

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์  
ของ  
สุพรรณษา แสนทวีสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2557

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2557  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของพนักงานในกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ  
ของ  
สุพรรณษา แสนทวีสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
ธันวาคม 2557

สุพรรณษา แสนทวิสุข. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
2. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
3. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
4. ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

MOTIVATION RELATING TO WORK EFFICIENCY OF EMPLOYEES  
IN BANGKOK METROPOLIS



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

December 2014

Supansa Santaweasuk. (2014). *Motivation relating to work efficiency of employees in Bangkok metropolis*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School. Srinakharinwirot University. Advisor: Dr. Panid Kulsiri.

This research aims to study relationship between motivation and work efficiency of employees in Bangkok metropolis. The work motivation consists of achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement and possibility of growth. The work efficiency of employees in Bangkok metropolis in the aspects of quality, quantity, time and costs

The samples are 400 private employees in Bangkok metropolis. The questionnaire was used as the tool for collecting data. Statistics used for analyzing data are percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. Results of the study at the statistical significance level of 0.05 are as follows:

1. Work efficiency in terms of quality has relationship with achievement, work itself and possibility of growth.
2. Work efficiency in terms of quantity has relationship with achievement, work itself, advancement and possibility of growth.
3. Work efficiency in terms of time has relationship with achievement, recognition, work itself, responsibility and possibility of growth.
4. Work efficiency in terms of costs has relationship with achievement, recognition, advancement and possibility of growth.

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินงานจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล และ อาจารย์ ดร. กัลยกิตต์ กิรติอังกูร ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ซึ่งได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อันดียิ่ง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัว และเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยห่วงใย ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน รวมถึงคอยให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีความมานะ พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

คุณค่าและประโยชน์สารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของ บิดา มารดา คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

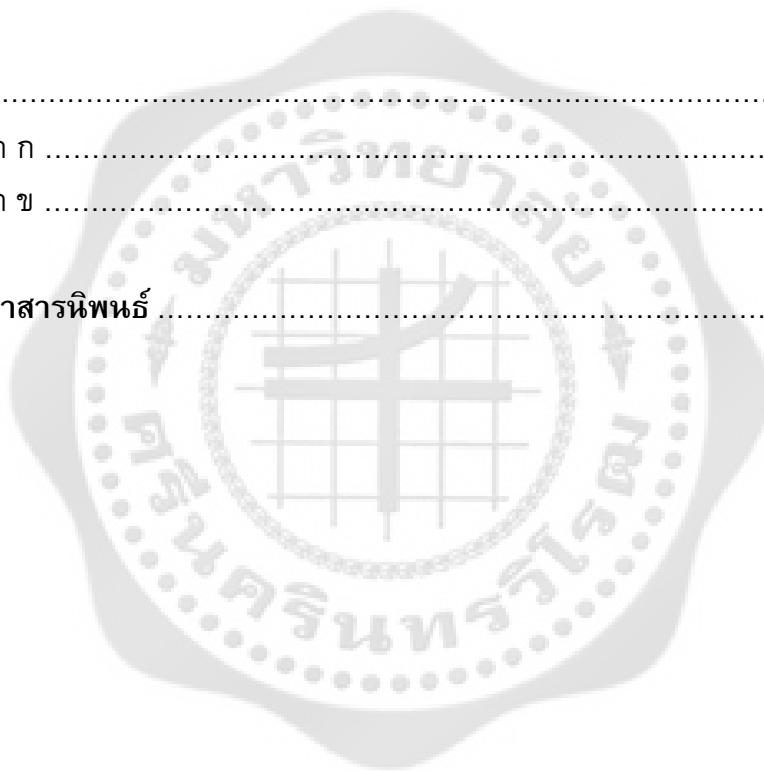
สุพรรณษา แสนทวีสุข

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	2
ความสำคัญของการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานในการวิจัย .....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน .....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
<b>3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b> .....	25
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	31
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	35
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	35
สรุปผลทดสอบสมมติฐาน .....	36
<b>5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b> .....	51
สังเขปการวิจัย .....	51
สรุปผลการวิจัย .....	53

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
อภิปรายผล .....	56
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	58
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป .....	59
บรรณานุกรม .....	61
ภาคผนวก .....	65
ภาคผนวก ก .....	66
ภาคผนวก ข .....	72
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....	74



## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม .....	36
2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านความสำเร็จในการทำงาน .....	37
3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านการได้รับการยอมรับนับถือ .....	38
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านลักษณะงาน .....	38
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านความรับผิดชอบ .....	39
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน .....	40
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต .....	40
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพของงาน .....	41
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านปริมาณงาน .....	42
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านเวลา .....	42
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในกรุงเทพมหานครด้านค่าใช้จ่าย .....	43
12 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านคุณภาพ .....	45
13 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านปริมาณงาน .....	46
14 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านเวลา .....	47
15 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย .....	49
16 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน .....	50

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
2 องค์ประกอบจุดใจและองค์ประกอบคำจูน .....	15



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยในขณะนี้กำลังก้าวเข้าสู่บริบทของการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของกฎ กติกาใหม่ ของโลก กรอบความร่วมมือในสากลซึ่งประเด็นที่ใกล้ตัวที่สุดคือ เรื่องของพันธะเงื่อนไขในการรวมตัวของกลุ่มประชาคมอาเซียน ของประเทศไทย ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งเหล่านี้ ล้วนมีผลกระทบทั้งในระดับนโยบาย และ กลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนไม่ว่าจะมองจากมิติเศรษฐกิจ ที่เห็นได้ถึงแนวโน้มของการเคลื่อนย้ายกำลังคนข้ามประเทศการแข่งขันของตลาดแรงงานในประเทศ และ ในระดับภูมิภาคหรือในมิติทางสังคมที่อาจต้องเผชิญความท้าทายทางค่านิยม ความคิดเชิง จริยธรรม ภายใต้สภาวะความแตกต่างหลากหลายหรือความผสมกลมกลืนทางวัฒนธรรมยุคใหม่ (โครงการประชุมสัมมนาทางวิชาการ. 2556)

จากการที่ประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้น การใช้ชีวิตในปัจจุบันของคนในยุคโลกาภิวัตน์เปลี่ยนแปลงไปทั้งรูปแบบวิถีคิด วิธีการทำงาน วิธีการดำรงชีวิต ทักษะคติ ค่านิยม วัฒนธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ความต้องการ และความคาดหวังของสังคม (ค่านิยมและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ โดย วารสารสถาบันพระปกเกล้า. 2546) ลูกค้า ผู้รับบริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงาน ซึ่งเหล่านี้ ล้วนมีความสำคัญ อันเป็นสิ่งท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐ หรือ ภาคเอกชน ในปัจจุบันเป็นอย่างมากอันก่อให้เกิดเป็นความจำเป็นในด้านความร่วมมือ หรือ การแข่งขันบนรากฐานของความร่วมมือ ระหว่างหน่วยงาน และระหว่างภาคส่วนต่างๆ เป็นอย่างมาก เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เกี่ยวกับ ข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ บทเรียนความสำเร็จ ความล้มเหลว ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ทั้งในส่วนภาครัฐ และ ภาคเอกชน เล็งเห็นได้ว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. 2556)

ดังนั้นการสร้างองค์กรให้สามารถประสบความสำเร็จ และ เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ พร้อมกับความสามารถที่จะมีกำไรในการประกอบธุรกิจได้นั้น จะต้องกำหนดเป้าหมายในแง่ของการสร้างคุณภาพด้านแรงงาน ให้เกิดขึ้น นั่นก็คือ การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องทำให้เกิดความคุ้มค่าในการลงทุน โดยการหาแรงจูงใจให้เหมาะสมกับแต่ละคนเพื่อให้ได้รับแรงจูงใจที่ตรงตามความต้องการ เมื่อได้รับแรงจูงใจ หรือ สิ่งเร้าที่ตรงตามความต้องการนั้นก็ จะทำให้เกิดการตอบรับในแง่บวกและผลงานก็จะออกมามีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ แต่ถ้าได้รับแรงจูงใจหรือสิ่งเร้าไม่ตรงตามความต้องการก็จะทำให้เกิดการตอบรับในแง่ลบ และ ผลงาน

ออกมาไม่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ โดยทางส่วนภาครัฐ และ ภาคเอกชน จึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชน

ในกรุงเทพมหานคร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร สามารถใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาโครงการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยใช้จากองค์ประกอบจูงใจ (Motivational factors) แนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory) ของ เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg. 1959.)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ขนาดตัวอย่างคำนวณได้โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1979: 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%และกำหนดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเลือกพื้นที่

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บข้อมูล

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)
2. องค์ประกอบจูงใจ (Motivational factors)
3. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement)
4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)
5. ลักษณะงาน (work itself)
6. ความรับผิดชอบ (responsibility)
7. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement)
8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance)
2. คุณภาพของงาน (Quality)
3. ปริมาณงาน (Quantity)
4. เวลา (Time)
5. ค่าใช้จ่าย (Costs)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) หมายถึง องค์ประกอบจูงใจ (Motivational Factors) องค์ประกอบจูงใจ (Motivational factors) หมายถึง การกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ประกอบด้วยองค์ประกอบจูงใจ 6 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และ ประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้ มีคนยอมรับในความสำเร็จ และ การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

3. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง งานที่ทำเป็นสิ่งที่น่าสนใจ น่าทำ และมีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง ได้แก่ กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น

6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา คือ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ ได้รับการศึกษาต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จ ตามความต้องการโดยใช้เวลาเหมาะสมกับงาน ได้แก่

6.1 คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิต และผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่า และพึงพอใจ ผลของงานที่ทำออกมามีความถูกต้องได้มาตรฐาน ตรงตามวัตถุประสงค์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า และงานที่สำเร็จมีระดับความยากมากขึ้น งานที่สำเร็จนั้นดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

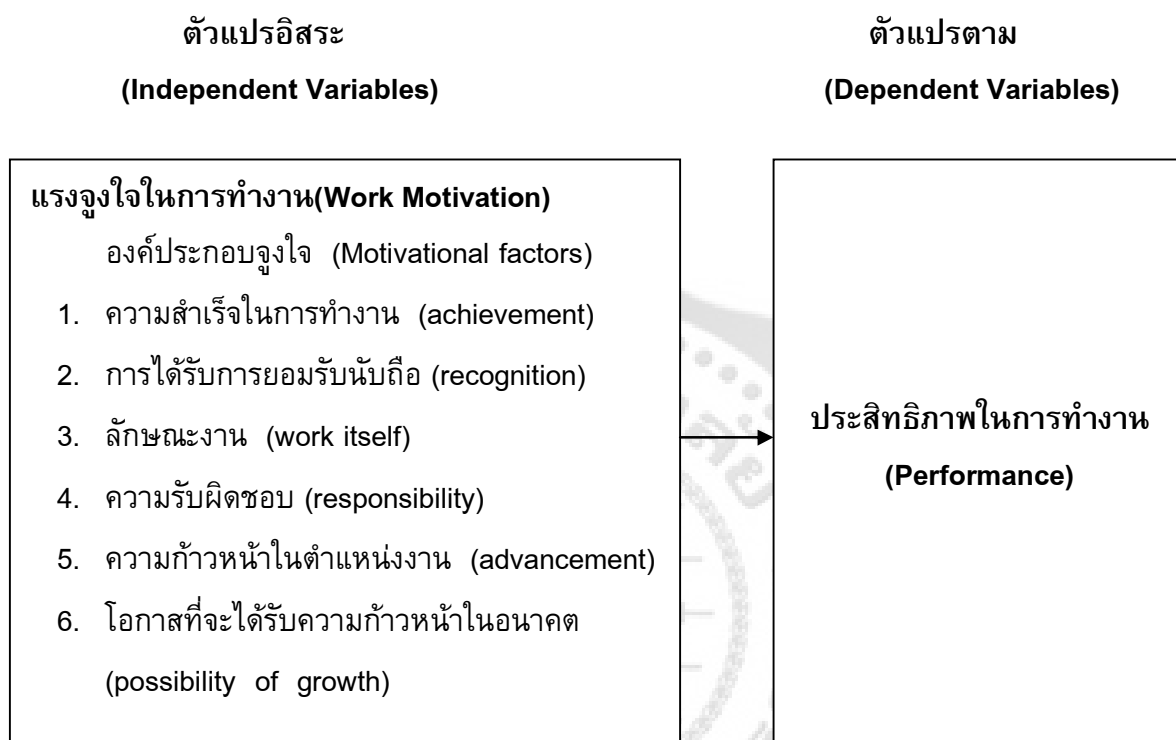
6.2 ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ได้แก่ ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และมีการวางแผน บริหารเวลา และ เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

6.3 เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน ได้แก่ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานเหมาะสมกับงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

6.4 ค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงาน การทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่องค์กรตั้งไว้ และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” นำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
2. แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

6. แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับ  
ประสิทธิภาพในการทำงาน



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้รวบรวมจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัย ซึ่งจะนำเสนอ ตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

##### ความหมายแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้ “การจูงใจ” ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 หมายถึง “การชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความตื่นตัว มีความกระตือรือร้น และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานนับว่ามีความสำคัญทางการบริหารอย่างยิ่ง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูง โดยสิ่งจูงใจดังกล่าว ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงไว้ดังนี้

โลเวลล์ (Lovell. 1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนอง ตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan. 1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แอนนิต้า อี วูลฟอล์ค (Anita E. Woolfolk. 1995: 130) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

สมยศ นาวิกาน (2540: 359) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจ ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต

จิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

ดิน ปรัชญาพุทธ (2535: 258) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนบุคคล และ งานในตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงาน และ สภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

### แนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดของแรงจูงใจในการทำงานไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

บุญมัน ธนาศุภวัฒน์ (ธีรวัฒน์ เลี่ยมสุวรรณ. 2548: 12 – 14; อ้างอิงจาก 2537: 150 - 157) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ สรุปได้ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการความสัมฤทธิ์ผลในชีวิต และ การทำงาน บุคคลที่มีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลระดับสูงอาจจะเป็นคนประเภทกล้าเสี่ยง ต้องการเห็นผลงานเป็นรูปธรรมรับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา คนเหล่านี้มักจะมีความสามารถในการวางแผนงานเป็นอย่างดี ต้องการเห็นความสามารถของตนเองบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2. แนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการอำนาจ (Power) เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกถึงความต้องการที่จะควบคุมและมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ความต้องการอำนาจนี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการที่จะอยู่ในภาวะความเป็นผู้นำ บุคคลเหล่านี้ก็มักจะเสนอความคิดและวิธีการปฏิบัติ และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นกระทำตามข้อเสนอของตน

3. แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy) เป็นความเชื่อเมื่อคนมีความหวังที่จะบรรลุถึงตำแหน่งสูงขึ้นในองค์กรนั้น หรือรางวัลที่พึงได้รับจากการทำงาน กล่าวคือเมื่อมองเห็นจุดหมายที่อาจจะดำเนินไปได้ถึงได้ แรงจูงใจที่จะทำให้เกิดการทุ่มเทให้แก่งานก็เกิดขึ้นตามโอกาสที่จะเป็นไปได้

4. แนวความคิดเกี่ยวกับความเสมอภาค (Equality) อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อว่าจะได้รับการปฏิบัติจากฝ่ายบริหารอย่างเท่าเทียมกับคนอื่นที่อยู่ในภาวะเดียวกันเพียงใดการเปรียบเทียบมักอยู่ใน 2 ประเด็น คือ

4.1 เปรียบเทียบคุณสมบัติของตนเองกับผู้ร่วมงานอื่นในงานด้านต่าง ๆ เช่น ระดับการศึกษาหรือการฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงาน ความตั้งใจและความขยันขันแข็งในการทำงาน ทักษะในการทำงาน ความเฉลียวฉลาด เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกว่า เป็นปัจจัยนำเข้า คุณสมบัติเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าเขาควรจะได้รับผลตอบแทนจากการทำงานเพียงไร เมื่อ

เทียบกับคนอื่นที่มีลักษณะและคุณสมบัติใกล้เคียงกัน เขาควรจะได้รับผลตอบแทนแตกต่างกันเพียงไร

4.2 เปรียบเทียบผลที่ได้รับหรือค่าตอบแทนจากงานที่ได้กระทำได้โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานที่คล้ายคลึงกันนั้น การเปรียบเทียบนี้จะกระทำในเรื่องผลตอบแทน ประโยชน์เกื้อกูล โบนัส สภาพของที่ทำงาน ตำแหน่ง เป็นต้น

5. แนวความคิดว่าด้วยการเสริมแรง (Reinforcement) แนวคิดนี้อธิบายว่า เมื่อคนได้รับผลดีหรือความพึงพอใจจากการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เขาก็ย่อมจะมีแรงจูงใจที่จะทำเช่นนั้นอีก เมื่อมีสภาพการณ์คล้ายคลึงกันหรือสภาพการณ์ที่เคยได้รับผลที่น่าพอใจมาแล้ว ในทางตรงกันข้าม หากได้รับผลที่ไม่น่าพอใจก็จะเกิดแรงจูงใจทางลบที่จะหลีกเลี่ยงการกระทำเช่นนั้น หรืออาจเป็นไปได้ว่าจะหาทางปรับปรุงตัวเอง เพื่อปฏิบัติให้ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้ ในกรณีนี้ผู้บริหารมีทางเลือกกระทำอยู่ 4 ทาง คือ

5.1 การเสริมแรงทางบวก ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือให้การตอบแทน (ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือชื่อเสียง) ซึ่งถือเป็นผลสืบเนื่องที่เกิดจากการปฏิบัติอย่างได้ผลของผู้ใต้บังคับบัญชา

5.2 การเสริมแรงทางลบ เป็นการสร้างความไม่สบายใจหรือการเสียผลประโยชน์ อันเป็นผลมาจากการกระทำไม่เป็นไปตามคาดหวังของหน่วยงาน ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามปรับตัวให้ดีขึ้น หรือเพิ่มกำลังงานให้สูงขึ้น

5.3 การทำให้อ่อนกำลัง เมื่อผู้บริหารเห็นว่าปัจจัยใดเป็นต้นเหตุให้เกิดความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะพยายามหาทางให้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพเพราะอาจเกิดจากความผิดพลาดในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารขององค์กรนั่นเอง

