างสะดวก รวมถึงการรับส่งข้อมูลด้วยเทคโนโลยีการสื่อสารอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วสูงได้อย่างรวดเร็ว

5.6 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจ โดยผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการสื่อสาร และพฤติกรรมด้านการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า อีกทั้ง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการศึกษา ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน และความสำเร็จ อีกทั้ง พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการสื่อสาร ไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบ อาจเป็นเพราะในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของพนักงานนั้น อาจจะไม่มีความรู้ ความเข้าใจไม่เพียงพอในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ควบคู่ไปพร้อมกับการทำงาน จึงอาจจะทำให้การทำงานเกิดปัญหาหรือการทำงานมีความล่าช้า ซึ่งอาจจะทำให้ไม่เกิดผลประโยชน์ในการทำงานที่สูงสุด ดังนั้นพนักงานจึงต้องได้รับความรู้ความเข้าใจที่มีความเหมาะสมสำหรับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และเทคโนโลยีควบคู่ไปพร้อมกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ จริมา ทองสวัสดิ์ (2545) กล่าวว่าการใช้ประโยชน์จากสื่อที่นั้นเกิดมาจากแรงผลักดันผนวกเข้ากับความต้องการที่จะสื่อสารกับสิ่งต่างๆ ให้ผู้อื่นรู้ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะแบบบุคคลหรือว่าแบบกลุ่ม เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับสารโดยตรง ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการสื่อที่นั้นผู้รับสารจะต้องมีความต้องการในการรับรู้ โดยจะอธิบายถึงเหตุผลของแรงจูงใจ พฤติกรรม ความต้องการและความพึงพอใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์นั้นเกิดจากความต้องการที่มีความแตกต่างกันออกไป จึงทำให้สื่อที่ถ่ายทอดออกมานั้นมีการตอบรับหรือเปิดรับสื่อไม่เหมือนกัน และไม่เท่ากันตามความต้องการของบุคคล จึงทำให้สื่อที่นั้นตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลได้แตกต่างกันกับสิ่งที่บุคคลต้องการจะสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ

6. พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประกอบไปด้วย พฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

6.1 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน ซึ่งทำให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดียิ่งขึ้น ดังกล่าวเหตุผลจึงส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิง ทำให้ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ธนาร์ตน์ จิระอรุณ และ มลลิต พรโชคชัย (2546) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ เป็นการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเพลิดเพลิน ผ่อนคลาย และเกิดการโต้ตอบกันกับบุคคลอื่นๆ โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบต่างๆอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการของบุคคลนั้นๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซเวอลิน และ เจมส์ (Severin and James. 1992 : 304) ได้ศึกษาถึงรูปแบบการใช้ประโยชน์ของสื่อของแต่ละบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ การใช้สื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ก่อให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อคนอื่น ๆ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการสนทนากับคนในสังคมทำให้มีโอกาสเจอคนที่หลากหลายและอยู่ร่วมกันบนสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้ดียิ่งขึ้น

6.2 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงทำให้ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้

อาจเนื่องมาจากการรับทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อส่งงานหรือรับข้อมูลต่างๆ โดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ช่วยในการสร้างอารมณ์ในการทำงานร่วมกัน เป็นการสื่อสารข้อมูลในบริษัทที่มีความสะดวกต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมด้านการสื่อสารกับพฤติกรรมด้านความบันเทิงที่ทำให้ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและงานวิจัยแห่งสหรัฐอเมริกา (ACRL, 2000) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การรับรู้สารสนเทศนั้นเป็นรูปแบบพื้นฐานในชีวิตประจำวันที่สำคัญ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งบุคคลที่รับรู้สารสนเทศ คือ บุคคลที่มีความสามารถในการกำหนดขอบเขตของสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ได้อย่างเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการใช้วิจารณญาณของตนในการประเมินสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงสารสนเทศที่ได้นั้นเข้ากับความรู้ที่มีอยู่เดิม

6.3 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน โดยผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งหมายความว่าพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ทำให้ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลต่างๆกับเพื่อนร่วมงานทำให้ทราบถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ เช่น การประชุมข่าวสารหรือเหตุการณ์ต่างๆ นอกจากนี้การแบ่งปันข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือแล้ว การนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้กับงานให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งเป็นผลดีต่อบริษัททำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมด้านการสื่อสาร พฤติกรรมด้านการศึกษา และพฤติกรรมด้านความบันเทิง ทำให้ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พรรณิการ์ พุ่มจันทร์ (2558) งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ของนักศึกษาแพทย์ระดับปริคlinikของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ในด้านการศึกษา นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานหรือทำการบ้านที่ได้รับมอบหมายให้ค้นคว้าหาตำราวิชาการจากสื่อสังคมออนไลน์ช่วยกระตุ้นให้นักศึกษาได้แบ่งปันความรู้และสามารถ