5.4 การลงโทษ เป็นการเสริมแรงทางลบ แต่มีการกำหนดโทษเพิ่มขึ้น ถ้าแม้ว่าจะใช้มาตรการต่าง ๆ แล้ว และหากพิจารณาได้ว่าผลจากการปฏิบัติงานนั้นก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงต่อหน่วยงานก็จำเป็นต้องลงโทษในระดับรุนแรง

### องค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน

การจะเกิดแรงจูงใจนั้นจำเป็นต้องมีสิ่งจูงใจที่จะเป็นสิ่งที่เร้ากระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ คือ (ธีรวัฒน์ เลี่ยมสุวรรณ. 2548: 18 – 19; อังอิงจาก สมัย เปลี่ยนเดชา. 2537: 15)

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น ชื่อเสียง เกียรติภูมิ อำนาจพิเศษส่วนตัว หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่ดี

3. สถานภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกันการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมถึงการแสดงความรักดีต่อหน่วยงาน

5. ความตั้งใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปได้อย่างดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้รู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลที่สำคัญของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

### ประเภทของแรงจูงใจในการทำงาน

นักจิตวิทยาบางกลุ่มได้แบ่งแรงจูงใจทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท คือ (ธิดา สุขใจ. 2549: 8-9; อ้างอิงจาก บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. 2537: 124-125)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จโดยอาศัยความพยายาม เพื่อไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ได้รับความรักใคร่ ชอบพอ เอื้ออาทร จะแสดงออกโดยการแสดงเห็นอกเห็นใจ เมตตากรุณา ยอมคล้อยตามชอบเข้าสังคม

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น แรงจูงใจ แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออก แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

4. แรงจูงใจภายใน เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวบุคคลที่มองเห็นประโยชน์ของการทำกิจกรรม จะทำด้วยความเต็มใจเพื่อมุ่งความสำเร็จในการทำกิจกรรมโดยไม่มีผู้ควบคุมความสำเร็จในการทำกิจกรรมจะเป็นรางวัลภายใน เช่น ความก้าวหน้า

5. แรงจูงใจภายนอก เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งอื่นที่อยู่ภายนอกตัว เช่น รางวัลคำชมเชย ฯลฯ

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow, 1964) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจให้เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์ ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับคือ

1. มีความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดของมนุษย์ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ขั้นต่อไปคือ ความต้องการความปลอดภัยซึ่งรวมถึงความต้องการความมั่นคงด้วย เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (belongingness and love needs) เมื่อความต้องการของร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก ความต้องการดังกล่าว ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์กรหรือสังคม ความต้องการให้สังคมยอมรับในความสำคัญของตน ความต้องการมิตรภาพ ความต้องการได้รับความรักจากผู้อื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับคำสรรเสริญ มีเกียรติ มีชื่อเสียงในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (self-actualization needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ หลังจากที่ได้รับตอบสนองความต้องการในขั้นต่าง ๆ แล้ว เป็นความต้องการที่จะพยายามให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

### ทฤษฎีแรงจูงใจของMcClelland

แมคครอแลนด์ ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้ (อำนาจ แสงสว่าง, 2536: 82; อ้างอิงจาก McClelland, 1961: 184 – 188)

1. ความต้องการอำนาจ (The Need of Power) บุคคลมีความต้องการมีอำนาจอย่างมาก อาศัย การใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน กล่าวโดยทั่วไป แต่ละบุคคลแสวงหาความเป็นผู้นำ มีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (The Need of Affiliation) บุคคลมีความต้องการความผูกพันเป็นอย่างมาก ตามปกติความผูกพันเกิดจากความรักทำให้บุคคลมีความสุข และมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลมีความต้องการความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว ต้องการการท้าทายในการทำงาน ชอบการทำงานที่มีการเสี่ยงภัยใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

### ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ERG (ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอเฟอร์ (นันทนา อุดมมั่นคงถาวร. 2548: 24 – 25; อ้างอิงจาก Alderfer. 1969) ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่างไปจากทฤษฎีของ Maslow กล่าวคือ ได้จำแนกความต้องการออกเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งจะตรงกับความเป็นจริงและใช้สะดวก คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (existence needs) คือ ความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัยความต้องการรายได้สวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs) คือ ความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน

3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) คือ ความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโตพัฒนา และ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ

ทฤษฎี E.R.G ของ Alderfer มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ของ Maslow ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ตอบสนองจะจูงใจบุคคลและเห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการจากระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูง เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตาม ภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำได้ เช่น บุคคลที่คับข้องใจภายใน การตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโต อาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำลงมา จึงทำให้ทฤษฎีนี้มีทั้ง ส่วนเหมือนและส่วนต่างกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow (วุฒิพล สกลเกียรติ. 2546: 193-194)

## ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Two Factor Theory)

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรเดอริค เฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory)

ในปี ค.ศ.1959 เฮอริชเบอร์ก ได้นำแนวความคิดในเรื่องความต้องการ มาศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องการจูงใจให้คนทำงาน โดย เฮอริชเบอร์ก พยายามจะหาคำตอบว่าคนทั่วๆ ไปมีความต้องการอะไรในงานที่เขาทำ และรับผิดชอบ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของคนในองค์กร ว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของเขาหรือไม่

ศาสตราจารย์ เฟรเดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงาน ผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) เผยแพร่เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูน หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual – Factor Theory) หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory)

ในการศึกษาค้นคว้า เฮอริชเบอร์ก และคณะได้เริ่มศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์โดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 203 คน จากโรงงาน 9 แห่ง ในเมืองพิตสเบิร์ก (Pitsbungh) มีจุดประสงค์ที่จะหาคำตอบว่าปัจจัยอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้ ผู้ถูกสัมภาษณ์มีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจในภาวะของการทำงาน ผลปรากฏว่ามีปัจจัยหลายอย่าง ที่มีผลต่อการทำงานของคนงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ สามารถจัดเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเรียกว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ เป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในลักษณะสัมพันธ์กับงานนั้นโดยตรงเรียกว่า “องค์ประกอบคำจูน” โดยมีรายละเอียด พอสรุปได้ดังนี้ (Herzberg. 1959. pp. 44–49,113 -115)

1. องค์ประกอบจูงใจ (motivational factors) เป็นตัวความพึงพอใจ (satisfies) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และความสำเร็จก้าวหน้าในงาน เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นองค์ประกอบที่สนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้ ลุล่วง และประสบความสำเร็จอย่างมีหลักฐานยืนยัน ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และการแสดงให้เห็นผลงานของบุคคลที่ทำงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติ ศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น

1.3 ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่องานที่ทำ โดยงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานที่ทำประจำ หรืองานที่ต้องการมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่บุคคลมีความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ ที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ หรือการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ซึ่งบุคคลมีความพอใจกับความสำเร็จของเขาตามนโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่แท้จริง

1.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา

2. องค์ประกอบค้ำจุน (hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน (surrounding condition) องค์ประกอบนี้ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะ ไม่สอดคล้องกับบุคคลแล้ว อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานนั้นได้ และเฮอริชเบอร์ก กล่าวว่ องค์ประกอบค้ำจุนเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งเปรียบเสมือนการทำน้าบริสุทธ์นั้น ไม่ได้เป็นการรักษาโรค แต่เป็นการแพร่ของเชื้อโรคเท่านั้น แบ่งเป็นปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้ คือ

2.1 เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่ได้รับเพิ่มขึ้น เป็นไปตามที่คาดหมายหรือไม่ อันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations) หมายถึง การติดต่อพบปะกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันมีการยอมรับนับถือต่อกัน โดยแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็น 3 ประเภท คือ

2.2.1 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior)

2.2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation – supervisor)

2.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation – peers)

2.3 สถานะของอาชีพ (status) หมายถึง ลักษณะของอาชีพที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องานว่า อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติศักดิ์ศรี เช่น การมีเลขานุการในการที่ตนเองรับตำแหน่งใหม่

2.4 นโยบายและการบริหารงานหน่วยงาน (company policy and administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเกี่ยวข้องกัน 2 ลักษณะ

2.4.1 เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการสื่อสาร และการจัดการของหน่วยงาน ที่มีหรือไม่มีประสิทธิภาพ

2.4.2 เกี่ยวข้องกับลักษณะทั้งหมดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานว่ามีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายของหน่วยงาน



จากทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก ได้ชี้ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงขององค์ประกอบทั้งสอง ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในเรื่องของแสง และเสียงซึ่งเป็น (Hygiene Factors) ที่มีผลต่อการทำงานไม่ว่าจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ไม่มีผลต่อการจูงใจแต่อย่างใด ถ้าแสงและเสียงมีความพอดี พนักงานก็จะไม่เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าแสงและเสียงไม่พอดี อาจมากไปหรือน้อยไป พนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจหรือแม้จะจัดให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็จะไม่ทำให้ พวกเขาเกิดความพึงพอใจ (satisfaction) เพียงแต่ทำให้เขาไม่เกิดความไม่พอใจเท่านั้น ทำนองเดียวกัน องค์ประกอบจูงใจที่เป็น ที่พึงพอใจก็จะทำให้เกิดการจูงใจและทำให้เขาพึงพอใจ หากขาดองค์ประกอบนี้ไปก็ทำให้เขาเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) เพียงแต่เขาไม่เกิดความพึงพอใจหรือไม่เกิดการจูงใจเท่านั้น

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

### ความหมายของการปฏิบัติงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermehorn. 1991: 104-108) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตัวแปรด้านนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และ จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตัวแปรเหล่านี้ ได้แก่ความถนัด ลักษณะทางบุคลิกภาพ ลักษณะทางกายภาพ ความสนใจ แรงจูงใจ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ความเชื่อ และ ค่านิยม เป็นต้น เชอร์เมอร์ฮอร์น (Schermehorn. 1991: 104-108) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1. คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล ความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลต้องเหมาะกับงานนั้น จึงจะส่งผลให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีได้

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความตั้งใจ เต็มใจ ของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจก็จะพยายามทำงานนั้นให้ประสบความสำเร็จได้

3. การสนับสนุนจากองค์กร ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับโอกาสที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลด้วย

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 56) กล่าวว่า องค์ประกอบพื้นฐานที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ซึ่งจะต้องมีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจอาศัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ความสามารถ ความถนัด ทักษะ และประสบการณ์
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดสถานะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวเอง และ เพื่อนร่วมงาน ทำให้กระตุ้นให้อยากทำงานมากขึ้น
3. การให้การยกย่องและสถานภาพที่เหมาะสม
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม
5. ความมั่นคงและปลอดภัย
6. ความเป็นอิสระในการทำงาน
7. โอกาสในด้านการเจริญเติบโตทางด้านส่วนตัว เช่น ทักษะ ความสามารถด้านวิชาชีพ
8. โอกาสก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น
9. เงินเดือนและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ที่เป็นสิ่งแสดงสัญลักษณ์ทางสถานภาพ
10. สภาพการทำงานที่ดีต่อทั้งร่างกายและจิตใจ
11. การแข่งขันเพื่อกระตุ้นให้เกิดความทะเยอทะยานให้ตนเองเป็นเลิศ

จิรประภา อัครบวร (2547: 2) ได้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงาน สามารถมองได้อย่างน้อย 2 ระดับ คือ ผลการปฏิบัติระดับบุคคล (Individual Performance) และ ผลการปฏิบัติงานระดับองค์การ (Organization Performance) ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานขององค์การ ทราบว่าองค์การมีผลผลิตอย่างไร อยากรู้บริการแบบไหน มีความต้องการในการพัฒนาองค์การให้ ได้ผลผลิตเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำไปใช้ในการวางแผนการพัฒนากุศลกรในองค์การให้มีผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ

### แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

พิมจัน เล้าเรื่องศิลปะชัย (2548: 15) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ให้ ความสำคัญกับประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่จะทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้บริหารควรให้การสนับสนุนหรือส่งเสริม ในการพัฒนาให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ตรงตามสายงาน จะเกิดคุณค่าในการทำงาน และเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ถ้าบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเคยชินไม่มีการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลเสียให้กับองค์การได้

### 3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

#### ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2542: 510) ได้ให้ความหมายว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

สำนักงาน ก.พ. ก็ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความหมายของ “ประสิทธิภาพ” ไว้ในเอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรีของสำนักงาน ก.พ. (ศิระวิทย์ คลี่สุวรรณ. 2539; อ้างอิงจาก สำนักงาน ก.พ. 2538) ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปจะหมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (efficiency) จึงหมายถึง อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า(input) และผลผลิตที่ออกมา (output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. แง่มุมของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
2. แง่มุมของกระบวนการบริหาร (process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
3. แง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าอย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายในเรื่องของประสิทธิภาพ

ไรอัน และสมิท (Ryan; & Smith. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (human efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงานซึ่ง ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

กู๊ด (Good. 1973: 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลา และความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2526: 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (คชาวูธ พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. n.d.) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน

วัสดุที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกตั้งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานของ องค์กรได้ (visibility consequences) และ มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติ และ ผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคานัน (Katz; & Kahn. 1978: 232-240) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์ (คชาวุธ พรหมายน. 2545: 15-16; อ้างอิงจาก นฤมล กิตตะยานนท์. ม.ป.ป.) ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และ ความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้อาจมาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และ กำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และ วิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง. 2544: 18-19) ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

### 3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

3.1.3 อายุ

3.1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

3.1.5 สติปัญญา

3.1.6 ระดับการศึกษา

3.1.7 บุคลิกภาพ

### 3.2 ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

3.2.1 ชนิดของงาน

3.2.2 ทักษะความชำนาญ

3.2.3 สถานภาพทางอาชีพ

3.2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์

3.2.5 ขนาดของธุรกิจ

### 3.3 ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

3.3.1 ความมั่นคง

3.3.2 รายได้

3.3.3 สวัสดิการ

3.3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.3.5 สภาพการทำงาน

3.3.6 ผู้ร่วมงาน

3.3.7 ความรับผิดชอบ

3.3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519: 271-273) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลใน การปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับเสถียรภาพการณ
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา
8. ประสบการณ์
9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษา มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานไว้หลากหลาย โดยสังเขป ดังนี้

สิมอน (Simon. 1980) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นสัดส่วนระหว่างการลงทุนลงแรงไป เพื่อทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุน (a ration between input and output) หมายความว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับผลลัพธ์ หรือระหว่างรายรับกับรายจ่าย โดยให้ความเห็นว่าในสังคมนั้นไม่สามารถวัดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ได้ (absolute efficiency) แต่อาจวัดได้ในประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบ (relative efficiency) การพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลที่ได้รับออกมา (output) เพราะฉะนั้น ประสิทธิภาพจึง เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

พีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson; & Plowman. 1953) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น.ต.ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ผลการวิจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า ข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 80 นาย คิดเป็นร้อยละ 53.33 ชั้นยศอยู่ในระดับ จ่าตรี – จ่าเอก จำนวน 68 นาย คิดเป็นร้อยละ 45.33 รายได้อยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 59 นาย คิดเป็นร้อยละ 39.33 การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 นาย คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10 -20 ปี มีจำนวน 65 นาย คิดเป็นร้อยละ 43.33

ธนธรณ์ บุรณารมย์ (2553) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ด้านประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง มากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.24 ปัจจัยสุขวิทยา (ค่าจุน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยองมากที่สุด คือ เรื่องนโยบายขององค์กร ทั้งประสิทธิภาพด้านสินเชื่อด้านขยายเงินฝาก และด้านรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.33 4.47 และ 4.32 ตามลำดับ และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยองมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพในการขยายสินเชื่อ คือ การได้รับการยอมรับในที่ทำงานค่าเฉลี่ย 4.03 ในส่วนด้านการขยายเงินฝาก และ รายได้

ที่ไม่ใช่ดอกเบี๊ยะ คือ ความก้าวหน้าในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.08 และ 4.06 ตามลำดับ

อรัญญา เจริญกุล (2546) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg; et al. 1959) ได้วิจัยองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยศึกษาจากนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และอะไรเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อวิเคราะห์จากคำตอบแล้วพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจมี 5 ประการ ได้แก่ การได้รับความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ มี 11 ประการ ได้แก่ เงินเดือน โอกาสความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ฐานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย และชีวิตส่วนตัว

วิกสเตอร์ม (Wickstorm. 1971) ได้ทำการวิจัยได้ผลสอดคล้องกับของเฮอริชเบอร์กเหมือนกัน แม้ว่าบางอย่างจะต่างกันบ้าง เขาวิจัยหาระดับและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ในการทำงานของคุณ กับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้กับ อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับชั้นที่สอน และตำแหน่งหน้าที่ (บริหารหรือสอน) โดยศึกษาจาก ครู 372 คน เป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาและวิทยาลัยในซัสคาทูน (Saskatoon) โดยวิธีให้ครูบอกถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่ทำให้ครูพึงพอใจสูงสุด 4 อย่าง คือ ความรู้สึกว่าได้ประสบความสำเร็จ ลักษณะงานที่ทำ ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และความรับผิดชอบ ส่วนที่ทำให้ครูเกิดความไม่พึงพอใจสูงสุด 4 อย่าง ได้แก่ การไม่ประสบผลสำเร็จ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน และผลงานที่ตรงกันข้ามกับชีวิตส่วนตัว

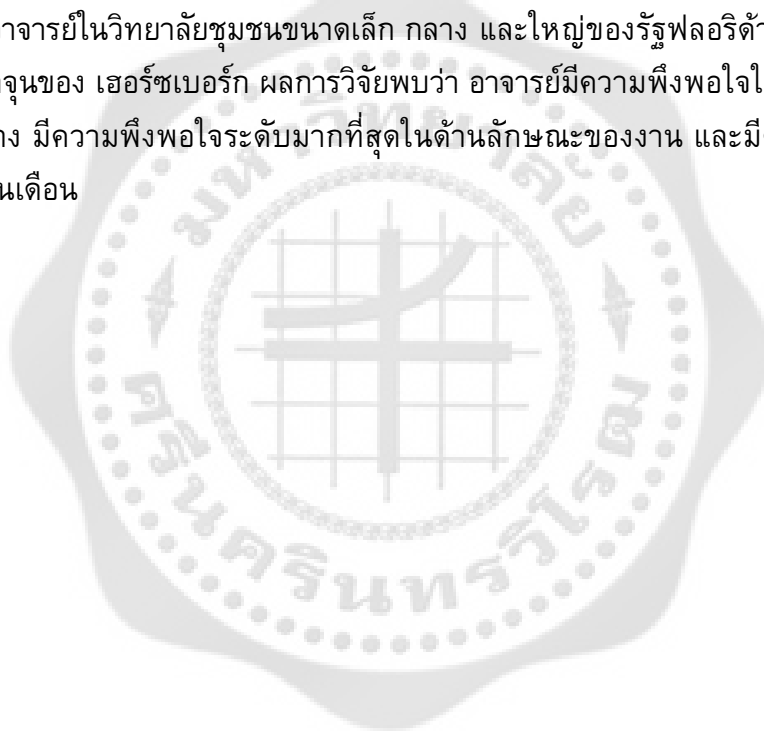
มาเรียน (Marion. 1977) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพึงพอใจ และการขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์พบว่า ถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงาน แล้วผลที่เกิดขึ้น คือ

1. ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับ สภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา

2. ถ้ามีความขัดแย้งสูง และความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ต่ำกว่าความรับผิดชอบด้านอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการ จะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจน้อยลงถ้าเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นก็คือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่าง ผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ไม่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ กับหน่วยงานอื่น ๆ

การา (Gara. 1997) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในภาควิชาธุรกิจของวิทยาลัย (ตามทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮอร์ซเบอร์ก) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานมีระดับความพึงพอใจสูงสุด และด้านโอกาสความก้าวหน้ามีระดับความพึงพอใจ ต่ำที่สุด ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านเงินเดือน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจารย์ชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์หญิง ในด้านการปกครองบังคับบัญชา สภาพของการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 36 ปี และมากกว่ามีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ที่มีอายุ 35 ปี หรือน้อยกว่าอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

เกียเกอร์ (Geiger. 2002) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเต็มเวลาของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชนขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ของรัฐฟลอริดา โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุนของ เฮอร์ซเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านลักษณะของงาน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านเงินเดือน



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และ การเลือกสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากร และ การเลือกสุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จำนวน 9,425,478 คน (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. 2555)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จำนวน 9,425,478 คน (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. 2555) โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane'. 1979: 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

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

เมื่อ	n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	N	แทน จำนวนของคนทั้งหมด
	e	แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ =5%

เพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยการแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$N = 4,425 \frac{478}{1 + 9,425.478(0.05)_2}$$

$$= 400 \text{ คน}$$

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างมีหลายขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มจับฉลากจำนวน 4 เขตได้เขตดังนี้เขตบางรัก เขตสาทร เขตดุสิต เขตจตุจักร จากเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครซึ่งแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มการปกครองตามระบบการบริหารและการปกครองของกรุงเทพมหานคร (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. 2557) ประกอบด้วย

1. กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง ประกอบด้วย เขตพระนคร เขตดุสิต เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตพญาไท เขตราชเทวี และเขตวังทองหลาง
2. กลุ่มกรุงเทพใต้ ประกอบด้วย เขตปทุมวัน เขตบางรัก เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตวัฒนา เขตพระโขนง เขตสวนหลวง และเขตบางนา
3. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตลาดพร้าว เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตสายไหม และ เขตบางเขน
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วยเขตบางกะปิ เขตสะพานสูง เขตบึงกุ่ม เขตคันนายาว เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี เขตหนองจอก เขตคลองสามวา และเขตประเวศ
5. กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ ประกอบด้วย เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตจอมทอง เขตบางกอกใหญ่ เขตบางกอกน้อย เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน และเขตทวีวัฒนา
6. กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตบางแค เขตหนองแขม เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุดจาก 4 เขต ๑ละเท่า ๆ กันโดยแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามพนักงานเอกชนประจำในกรุงเทพมหานคร ใน 4 เขตได้แก่ เขตบางรัก เขตสาทร เขตดุสิต และ เขตจตุจักร

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ คือ เพศ อายุ ประเภทของพนักงานเอกชนและระดับการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1-4 โดยข้อคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบตามความเหมาะสมตามลักษณะของพนักงานแต่ละคน เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Respononse Questionnaire) ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้การวัดข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. 20 - 25 ปี
2. 26 - 30 ปี
3. 31 - 35 ปี
4. 36 - 40 ปี
5. 41 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 ประเภทของพนักงานเอกชน ใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. พนักงานเอกชน (ประจำ)
2. พนักงานเอกชน (ชั่วคราว)
3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท
4. สูงกว่าปริญญาโท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจ ลักษณะของคำถามเป็นการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ข้อ ดังนี้

องค์ประกอบจูงใจ (Motivational factors)

- |   |       |
|---|-------|
| 1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement)     | 4 ข้อ |
| 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) | 3 ข้อ |
| 3. ลักษณะงาน (work itself)                | 4 ข้อ |

- |  |       |
|--|-------|
| 4. ความรับผิดชอบ (responsibility)                              | 4 ข้อ |
| 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (advancement)                      | 3 ข้อ |
| 6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) | 3 ข้อ |

คำถามในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดแรงจูงใจในการทำงานมาใช้เป็นคำถามเชิงบวก และแต่ละคำถามกำหนดมาตรวัดแบบช่วง (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ตามตารางดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 2 ระดับของแรงจูงใจในการทำงาน

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความเห็นด้านต่าง ๆ ข้างต้นผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นดังนี้

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

ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 4.00	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจในการทำงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ ดังนี้

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| 1. คุณภาพของงาน (Quality) | 4 ข้อ |
| 2. ปริมาณงาน (Quantity)   | 3 ข้อ |
| 3. เวลา (Time)            | 3 ข้อ |
| 4. ค่าใช้จ่าย (Costs)     | 4 ข้อ |

คำถามในส่วนที่ 3 ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาใช้เป็นคำถามเชิงบวกและแต่ละคำถามกำหนดมาตรวัดแบบช่วง (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ตามตารางดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนส่วนที่ 3 ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของความเห็นด้านต่าง ๆ ข้างต้นผู้ศึกษาใช้หลักเกณฑ์ในการคำนวณค่าอันตรภาคชั้นดังนี้

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

ดังนั้นจึงสามารถแปลความหมายของระดับประสิทธิภาพในการทำงานตามตารางได้ดังนี้  
ระดับคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงาน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 4.00	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเอง
2. สร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณา และปรับปรุงแก้ไข
3. ทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา (Try Out) และเมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 29)

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบัค

แรงจูงใจในการทำงาน		
- ความสำเร็จในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น	0.828
- การได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าความเชื่อมั่น	0.902
- ลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่น	0.858
- ความรับผิดชอบ	ค่าความเชื่อมั่น	0.732
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ค่าความเชื่อมั่น	0.712
- โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	ค่าความเชื่อมั่น	0.860
ประสิทธิภาพในการทำงาน		
- คุณภาพของงาน	ค่าความเชื่อมั่น	0.869
- ปริมาณงาน	ค่าความเชื่อมั่น	0.868
- เวลา	ค่าความเชื่อมั่น	0.791
- ค่าใช้จ่าย	ค่าความเชื่อมั่น	0.840

4. หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มีข้อมูลมาจาก 2 แหล่งได้แก่ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุดจากนั้นทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาก่อนนำมาประมวลผล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องฐานข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบในการศึกษาวิจัย

#### 4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบข้อมูล (Editing) การตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

2.1.1 ความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

2.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ

2.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

2.3 ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2550: 29)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ซึ่งใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นที่กำหนดที่พยากรณ์ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัว (บุญชม ศรีสะอาด. 2541: 153 - 154)

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 ความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 117-119)

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

เมื่อ  $P$  แทน ค่าร้อยละ

$f$  แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ

$N$  แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบได้

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 39)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

$n$  แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 48)

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

เมื่อ  $S$  แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$N$  แทน จำนวนคนในผู้ตอบแบบสอบถาม

$(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

## 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

2.1 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัยไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 ราย (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 29) จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่กำหนด  
 $K$  แทน จำนวนคำถามของแบบสอบถาม  
 $\overline{Co\ variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ  
 $\overline{Variance}$  แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

## 3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย

3.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ถ้ามีตัวแปรอิสระ  $k$  ตัว ( $x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$ ) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม  $Y$  โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการเชิงถดถอยพหุคูณ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 360-361)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + e_i ; i = 1, 2, \dots, N$$

โดยที่  $Y$  แทน ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เนื่องจากค่าของ  $Y$  ขึ้นอยู่กับค่าของ  $X$   
 $X$  แทน ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)  
 $\beta_0$  แทน ส่วนตัดแกน  $Y$  เมื่อกำหนดใน  $x_1 = x_2 = \dots = x_k = 0$   
 $e_i$  แทน ความคาดเคลื่อนอย่างสุ่ม (random error)

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Parital Regression Coefficient) โดยที่  $\beta_1$  เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม  $Y$  เมื่อตัวแปรอิสระ  $x_1$  เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ  $X$  อื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น  $x_1$  เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า  $Y$  จะเปลี่ยนไป  $\beta_1$  หน่วยโดยที่  $x_2, x_3, \dots, x_k$  มีค่าคงที่

เงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณจะเหมือนเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน  $\epsilon$  เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็น 0 นั่นคือ  $E(\epsilon) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า  $V(\epsilon) = \beta_{\epsilon}^2$
4. ค่า  $\epsilon_i$  และ  $\epsilon_j$  เป็นอิสระต่อกัน;  $i \neq j$  นั่นคือ  $covariance(\epsilon_i \text{ และ } \epsilon_j) = 0$
5. ตัวแปรอิสระ  $x_i$  และ  $x_j$  ต้องเป็นอิสระต่อกัน