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ด้านการติดต่อสื่อสาร นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนแล้วรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน รับทราบข่าวสารเตือนภัย และติดต่อกับอาจารย์ผู้สอนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ด้านความบันเทิง พบว่า นักศึกษาแพทย์มีพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการผ่อนคลายความเครียด โดยการฟังเพลง ดูหนังออนไลน์ แบ่งปันรูปภาพหรือสถานที่เที่ยวต่างๆ กับบุคคลอื่นๆ และกล่าวสรุปคือพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านต่างๆ ทำให้นักศึกษาแพทย์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้เกิดประสิทธิผลจากเรียนและการเกิดความพึงพอใจในการเรียนอีกด้วย

6.4 พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านพฤติกรรมด้านการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน อาจเพราะในการใช้สื่อสังคมออนไลน์บางคนอาจจะใช้เทคโนโลยีได้อย่างไม่เต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อการสื่อสารจากเรื่องที่สนใจ กิจกรรมต่างๆ รวมถึงการใช้งานส่งอีเมล ค้นหาข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการ อีกทั้งความพึงพอใจของแต่ละคนมีความแตกต่างกันจึงทำให้ไม่เกิดประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ ชเนตตี สย นานนท์ (2555) กล่าวว่า การใช้งานอินเทอร์เน็ตนี้จะมีบทบาทที่สำคัญต่อบุคคลที่ใช้งาน ซึ่งในพฤติกรรมการดำเนินชีวิต การทำงาน การเรียน การสื่อสาร และการผ่อนคลายต่างๆ กล่าวคือหากว่าใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้องเราจะสามารถได้รับผลประโยชน์ของมันอย่างเต็มที่

7. การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

7.1 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ซึ่งหมายความว่า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการได้รับการมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้และ

ความสามารถจึงทำให้ได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ แล้วเมื่อทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย ก็จะทำให้ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอทำให้ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเกิดความพึงพอใจกับคุณภาพที่ดีของผลงาน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถพล ชื่นโภคทรัพย์ (2550) กล่าวว่า การที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานนำปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้น เพื่อให้พนักงานได้นำศักยภาพที่ตนมีอยู่นั้นมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิผลที่สูงยิ่งขึ้นในผลลัพธ์ของงาน และยังสอดคล้องกับ อาทิตย์ บ่อมสัมฤทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของวิศวกร ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ ด้านวิธีการ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

7.2 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน ซึ่งหมายความว่าลักษณะงานและความรับผิดชอบทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนและมีความเป็นระบบ ดังนั้นเมื่อมีโอกาสในการทำงานก็จะใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยมีการตัดสินใจการทำงานด้วยตนเองและการทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้บริหารมักจะนึกถึงเสมอและพร้อมที่จะเสนองานที่ดีให้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะงานและความรับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ (2541) กล่าวว่า การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นพลังที่มีอยู่ภายในหรือสิ่งที่มีอยู่ในตนเอง ให้เกิดการแสดงออกมาทางพฤติกรรมหรือในการกระทำต่างๆ ได้อย่างมีคุณค่า มีพลังและมีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งเป็นการกระตุ้นที่แสดงออกถึงความตั้งใจ ความมุ่งมั่น ความเต็มใจ ความพยายาม ความกระตือรือร้น รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จที่ตนเองตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับ กานดา คำมาก (2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มี

ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัด นครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้าน ความต้องการสัมพันธ์ ด้านความต้องการก้าวหน้าและอำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้าน นโยบายขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน

7.3 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงานและความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าลักษณะงานและความ รับผิดชอบทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจ เนื่องจาก ลักษณะงานที่มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ สามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่าง คล่องแคล่วและมีการวางแผนติดตามงานจนประสบความสำเร็จได้ จึงเป็นผลทำให้งานเสร็จก่อนเวลา ที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร มีลักษณะงานและความรับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้าน วิธีการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทศนีย์ เอี่ยมสะอาด (2553) กล่าวว่า แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อ ผลงานไว้ว่า ผลของงานจะมีคุณภาพที่ดีมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะส่งผลทำให้พนักงาน ทำงานได้อย่างเต็มที่และแน่นอนว่าไม่ใช่เรื่องที่ย่ายในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพราะพนักงาน มีการตอบสนองต่องานและวิธีการดำเนินงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การสร้างแรงจูงใจ พนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

7.4 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการ ปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่ง หมายความว่าความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบทำให้ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะเรียนรู้เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยการใช้ ความคิดสร้างสรรค์และตัดสินใจการทำงานด้วยตนเอง จึงทำให้ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย

ที่กำหนดและสามารถรับผิดชอบในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างทันที่ นอกจากนี้การใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายทันเวลาที่กำหนดเอาไว้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชลิตา แคมป์จันทีก (2555) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิผลและเป็นการสร้างผลงานขององค์กรในหน่วยงานให้กับบริษัท ซึ่งถ้าหัวหน้าใช้หลักการและเทคนิคการสร้างแรงจูงใจเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการงานแล้วนั้น ย่อมเป็นการเพิ่มพูนผลงานของพนักงานและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะพนักงานหรือผู้ถูกกระตุ้นหรือการปลุกใจจนทำให้เกิดแรงจูงใจนั้นจะมีความขยันทำงานมากยิ่งขึ้น งานก็จะบรรลุเป้าหมายและผลที่ตามมาคือความก้าวหน้าขององค์กรหรือบริษัท

7.5 การสร้างแรงจูงใจที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่าการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่อง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน และด้านวิธีการปฏิบัติงาน อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจในด้านการยกย่อง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน อาจเพราะหัวหน้างานอาจจะไม่มีการสนับสนุนพนักงานให้เกิดแรงจูงใจและพลังในการทำงาน หรืออาจเพราะพนักงานไม่ตอบสนองต่อการสนับสนุนการสร้างแรงจูงใจก็เป็นได้ จึงทำให้พนักงานไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงานและทำให้ไม่ส่งต่อการผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ทศนีย์ เขี่ยมสะอาด (2553) กล่าวว่า ผลของงานจะมีคุณภาพที่ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่และแน่นอนว่าไม่ใช่เรื่องง่ายในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพราะพนักงานมีการตอบสนองต่องานและวิธีการดำเนินงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ส่งผลให้การสร้างแรงจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

8. การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจประกอบไปด้วย ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

8.1 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งหมายความว่า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่ต้องทำร่วมกัน จึงทำให้ต้องมีการร่วมมือในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เสร็จตามกำหนด ซึ่งการแสดงความคิดเห็นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งถ้ามีความคิดเห็นที่ดีก็จะได้รับการยอมรับหรือการยกย่อง และได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งกิจกรรมและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น ทำให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แช็คเฮอมาฮอน, ฮันต์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2000) กล่าวว่า การใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่องหรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเองรวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด และยังสอดคล้องกับ ศุภกิตต์ กิจประพทุทธิกุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบลคคอก ริชอร์ส เซ็นเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะงาน มี

ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

8.2 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และ ความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ซึ่งหมายความว่าความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และ ความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรส่งเสริมให้เปิดประสบการณ์โดยการสัมมนาหรือการเข้าประชุม เพื่อเป็นการนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในงาน เมื่อมีโอกาสได้รับการมอบหมายงานให้ทำที่ตรงกับความรู้อและความสามารถผลสำเร็จของงานจึงเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด แล้วนอกจากนี้ยังได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในการรับผิดชอบงานต่างๆ ซึ่งการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัทจะช่วยอำนวยความสะดวกต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความก้าวหน้า ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง และ ความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ซลิตา แคมัจฉ์ทิก (2555) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดกำลังใจในการกระทำสิ่งต่างๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี โดยการนำเอาสิ่งเร้ามาปลุกจิตใจเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนเกิดเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทต้องการ ซึ่งก็จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนหากเกิดแรงจูงใจในการทำงานก็จะทำให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการมีคนในองค์กรมาชื่นชมผลงานหรือหัวหน้ามีการเลื่อนตำแหน่งงานให้และถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนถนัดพนักงานเหล่านั้นย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้นแล้วสร้างประโยชน์ให้กับบริษัท และสอดคล้องกับ น้ำฝน วิภันติ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท แอบบีเครสต์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน

8.3 การสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านลักษณะงาน ความสำเร็จ และ ความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อความพึง

พอใจในด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งหมายความว่าด้านลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีลักษณะงานที่ทำให้เป็นกระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบชัดเจน ทำให้งานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดตามแบบแผนที่วางไว้ บริษัทจึงมีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะงาน ความสำเร็จ และความรับผิดชอบ ทำให้ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) กล่าวว่า ปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์มีพลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

8.4 การสร้างแรงจูงใจที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยผลการวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อีกทั้งการสร้างแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้า และการยกย่อง ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน อาจเพราะพนักงานไม่มีแรงขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อให้ผลงานนั้นบรรลุผลเป้าหมายของการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ซลิตา แค่มัจฉ์ทิก (2555) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดกำลังใจในการกระทำสิ่งต่างๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี โดยการนำเอาสิ่งเร้ามาปลุกจิตใจเพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จนเกิดเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทต้องการ ซึ่งก็จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ เช่น พนักงานที่ทำงานในบริษัทเอกชนหากเกิดแรงจูงใจในการทำงานก็จะทำให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการมีคนในองค์การมาชื่นชมผลงานหรือหัวหน้ามีการเลื่อนตำแหน่งงานให้และถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตนถนัดพนักงานเหล่านั้นย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้นแล้วสร้างประโยชน์ให้กับบริษัท

9. ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

9.1 ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ซึ่งหมายความว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริษัทมีกิจกรรมและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานทำให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดี และนอกจากนี้บริษัทยังมีการพัฒนาคุณภาพอยู่เสมอจึงทำให้บริษัทมีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) กล่าวว่า การที่ได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจเมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นมีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม และยิ่งสอดคล้อง ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9.2 ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงาน ซึ่งหมายความว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มักจะได้รับความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จไปได้ด้วยดี อยู่เสมอนั้น อาจเนื่องมาจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัทมีความสะดวกต่อการทำงานจึงทำให้งานออกมามีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารมักมอบหมายงานเพิ่มขึ้นทำให้ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญงานเพื่อให้งานเสร็จทันตามที่กำหนดไว้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านปริมาณของงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ทรัพย์ปานสุวรรณ (2559) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือความสุขของบุคคลนั้นอันเกิดจากการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จแล้วเป็นผลที่น่าพึงพอใจแก่ตนเองและผู้อื่น ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น มีขวัญกำลังใจ มีทัศนคติที่ดีและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานนั้นจนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร

9.3 ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานทำให้งานประสบความสำเร็จ รวมถึงสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกต่อการสื่อสารข้อมูล บริษัทจึงต้องมีการพัฒนาเพื่อที่จะได้มีโอกาสเติบโตและสร้างความมั่นคงให้กับบริษัทอยู่เสมอ โดยจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้เป็นอย่างดี สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในบริษัทเพื่อการติดต่อสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่วและมีการวางแผนงานจนประสบความสำเร็จ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานในด้านวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุธานิธิ์ นุกูลยิ่งอารี (2555) กล่าวว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางแง่เชิงบวกที่เกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคลที่มีผลต่อบัณฑิตต่างๆ ในด้านการทำงาน เช่น ลักษณะงาน นโยบาย การบริหารงาน ค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ปลอดภัยและปัจจัยอื่นๆ ซึ่งถ้าบุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็ม เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงานและบรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของหน่วยงานและบริษัท

9.4 ความพึงพอใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่าด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มักจะได้รับความช่วยเหลือและความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานนั้นให้งานเกิดความสำเร็จไปได้ด้วยดีอยู่เสมอ รวมถึงการที่ได้ทำงานที่มีความถนัดหรืองานที่มีความมั่นคงในงานจะสามารถช่วยให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงในงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลาในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุริยะ ประเสริฐศรี (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติ ทางด้านความรู้สึกในทางแง่เชิงบวกของแต่ละบุคคลที่มีผลต่องานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้นมีขวัญกำลังใจที่ส่งผลทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างประสิทธิผล และยังสอดคล้อง จิตาภา พิทักษ์กรสกุล (2557) กล่าวว่า ความรู้สึกนึกคิดเจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานที่พึงจะมีต่อองค์การ โดยถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองของความต้องการจากองค์การจะทำให้บุคคลนั้นเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

9.5 ความพึงพอใจที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเวลา

ในการปฏิบัติงาน อาจเพราะในการทำงานหรือการทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการพูดคุยหรือทำสิ่งต่างๆ ร่วมกัน ซึ่งทำให้การทำงานสูญเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับ อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ (2556) กล่าวว่า การที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจจะทำให้บุคคลรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นมีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคคลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม แต่ว่าการที่จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นก็ต้องพิจารณาแล้ววิเคราะห์จากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอแนะได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่ถูกต้องในการทำงาน โดยมีการจัดให้พนักงานตระหนักถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีกับการทำงานและสามารถนำมาประยุกต์ในการทำงานได้ เพื่อเป็นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในด้านต่างๆ ซึ่งส่งผลกับ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อได้รับการสนับสนุนในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้มีการพัฒนาดังกล่าวย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานด้วย

2. พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในเรื่องการสร้างแรงจูงใจเป็นสำคัญ เพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในการทำงานตำแหน่งหน้าที่ โดยลักษณะงานจะต้องมีระบบที่ชัดเจน รวมถึงความรับผิดชอบของพนักงาน ซึ่งจะทำให้งานที่ทำประสบความสำเร็จและได้รับการยกย่อง การกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะเกิดผลดีแก่ตัวพนักงานเอง และองค์การ ซึ่งผลของการพัฒนาในส่วนนี้จะทำให้พนักงานเกิดการแสดงศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากงานวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

3. องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจโดยเน้นในเรื่องการยกย่องของพนักงาน และการให้ความรู้เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีกันภายในบริษัท ซึ่งการจัดกิจกรรมในลักษณะนี้จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ซึ่งผลงานวิจัยพบว่า การสร้างแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน หากว่ามีการส่งเสริมพนักงานอย่างถูกต้องหรือการสร้างแรงจูงใจอย่างวิธีก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเช่นกัน

4. องค์กรควรสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรที่มีระดับการทำงานที่แตกต่างกันให้สามารถทำงานร่วมกันได้ เนื่องด้วยสภาพการทำงานนั้นอาจจะมีการมีงานที่หลากหลาย มีการทำงานที่มีความเป็นระเบียบ ซึ่งองค์กรควรจัดระเบียบภายในองค์กรรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมครบครัน การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเป็นการสื่อสารข้อมูลทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในงานและตำแหน่งงานที่กำลังทำอยู่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถ้าพนักงานเกิดการกระตุ้นความพึงพอใจก็จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านวิธีการปฏิบัติงาน และด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

5. องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดอย่างต่อเนื่อง เช่น การออกกำลังกายในช่วงพักเบรก การสนับสนุนกิจกรรมสังสรรค์หรือกิจกรรมการแชร์ประเด็นที่น่าสนใจในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความน่าสนใจที่มีอยู่ในสื่อสังคมออนไลน์ และการจัดกิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆตามความเหมาะสม นอกจากพนักงานจะเกิดความผ่อนคลายจากการทำงานแล้วยังเกิดการสร้างความสามัคคีกันภายในบริษัท อีกทั้งยังทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจ และยังเกิดผลต่อประสิทธิภาพที่ดีต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะมีการติดตามหรือประเมินผลการวิจัยของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาและปรับปรุงให้พนักงานมีระดับความคิดเห็นที่ดีและสูงขึ้น
2. ควรทำการศึกษาความเห็นของพนักงานในด้านอื่นๆเพิ่มเติมหรือที่แตกต่างกันออกไป เช่น ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ทักษะของพนักงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ฯลฯ
3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลภายในบริษัท หน่วยงาน และองค์การแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่าง
4. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะทำให้มีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ผล เพื่อให้การวิเคราะห์ผลที่ครอบคลุมมีความเจาะลึกและได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น อาจจะมีการสำรวจโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการเก็บแบบสอบถามด้วย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎากร ชูเลิศ. (2557). พฤติกรรมการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตและความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในอำเภอเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์สาขาสนเทศ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- กันตพล บันทัดทอง. (2558). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคนผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ นศ.ม. (การสื่อสารเชิงกลยุทธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- กันยารัตน์ สมเกต. (2555). *Social Network* งานนำเสนอ. สืบค้นเมื่อ 7 สิงหาคม 2560. จาก www.thaigoodview.com/library/
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2550). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยารัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- กานดา คำมาก. (2555). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. ถ่ายเอกสาร.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- กุลวิตรา ภั้งคานนท์; และ สุชาดา ชัยวัฒน์. (2545). รายงานสำรวจสถานภาพและความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาทั่วประเทศ. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานเทคโนโลยีกับการเรียนรู้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

- จริมา ทองสวัสดิ์. (2545). *ความต้องการข่าวสาร การเปิดรับและการใช้ประโยชน์ข่าวสารด้านสุขภาพ จากเว็บไซต์สุขภาพของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จิตภา พิทักษ์กรสกุล. (2557). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. ถ่ายเอกสาร.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2557). *การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ จิราภรณ์ ชุนรัมย์. (2557). *การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปิยารุลักษณะณ์. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจและความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทในเครือเจริญอักษรโฮลดิ้ง กรุ๊ป จำกัด*. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ชเนตติ สยนานนท์. (2555). *พฤติกรรมและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชรัช ปานสุวรรณ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในโรงเรียนนายทหาร สัญญาบัตรหลักของกองทัพไทย*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ชลิตา แคมจันทร์ก. (2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีผลต่อระดับความ คิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัชวรินทร์ สันธิเดช. (2546). พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้และประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้าการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์. ปริญญา นิพนธ์ นศ.ม. (การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชุตินา วงศ์เตรียมใจ. (2550). ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทลิสซิง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติกา ระไล. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพร จันทร์หอม. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) กรณีศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษาปอลี่เทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การศึกษาเฉพาะบุคคล ทล.บ. (สารสนเทศ) อุบลราชธานี: วิทยาลัยอาชีวศึกษาปอลี่ เทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ถ่ายเอกสาร