และ  $\beta_1$  เป็นค่าความชัน (slope) ของเส้นตรง ซึ่งเป็นค่าที่แสดงถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของ  $Y$  เมื่อ  $X$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย และเรียก  $\beta_1$  ว่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient) ค่าของ  $\beta_1$  อาจจะเป็น (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2547: 396)

1.  $\beta_1 > 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันคือถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า  $X$  ลดลง  $Y$  จะลดลงด้วย
2.  $\beta_1 < 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามคือถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  ลดลง แต่ถ้า  $X$  ลดลง  $Y$  จะเพิ่มขึ้น
3.  $\beta_1$  มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าค่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย
4.  $\beta_1 = 0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (Significant)
H <sub>0</sub>	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H <sub>1</sub>	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
$\beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)
R <sup>2</sup>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของสถิติวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Coefficient of Determination)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การแจกแจงลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การแจกแจงลักษณะข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของพนักงานเอกชน ระดับการศึกษา ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	155	38.80
หญิง	245	61.30
รวม	400	100.00
2. อายุ		
20 - 25 ปี	46	11.50
26 - 30 ปี	129	32.25
31 - 35 ปี	110	27.50
36 ปีขึ้นไป	115	28.75
รวม	400	100.00
3. ประเภทของพนักงานเอกชน		
พนักงานเอกชน (ประจำ)	400	100.00
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	27.50
ปริญญาตรี	229	57.25
สูงกว่าปริญญาตรี	61	15.25
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาจากตาราง 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน และเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และ 38.80 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 129 คน รองลงมา มีอายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 115 คน รองลงมา มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 110 คน และมีอายุ 20-25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25. 28.75. 27.50 และ 11.50 ตามลำดับ

ประเภทของพนักงานเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นพนักงานเอกชน (ประจำ) จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน รองลงมา ศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน และศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25. 27.50 และ 15.25 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครด้านความสำเร็จในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความสำเร็จในการทำงาน</b>			
5. ทำงานเสร็จตรงเวลา	3.93	.745	มาก
6. ทำงานถูกต้อง	3.82	.640	มาก
7. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้	3.86	.724	มาก
8. รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น	3.80	.708	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>.704</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 2 พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ทำงานเสร็จตรงเวลา ทำงานถูกต้องสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ

เกี่ยวกับงานได้ รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93. 3.86. 3.82 และ 3.80 ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>			
9. ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้	3.61	.848	มาก
10. ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้คนยอมรับ	3.59	.802	มาก
11. การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น	3.53	.819	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>.823</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 3 พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้ ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้คนยอมรับ การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61. 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านลักษณะงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ลักษณะงาน</b>			
12. เป็นงานที่น่าสนใจ น่าทำ	3.71	.804	มาก
13. เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น	3.72	.847	มาก
14. เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	3.70	.923	มาก
15. เป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป	3.73	.769	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>.836</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 4 พบว่า ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ในระดับมาก ได้แก่ เป็นงานที่น่าสนใจ น่าทำ เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.72, 3.71 และ 3.70 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครด้านความรับผิดชอบ

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความรับผิดชอบ</b>			
16. ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ	3.84	.833	มาก
17. มีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่	3.83	.866	มาก
18. ได้รับความรับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด	3.29	1.00	ปานกลาง
19. ได้รับความรับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด	3.32	1.02	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>.930</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 5 พบว่า ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ ในระดับปานกลาง ได้รับความรับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ได้รับความรับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.29 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>			
20. ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.12	1.13	ปานกลาง
21. ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น	3.24	1.10	ปานกลาง
22. ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น	3.83	.794	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.40</b>	<b>1.01</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 6 พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในระดับมาก ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>			
23. ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน	3.63	.871	มาก
24. ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ	3.29	1.02	ปานกลาง
25. ได้รับการศึกษาต่อ	2.77	1.24	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.23</b>	<b>1.04</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 7 พบว่า ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมผล การศึกษาจากตาราง 8 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อวิเคราะห์เป็น

รายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตในระดับมาก ได้แก่ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีแรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ ได้รับการศึกษาต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 2.77 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพของงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพของพนักงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>คุณภาพของงาน</b>			
26. มีความถูกต้องได้มาตรฐาน	3.87	.706	มาก
27. ตรงตามวัตถุประสงค์	3.90	.701	มาก
28. ลูกคามีความพอใจในงานที่ท่านทำได้สำเร็จ	3.96	.710	มาก
29. สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า	3.86	.753	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>.718</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 8 พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานในระดับมาก ได้แก่ มีความถูกต้องได้มาตรฐาน ตรงตามวัตถุประสงค์ ลูกคามีความพอใจในงานที่ท่านทำได้สำเร็จ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 . 3.90. 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพของพนักงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ปริมาณงาน</b>			
30. ผลงานที่ทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน	3.79	.750	มาก
31. มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา	3.72	.840	มาก
32. ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.82	.790	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.796</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 9 พบว่า ด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านปริมาณงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ในระดับมาก ได้แก่ ผลงานที่ทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 . 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานคร ด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพของพนักงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>เวลา</b>			
33. ทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา	3.85	.786	มาก
34. การใช้เวลาน้อยลงสำหรับงานที่ทำเป็นประจำ	3.59	.814	มาก
35. มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.82	.751	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>.784</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 10 พบว่า ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านเวลา โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา ในระดับมาก ได้แก่ ทำงานเสร็จ

สิ้นตามเวลา การใช้เวลาน้อยลงสำหรับงานที่ทำเป็นประจำ มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82 และ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน กรุงเทพมหานครด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพของพนักงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
<b>ค่าใช้จ่าย</b>			
36. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน	3.48	.843	มาก
37. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า	3.83	.814	มาก
38. ใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงาน	3.77	.802	มาก
39. ทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่องค์กรตั้งไว้	3.60	.898	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.67</b>	<b>.840</b>	<b>มาก</b>

ผลการศึกษาจากตาราง 11 พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ในระดับ มาก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า ใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงานทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่องค์กรตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.77, 3.60 และ 3.48 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

H<sub>10</sub>: แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

H<sub>11</sub>: แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน



ตาราง 12 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพ

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta ( $\beta$ )		
ค่าคงที่ (Constant)	3.547	0.650		5.456	0.000*
1. ความสำเร็จในการทำงาน	0.451	0.056	0.412	8.037	0.000*
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.066	0.062	0.061	1.061	0.289
3. ลักษณะงาน	0.190	0.048	0.206	3.988	0.000*
4. ความรับผิดชอบ	-0.025	0.044	-0.029	-0.572	0.568
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.069	0.050	0.074	1.360	0.175
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.126	0.046	0.137	2.721	0.007*
Adjusted R Square ( $R^2$ )	0.487				
Std. Error of the Estimate	1.743				
F	64.069				
Sig.	0.000				

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 12 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.412 . 0.206 และ 0.137 ตามลำดับ

จากค่า Adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ .487 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 3 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 48.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความสำเร็จในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความสำเร็จในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.451 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของลักษณะงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.190 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.126 หน่วย

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta ( $\beta$ )		
ค่าคงที่ (Constant)	2.164	0.594		3.643	0.000*
1. ความสำเร็จในการทำงาน	0.217	0.051	0.229	4.230	0.000*
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.107	0.057	0.113	1.886	0.060
3. ลักษณะงาน	0.155	0.044	0.195	3.571	0.000*
4. ความรับผิดชอบ	0.010	0.041	0.013	0.245	0.807
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.116	0.046	0.144	2.513	0.012*
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.108	0.042	0.136	2.547	0.011*
Adjusted R Square ( $R^2$ )	0.429				
Std. Error of the Estimate	1.592				
F	50.995				
Sig.	0.000				

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 13 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.229 . 0.195 . 0.144 และ 0.136 ตามลำดับ จากค่า Adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ .429 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 42.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความสำเร็จในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความสำเร็จในการทำงาน

เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.217 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของลักษณะงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.155 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.116 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.108 หน่วย

ตาราง 14 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta ( $\beta$ )		
ค่าคงที่ (Constant)	2.776	0.540		5.141	0.000*
1. ความสำเร็จในการทำงาน	0.195	0.047	0.227	4.192	0.000*
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.139	0.052	0.162	2.689	0.007*
3. ลักษณะงาน	0.111	0.040	0.154	2.816	0.005*
4. ความรับผิดชอบ	0.090	0.037	0.131	2.432	0.015*
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.009	0.042	0.013	0.224	0.823
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.099	0.039	0.138	2.579	0.010*
Adjusted R Square ( $R^2$ )	0.426				
Std. Error of the Estimate	1.447				
F	50.316				
Sig.	0.000				

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 14 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความรับผิดชอบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.227 . 0.162 . 0.154 . 0.138 และ 0.131 ตามลำดับ

จากค่า Adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ .426 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องแรงจูงใจในการทำงานด้านเวลา ได้ร้อยละ 42.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความสำเร็จในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความสำเร็จในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.195 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของการได้รับการยอมรับนับถือ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.139 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของลักษณะงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.111 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.099 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความรับผิดชอบ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความรับผิดชอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.090 หน่วย