- ณัฏฐา กวีหิรัญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ ศษ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณิชา คงสีป. (2558). *แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ดาวรุ่ง ชะระอำ. (2550). *การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เดือนจิตต์ จิตต์อารีย์. (2542). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ เขี่ยมสะอาด. (2553). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลไม้กระป๋องสยาม (1988) จำกัด อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ ศศ.บ. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นไชยสุคนธ์. (2552). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย*. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์; และ ชัยยศ สันติวงษ์. (2542). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนัช.
- ธนารัตน์ จิระอรุณ; และ มลลณี พรโชคชัย. (2546, มีนาคม). *กรอบความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. *วารสารศึกษาศาสตร์ ศึกษาศาสตร์และ เทคโนโลยี*. 31(123): 38-41.
- ธัญญ์ณณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด*. รายงานวิจัย บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- นภัสกร กรวยสวัสดิ์. (2553, มีนาคม). *ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์*. *วารสารสารสนเทศ*. 28(3): 81-88.

- นพพรช จำรัสศรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป.วิทยานิพนธ์ (บริหารธุรกิจ). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- นัยน์ปพร ยุทธนาภา. (2554). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของงานการเงินวิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ ปร.ม. (บริหารรัฐกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ประยุทธ์ ไทยธานี. (2550). แบบการเรียนรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ตามทฤษฎีสมองซีกซ้าย. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ประเวทย์ ประเวสไพโรสนธิ. (2556). การใช้บริการสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และ พฤติกรรมการทำงานของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท วายเอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. สารนิพนธ์ วศ.ม. (การพัฒนาระบบบริหารมนุษย์และองค์การ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2552). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล จิตวิทยาองค์การ จิตวิทยาบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2560. จาก <http://guru.sanook.com/2603/>
- พรณิการ์ พุ่มจันทร์. (2558, มกราคม). พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของนักศึกษาแพทยระดับปริคlinik ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. เวชบัณฑิตยสาร. 8(1): 27-35.

- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). *ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวลพลาส และบริษัทในเครือ.วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.*
- พิมพ์ชนา ยะมัง. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาร์ตอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.*
- ✓ ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.*
- ภัสสร ขำสินธุ์; และอรนุช มั่งมี. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร. รายงานวิจัย บธ.บ. (การจัดการธุรกิจ และภาษาอังกฤษ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.*
- มนชัย อรพิมพ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.*
- โยธิน ศันสนยุทธ และ จุมพล พูลภัทรชีวิน. (2540). *จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.*
- วัชริน ขวัญพะงุ่น. (2553). *ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560 จาก <http://gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>.*
- วิรุฬห์ พรรณเทวี. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยใน อำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.*

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศรินทร์ญา ศรีรักษา. (2544). *การเปิดรับและการแสวงหาข่าวสารการท่องเที่ยวในประเทศไทยบนสื่ออินเทอร์เน็ต ของนิสิตนักศึกษ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ศิริลักษณ์ สมัครวงศ์. (2551). *การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจ ในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศุภกิตต์ กิจประพตฤทธิกุล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงก์คอก รีซอสเซินเตอร์ จำกัด*. การศึกษาเฉพาะบุคคล บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพ. (2560). *การแบ่งเขตพื้นที่ตามนโยบายการพัฒนาเมือง*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2560. จาก <http://203.155.220.230/m.in.fo/nowbma/>

ศวรรษพงศ์ มะลิสวรรณ และ อุษา ศิลป์เรืองวิไล. (2553). *เครือข่ายสังคม กรณีศึกษา Youtube วิดีโอออนไลน์ สื่อเพื่อสร้างหรือทำลาย*. สืบค้นเมื่อ 7 กันยายน 2560. จาก www.our-teacher.com/our-teacher/Military%20Mentorship/24-youtube.pdf

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2550). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

----- . (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2548). *พฤติกรรมองค์กร การทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

✓ สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: บริษัท จี.พี.ไอ เบอร์.

สิริพร เจริญผอง. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 10. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการตลาด) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

สุกัญญา บุรณเดชาชัย. (2552). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวทางอินเทอร์เน็ตของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

สุธัญรัตน์ ใจจันทร์. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ของนักเรียน ช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนจ่านกร้อง จังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศษ.ม. (เทคโนโลยีและการสื่อสารการศึกษา). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.

สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าด้วยตัวเอง บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.

สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ แนวคิดและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรัตนา จงรักษ์. (2556). แรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท ABC. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.

สุริยะ ประเสริฐศรี. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน สังกัดกรมสวัสดิการทหารอากาศ. สารนิพนธ์ รศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.

หุลย์ จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สามีคศิสาสน์.