ตาราง 15 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานในกรุงเทพมหานครกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta ( $\beta$ )		
ค่าคงที่ (Constant)	3.281	0.756		4.341	0.000*
1. ความสำเร็จในการทำงาน	0.218	0.065	0.174	3.341	0.001*
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	0.213	0.072	0.171	2.946	0.003*
3. ลักษณะงาน	-0.006	0.055	-0.006	-0.111	0.912
4. ความรับผิดชอบ	0.090	0.052	0.090	1.749	0.081
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.222	0.059	0.208	3.790	0.000*
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	0.238	0.054	0.226	4.407	0.000*
Adjusted R Square ( $R^2$ )	0.471				
Std. Error of the Estimate	2.026				
F	60.211				
Sig.	0.000				

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) แสดงถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.226 . 0.208 . 0.174 และ 0.171 ตามลำดับ

จากค่า Adjusted  $R^2$  มีค่าเท่ากับ 0.471 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถรวมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงเรื่องแรงจูงใจในการทำงานด้านเวลา ได้ร้อยละ 47.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.238 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่ง

งาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของความสำเร็จในการทำงาน แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องความสำเร็จในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.218 หน่วย

ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของการได้รับการยอมรับนับถือ แสดงว่า ตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า เมื่อมีแรงจูงใจเรื่องการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น 1 หน่วยโดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.213 หน่วย

ตาราง 16 สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านเวลา	ด้านค่าใช้จ่าย
1. ความสำเร็จในการทำงาน	✓	✓	✓	✓
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	✗	✗	✓	✓
3. ลักษณะงาน	✓	✓	✓	✗
4. ความรับผิดชอบ	✗	✗	✓	✗
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	✗	✓	✗	✓
6. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน  
 เครื่องหมาย ✗ หมายความว่า ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้คือ เพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมของผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สังเขปการวิจัย

##### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเอกชน

ในกรุงเทพมหานคร

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผู้ประกันตนตามมาตรา 33 จำนวน 9,425,478 คน (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. 2555)

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ คือ เพศ อายุ ประเภทของพนักงานเอกชนและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจลักษณะของคำถามเป็นการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

##### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเอง

2. สร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวให้อาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณา และปรับปรุงแก้ไข

3. ทำการทดสอบแบบสอบถาม โดยการนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา (Try Out) และเมื่อได้ข้อมูลเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

ผลการทดลองใช้เครื่องมือได้คุณภาพของเครื่องมือมีค่าแต่ละด้านดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานค่าความเชื่อมั่น 0.828

แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือค่าความเชื่อมั่น 0.902

แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานค่าความเชื่อมั่น 0.858

แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบค่าความเชื่อมั่น 0.732

แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานค่าความเชื่อมั่น 0.712

แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตค่าความเชื่อมั่น 0.860

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงานค่าความเชื่อมั่น 0.869

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานค่าความเชื่อมั่น 0.868

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาค่าความเชื่อมั่น 0.791

ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายค่าความเชื่อมั่น 0.840

### วิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการศึกษาค้นคว้าแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 นำข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของพนักงานเอกชน ระดับการศึกษา วิเคราะห์และอธิบายของกลุ่มตัวอย่าง เป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 นำข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นคำถามเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุคูณ

(Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์สมการของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกัน สำหรับตัวแปรอิสระ 2 ตัว หรือตัวแปรที่มากกว่าสองตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันในสมการ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 245 คน และเพศชายจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และ 38.80 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 129 คน รองลงมาคืออายุ 36 ปีขึ้นไปจำนวน 115 คน รองลงมาคืออายุ 31-35 ปี จำนวน 110 คน และมีอายุ 20-25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25, 28.75, 27.50 และ 11.50 ตามลำดับ

ประเภทของพนักงานเอกชน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นพนักงานเอกชน (ประจำ) จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน รองลงมาศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน และศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25, 27.50 และ 15.25 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต พบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทำงานเสร็จตรงเวลา สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงานได้ ทำงานถูกต้อง รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93, 3.86, 3.82 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้ ความสำเร็จที่ทำนั้นมีผู้คนยอมรับ การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61, 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมี แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่น่าสนใจ น่าทำ เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 . 3.72. 3.71 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้รับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด ได้รับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.29 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ 3.12 ตามลำดับ

ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ ได้รับการศึกษาต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ 2.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ลูกคามีความพอใจในงานที่ท่านทำได้สำเร็จ ตรงตามวัตถุประสงค์ มีความถูกต้องได้มาตรฐาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96. 3.90. 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมี

ประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลงานที่ทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82, 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การใช้เวลาอันน้อยลงสำหรับงานที่ทำเป็นประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.82 และ 3.59 ตามลำดับ

ด้านค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า ใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงาน ทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่องค์กรตั้งไว้ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.77, 3.60 และ 3.48 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนหรือพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานพบว่า

**สมมติฐานที่ 1** แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา และ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านคุณภาพของงาน และ ปริมาณงาน ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 3** แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และ เวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านค่าใช้จ่าย ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 4** แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เกี่ยวกับด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และ ค่าใช้จ่าย ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 5** แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณของงาน และ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เกี่ยวกับด้านคุณภาพของงาน และ เวลา ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 6** แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร จากผลจากการวิจัย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดอริค เฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory) ของศาสตราจารย์ เฟรดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้พิมพ์รายงาน ผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) เผยแพร่เมื่อปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูน หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual – Factor Theory) หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory) พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จ นั้น หมายถึง การที่บุคคลนั้นมีความต้องการประสบความสำเร็จนั้นจะพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังเต็มความสามารถเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างที่ตนเองต้องการ

2. แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา และ ค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยธน วรรณ บวรณารมย์ (2553) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยสุขวิทยา (คำจูน) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ นั้น หมายถึง การที่

บุคคลนั้นทำงานได้แล้วเสร็จและมีผู้อื่นรับรู้ มีคนยอมรับในความสำเร็จ และ การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

3. แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และ เวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรเดอริค เฮอริชเบอร์ก (The Motivation Hygiene Theory) ของ ศาสตราจารย์ เฟรเดอริค เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่ง มหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะได้ พิมพ์รายงาน ผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) เผยแพร่เมื่อ ปี ค.ศ.1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ – คำจูง หรือเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual – Factor Theory) หรือทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory) พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านลักษณะงาน นั้น หมายถึง การที่บุคคลนั้นได้รับมอบหมายงานที่น่าสนใจ น่าทำ และมีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป

4. แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านเวลา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอรุณญา เจริญกุล (2546) ซึ่งวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขา อำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความรับผิดชอบ นั้น หมายถึง การที่บุคคลนั้นได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่าง ใกล้ชิด

5. แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณงาน และ ค่าใช้จ่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยอรุณญา เจริญกุล (2546) ซึ่งวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน นั้น หมายถึง การที่บุคคลนั้นได้รับโอกาสในการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมาก

6. แรงจูงใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และ ค่าใช้จ่าย ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย น.ต.ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550) ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นั้น หมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง

ตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงาน ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ ได้รับการศึกษาต่อ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย การทำงานได้เสร็จสิ้น และ ประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการรับรู้และตระหนักถึงผลลัพธ์ของความสำเร็จในการทำงานและความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานนั้น

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้ มีคนยอมรับในความสำเร็จ และการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้การยอมรับแก่พนักงานที่ทำงานสำเร็จ ซึ่งหากพนักงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานแล้ว พนักงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าไปช่วยดูแลการทำงานด้านคุณภาพของงาน และ ปริมาณงาน มากขึ้น โดยทางด้านคุณภาพของงาน ผลของงานที่ทำออกมาควรมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับนับถือ ส่วนทางด้านปริมาณงาน ควรมีการวางแผน บริหารเวลา และ เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านลักษณะงาน โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และ ด้านเวลา งานที่ทำเป็นสิ่งที่น่าสนใจ น่าทำ และมีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และเป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าไปช่วยดูแลการทำงานด้าน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า

4. ด้านความรับผิดชอบ โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านเวลา การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าไปช่วยดูแลการทำงานด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และ ค่าใช้จ่าย งานที่สำเร็จนั้นดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ไว้ ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน และใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงาน

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านปริมาณงาน และ ด้านค่าใช้จ่าย การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งหน้าที่อย่างแท้จริง ได้แก่ กรณีบุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งของหน่วยงาน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน แต่เป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น คือ ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น เงินเดือนเพิ่มขึ้น ได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าไปช่วยดูแลการทำงานด้านคุณภาพของงาน และ เวลาจะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิต และ ผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และ พึงพอใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

6. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยจากงานวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และ ด้านค่าใช้จ่าย การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้รับการพัฒนาทักษะ (skill) หรือวิชาชีพ (professional) เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้ออำนวยต่อวิชาชีพของเขา คือ ได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ ได้รับการศึกษาต่อ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรเข้าไปช่วยดูแลให้การสนับสนุน ให้โอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน ให้พนักงานได้มีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในประเด็นเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ศึกษาในพนักงานเอกชน (ชั่วคราว) ศึกษาในหน่วยงานราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ

2. ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรของแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายในประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน งานวิจัยจะได้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะความคิดเห็นของพนักงาน และแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงานมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งอาจส่งผลในการทำงานต่อการเปลี่ยนแปลงไปด้วย ในการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้บริษัทสามารถแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ได้

4. ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัย ขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัย อื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น





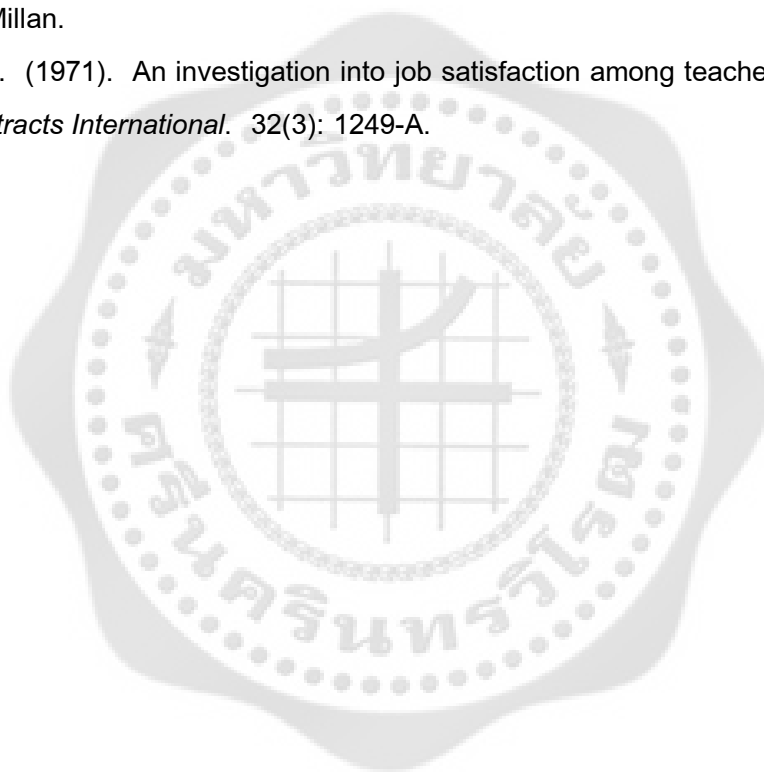
บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงาน. (2555). พนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคม. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2556. จาก <http://www.sso.go.th/wpr/home.jsp>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2550.
- (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2547). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกวิท กังสนันท์. (2546). ค่านิยมและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. วารสารสถาบันพระปกเกล้า ปี 2546 เล่มที่ 2 ฐานข้อมูลการเมืองการปกครองสถาบันพระปกเกล้า ผู้เรียบเรียง รองศาสตราจารย์ ดร.โกวิท กังสนันท์. สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2556. จาก <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php/ค่านิยมและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ>
- ศุภาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิพวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทพนม เมืองแมน; และสรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนธรณ์ บูรณารมย์. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- น.ต.ภูวนัย เกษบุญชู รน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ: ศึกษากรณี ข้าราชการสังกัดกองเรือ 974. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พิมจัน เล้าเรืองศิลป์ชัย. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เค.เอส. มาสเตอร์ จำกัด กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. ถ่ายเอกสาร.

- มาโนช สุขฤกษ์; และ คณะ. (2544). แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2556. จาก [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html)
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- (2542). พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2557). รูปแบบการบริหารกรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2557. จาก <http://www.bangkokeducation.in.th/article-details.php?id=89>
- สมยศ นาวิการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ผู้จัดการ.
- สมัย เปลี้นเดชา. (2537). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงาน ก.พ. (2538). เอกสารประกอบเสนอคณะรัฐมนตรี. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรัญญา เจริญกุล. (2546). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- Alderfer, Clayton P. (1969, May). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behaviour and Human Performance*. 4(2): 142-175.
- Anita E. Woolfolk. (1995). ความหมายของการจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2556. จาก <http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap5.html>
- Domjan. (1996). ทฤษฎีแรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2556. จาก <http://www.l3nr.org/posts/425512>
- Gara, Kim Lowman. *Job Satisfaction of Business College Faculty*. Dissertation Abstracts International สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2557. จาก Available from <http://Proquest.com>
- Geiger. Theresa A. "An investigation of Job Satisfaction among Florida fall-time faculty as small. Medium and large community colleges using Herzberg's Motivation-Grosvenor E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Hygiene Theory.". *Abstract Retrieved2*. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2557. จาก <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/3071301>
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Herberg; et al. (1959). *Motivation to work*. New York: John Wiley And Sons.
- Herberg, Frederick. (1959). *The Motivation to work*. 2nd ed. New York: John Wiley And Sons.
- Katz, Daniel; & Kahn Robert, L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

- Marion, R.A. (1977). Job satisfaction: and conflict among high school teachers. *Dissertation Abstracts International*. 17(5): 4755 – A.
- Maslow, A.H. (1964). *Motivaion and Personality*. New York: Harper Row.
- McClelland, D.C. (1961). *The Achieving Society*. New York: The Free Press.
- Ryan, T.A.; & Smith. P.C. (1954). *Principle of industrial psychology*. New York: The Ronald Press Company.
- Schemerhorn, J.R.; et al. (1991). *Managing Organizational Behavior*. 4th ed. New York: John Wiley & Son.
- Simon, Herbert A. (1980). *The Role of the Leader in Public Administration*. New York: McMillan.
- Wicktrom, R. (1971). An investigation into job satisfaction among teacher. *Dissertation Abstracts International*. 32(3): 1249-A.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง**  
**แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน**  
**กรุงเทพมหานคร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ใช้ประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คำตอบของท่านจะเก็บเป็นความลับ เพราะในการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอผลการวิจัยออกมาในลักษณะภาพรวม

ขอแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. กรุณาตอบคำถามทุกข้อ
2. กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
3. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน  
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

## ตอนที่ 1

## แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย  
 2. หญิง

## 2. อายุ

1. 20 - 25 ปี  
 2. 26 - 30 ปี  
 3. 31 - 35 ปี  
 4. 36 - 40 ปี  
 5. 41 ปี ขึ้นไป

## 3. ประเภทของพนักงานเอกชน

1. พนักงานเอกชน (ประจำ)  
 2. พนักงานเอกชน (ชั่วคราว)  
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  
 4. สูงกว่าปริญญาโท

## ตอนที่ 2

### แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง งานของท่านมีลักษณะต่อไปนี้ในระดับใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5	<u>ความสำเร็จในการทำงาน</u> ท่านทำงานเสร็จตรงเวลา					
6	ท่านทำงานถูกต้อง					
7	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานได้					
8	ท่านรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น					
9	<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้อื่นรับรู้					
10	ความสำเร็จที่ท่านทำนั้นมีผู้คนยอมรับ					
11	การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น					
12	<u>ลักษณะงาน</u> เป็นงานที่น่าสนใจ น่าทำ					
13	เป็นงานที่มีคุณค่าเป็นที่น่าสนใจจากผู้อื่น					
14	เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ					
15	เป็นงานที่ไม่ง่ายหรือยากเกินไป					
16	<u>ความรับผิดชอบ</u> ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ					
17	ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่					
18	งานที่ท่านได้รับผิดชอบไม่มีการตรวจสอบอย่างใกล้ชิด					
19	งานที่ท่านได้รับผิดชอบไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด					

ข้อ ที่	แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับลักษณะของงาน				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
	<b>ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน</b>					
20	ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
21	ท่านได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น					
22	ท่านได้รับการรับผิดชอบต่องานเพิ่มมากขึ้น					
	<b>โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต</b>					
23	ท่านได้รับโอกาสในการเพิ่มเติมทักษะในการทำงาน					
24	ท่านได้รับการฝึกอบรมในสายงานใหม่ๆ					
25	ท่านได้รับการศึกษาต่อ					

### ตอนที่ 3

#### แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความ  
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
26	<u>คุณภาพของงาน</u> มีความถูกต้องได้มาตรฐาน					
27	ตรงตามวัตถุประสงค์					
28	ลูกค้ามีความพอใจในงานที่ท่านทำได้สำเร็จ					
29	สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า					
30	<u>ปริมาณงาน</u> ผลงานที่ท่านทำได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ใน แผนงาน					
31	มีการวางแผนปริมาณงานให้เหมาะสมกับเวลา					
32	ปริมาณงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
33	<u>เวลา</u> ทำงานเสร็จสิ้นตามเวลา					
34	การใช้เวลาน้อยลงสำหรับงานที่ท่านทำเป็นประจำ					
35	มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น					
36	<u>ค่าใช้จ่าย</u> ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน					
37	ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า					
38	ใช้ทรัพยากรที่องค์กรตั้งไว้เหมาะสมกับการทำงาน					
39	ท่านมักจะทำงานโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่องค์กรตั้งไว้					



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. กัลยกิตติ์ กীরติอังกฤษ	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวสุพรรณษา แสนทวีสุข  
วันเดือนปีเกิด 27 ตุลาคม 2524  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 545/235 อาคารลุมพินีวิลล์ลาซาล-แบร์ริง อาคารบี 1501  
ถนนสุขุมวิท แขวงบางนา เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260  
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548 บริหารธุรกิจ สาขาการบริหารทั่วไป  
จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
พ.ศ.2557 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ  
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