อรรถพล ชื่นโภคทรัพย์. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เม็กเท็ค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- อรอุมา สืบกระพัน. (2552). *ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค ภาคเหนือ*. ปริญญาโท ศ.ศ.ม. (สารสนเทศศึกษา). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2525). *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2557). *บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร์ สี่ลม และบางรัก*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณรัตน์ ศรีชูศิลป์; และ อนิรุทธ์ สติมัน. (2554). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต คณะครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. การค้นคว้าอิสระ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- อัมรินทร์ ศุภเศรษฐศิริ. (2556). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายสินเชื่อย่อยภูมิภาค ภาคกลาง*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาทิตย์ บ่อมสัมฤทธิ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของวิศวกร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). *ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก*. ปริญญาโท บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ACRL. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education : The Association of College and Research Libraries*. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2560. จาก www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf
- Bovee, C. L. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

- Certo, CS. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Dusenbery, David B. (2009). *Living at Micro Scale*. Harvard University Press. Cambridge: Mass.
- Gilmer, Von Haller B.; et al. (2006). *Industrial Psychology*. New York: McGraw – Hill.
- Gonzalez, J.V.; & Garazo, T.G. (2006). *Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job Satisfaction and Citizenship Behavior*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Harrington, H. James; & James S. Harrington. (1996). *High Performance Benchmarking – 20 Steps to Success*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, Frederick, Bernarol; & Synderman, Barbara Bloch.(1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Locke, E.A. (2008). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally College.
- McQuail, D.; & Windahl. (1981). *Communication Models*. London and New York: Longman.
- Mumford, E. (1972). *Job satisfaction*. London: Longman.
- Pinder CC. (1998). *Work Motivation in Organizational Behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1996). *Organizational Behavior : Concepts controversies application*. (27th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R., Jr.; Hunt, J. G.; & Osborn, R. N. (2000). *Organizational Behavior*. U.S.A.: Fairford, GLO, United Kingdom.
- Severin, Wener J.;& James W. (1992). *Communication Theories : Origins, Method, and uses in the Mass Media*. Takard. Texas: New Media Longman.

Susan. M, Bertram. (2010). *Behavioral correlations across activity, mating, exploration, aggression, and antipredator contexts in the European house cricket, Acheta domesticus* .Behavioral Ecology and Sociobiology. Ottawa: Carleton University.

William R., Van Dersal. (1968). *The Successful Supervisor in Government and Business*. New York: Harper and Row Publisher.

Zaleanik.; et al. (1958). *Motion productivity and Satisfaction of worker*. Massachusettes: Division of Research, Harward University.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



โครงการวิจัยนี้ใช้เพื่อประกอบการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โปรดให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการพัฒนาการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านอิทธิพลการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจซึ่งส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์
ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับและใช้สำหรับงานวิจัยเท่านั้น
3. โปรดตอบทุกข้อและตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20-26 ปี

27-33 ปี

34-40 ปี

41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 - 25,000 บาท

25,001 - 30,000 บาท

30,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

11 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมด้านการสื่อสาร					
1. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่างๆ จากเว็บไซต์สื่อสังคมออนไลน์					
2. ท่านใช้อีเมลในการติดต่อสื่อสารเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ จากภายในองค์กร					
3. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น					
4. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์กับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานเพื่อส่งงานและข้อมูลต่างๆ					
5. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนหรือแสดงความคิดเห็นของตนเอง					
6. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบความเคลื่อนไหวทางวิชาการ เช่น การประชุม การสัมมนาทางวิชาการ และการอบรมหลักสูตรต่างๆ					

พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมด้านการศึกษา					
7. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อค้นหาความรู้เพิ่มเติมแล้วนำมาปรับใช้กับการทำงาน					
8. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อดาวน์โหลดข้อมูลต่างๆ สำหรับนำมาใช้ในการทำงาน					
9. ท่านใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลอ้างอิงในการทำงาน					
10. ท่านค้นหาข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ในการหาข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน					
11. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือความคิดเห็นทางวิชาการ					
พฤติกรรมด้านความบันเทิง					
12. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ทางด้านความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายจากการทำงาน					
13. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อหาข้อมูลด้านกิจกรรมสันทนาการที่ชื่นชอบ เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
14. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสนใจในเรื่องบันเทิง เช่น คลิปวิดีโอต่างๆ					
15. ท่านใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างอารมณ์ในการทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การสร้างแรงจูงใจ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้า					
1. องค์การส่งเสริมให้ท่านได้รับความรู้และเปิด ประสบการณ์โดยการสัมมนาและการเข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการนำสิ่งที่ได้มาปรับใช้ในงาน					
2. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันมีการส่งเสริมที่จะทำให้ ท่านมีโอกาสในการเลื่อนระดับและมีตำแหน่งงานที่ สูงขึ้นในอนาคต					
3. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะเรียนรู้ เพิ่มพูนสิ่งใหม่ๆ และเพื่อเพิ่มเติมให้เกิดความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน					
4. ท่านพร้อมที่จะทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยการ หยิบยื่นจากผู้บริหาร ถึงแม้ว่าตนจะไม่มีประสบการณ์ ในการทำงานนั้นมาก่อนเลยก็ตาม					
ลักษณะของงาน					
5. ลักษณะงานที่ท่านทำมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เป็นระบบ					
6. งานที่ท่านได้รับการมอบหมายให้ทำมีความตรงกับ ความรู้และความสามารถของท่าน					
7. ท่านมีโอกาสใช้ความริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถ ตัดสินใจการทำงานด้วยตนเองได้					
8. ท่านมักจะได้รับการมอบหมายให้ทำงานนอกเหนือจาก งานประจำที่ท่านได้ทำอยู่เสมอ					

การสร้างแรงจูงใจ	ระดับความเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความสำเร็จ					
9. ท่านสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาที่กำหนดและผลงานได้รับคำชมเชย					
10. ท่านสามารถวางแผนงานการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้					
11. ท่านมีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามกำหนด					
12. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
การยกย่อง					
13. การแสดงความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน					
14. ผู้บริหารไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอ					
15. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน					
16. ผลงานและการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน					
17. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับองค์กรนี้					
ความรับผิดชอบ					
18. ท่านสามารถที่จะทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่ได้กำหนดไว้					
19. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ทำได้อย่างเต็มที่					
20. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจงานที่ท่านรับผิดชอบ					
21. ท่านมีความรับผิดชอบในการคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทัน่วงที					
22. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานส่วนรวมและงานอื่นๆ ที่นอกเหนือหน้าที่ของตน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
1. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
2. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่สุดท้ายก็สามารถเข้ากันได้ดีและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้					
3. บริษัทของท่านมีการจัดกิจกรรมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
4. ท่านมักจะได้รับความช่วยเหลือและการร่วมมือปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอยู่เสมอ					
สภาพการทำงาน					
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน					
6. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานของท่านมีความมั่นคงปลอดภัย					
7. สภาพแวดล้อมดูเป็นระเบียบและมีความสะอาด					
8. ท่าเลที่ตั้งที่ทำงานของท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน					
9. ท่านพอใจกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อการสื่อสารข้อมูลในบริษัท					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความมั่นคงในงาน					
10. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรแห่งนี้					
11. ท่านรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังทำ อยู่					
12. ท่านรู้สึกว่าบริษัทมีความมั่นคงและมีโอกาสเติบโต อย่างต่อเนื่อง					
13. แม้ว่าจะมีงานที่อื่นที่ให้รายได้สูงกว่าเล็กน้อย ท่าน ก็ไม่คิดจะลาออก					
14. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่สามารถทำได้โดยไม่ต้อง กลัวถูกปลดออก					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพของงาน					
1. งานที่ท่านทำสำเร็จนั้นมีคุณภาพที่ดีและมีความ ถูกต้องแม่นยำ					
2. ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานพึงพอใจในงานที่ท่าน ทำเสร็จ					
3. ท่านได้ทุ่มเทแรงกายและแรงใจเพื่อคุณภาพที่ดี ของผลงาน					
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีความยากได้สำเร็จ					
ด้านปริมาณของงาน					
5. ท่านสามารถทำงานตามที่คุณบริหารมอบหมาย เพิ่มเติมได้					
6. ท่านมักจะได้รับงานที่ยากขึ้น และสามารถ จัดลำดับความสำคัญงานได้					
7. ในแต่ละวันท่านทำงานได้ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น และเสร็จก่อนกำหนดที่ให้ไว้					
8. ผู้บริหารหรือลูกค้าย่อมจะนึกถึงท่านเสมอพร้อม เสนองานที่ดีให้ท่าน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านวิธีการปฏิบัติงาน					
9. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในองค์กร					
10. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารหรือประสานงานได้อย่างคล่องแคล่ว และมีการวางแผนติดตามงานจนประสบความสำเร็จ					
11. ท่านสามารถชักชวนผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาได้					
12. มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี					
ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน					
13. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลาที่กำหนดไว้					
14. ท่านมีการใช้เวลาในการทำงานน้อยลงกับงานที่ทำเป็นประจำ					
15. งานที่ทำเสร็จแล้ว สามารถนำกลับมาประยุกต์ใช้ซ้ำได้					
16. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี					
17. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานและมีความตรงต่อเวลาเสมอ					



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. อัจฉรีย์า ศักดิ์นรงค์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นางสาวฉัตรญา มุสิกสวัสดิ์

วันเดือนปีเกิด

24 สิงหาคม 2536

ที่อยู่ปัจจุบัน

กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557

คณะศิลปกรรมศาสตร์ เอกออกแบบเพื่อการแสดง
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2561

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

