

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการ
สินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2559

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการ
สินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง



สารนิพนธ์
ของ
เจนวานิช อุปพันธากรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการ
สินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2559

เจนวานิช อุปพันธกรณ์. (2559). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง* สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อชาอรุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง สังกัดสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงสำนักงานสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (Cronbach - Alpha Coefficient) สถิติการวิเคราะห์ความแตกต่าง (Independent T-test, One-Way Analysis of Variance: ANOVA and Least Significant Difference: LSD) และสถิติเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัย พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 4- ผู้จัดการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 5-10 ปี

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับสูงได้แก่ ด้านชื่อเสียงองค์กร และมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรสตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ และด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

MOTIVATION FACTORS AFFECTING THE JOB SUCCESS OF EMPLOYEES WORKING
IN AN AUTO FINANCE COMPANY



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

October 2016

Janevanit Aupaphantaporn. (2016). *Motivation factors affecting the job success of Employees working in an Auto Finance company*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Paiboon Archarungroj.

This research study aimed to study the motivation factors affecting the job success of employees working in an Auto Finance company. The sample group of this study was 380 employees working in an Auto Finance Company, located in the Head Office, branches in Bangkok and its vicinity, as well as upcountry branches. A questionnaire was used as an instrument for data collection and statistical data analysis by percentile, average, standard deviation, Cronbach - Alpha Coefficient, Independent T-test, One-Way Analysis of Variance: ANOVA, Least Significant Difference: LSD and the Pearson product moment correlation coefficient. The results of this study were as follows:

Most of female respondents are between thirty six to forty, married, held a Bachelor's Degree, had the job title of Officer 4 to Manager, and with five to ten years of work experience.

The overall response results for job motivation factors were relatively high. For individual aspects, the results were high for corporate reputation; relatively high for working environment, opportunity for career growth, job Stability, corporate management and Compensations and benefits and moderate for recognition.

The overall response results for employee job success were relatively high. For individual aspects, the results were relatively high for work efficiency, job success and work dedication.

In general, employees of a different gender, age, marital status, or job title had different levels of success while employees with different levels of education and length of work experience had no different in professional success.

In general, job motivation factors had a positive relationship with overall employee success at a statistically significant level of 0.01. In addition, job motivation factors had important relationship with employee success in terms of the following aspects; efficiency, accomplishment and dedication at a statistically significant level of 0.01.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากเหล่าคณาจารย์และบุคคลต่างๆหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านตั้งแต่ อาจารย์ ดร.ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ให้ความกรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องตั้งแต่เริ่มต้นจนสารนิพนธ์ลุล่วงเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน และอาจารย์ จิตอุษา ชันทอง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และเสียสละเวลาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์เพื่อให้สารนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาหลักสูตรการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งความช่วยเหลือและเอื้อเฟื้อในด้านข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว ตลอดจนเพื่อน นิสิตและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยห่วงใยและช่วยเหลือทุกๆ ด้าน ตลอดจนยังคงเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สนใจ บ้างไม่มากนัก น้อยและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

เจนวานิช อุปพันธากรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	8
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	24
แนวคิดและทฤษฎีด้านความสำเร็จและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	37
ระเบียบวิธีการวิจัย	37
การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง	37
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การรวบรวมข้อมูล	43
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	67
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	112
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย	112
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	116
อภิปรายผล	137
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	142
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	144
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก	151
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	159

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละพื้นที่	39
2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)	48
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ..	53
4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง และแต่ละรายด้านของปัจจัยจูงใจในการ ปฏิบัติงาน	55
5 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ	56
6 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านการจัดการและ บริหารองค์การ	58
7 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านชื่อเสียงองค์การ ...	59
8 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านโอกาสใน ความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน	60
9 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	61
10 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ	62
11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง และแต่ละรายด้านของผลสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	63
12 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	65
14 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	66
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งโดยจำแนกตามเพศ	67
16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง	69
17 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	71
18 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	72
19 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	74
20 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	75
21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง	77
22 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	78
23 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	80
25 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	80
26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง	82
27 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	83
28 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	84
29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง	85
30 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	87
31 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	88
32 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	89
33 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	90

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง	92
35 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	94
36 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)	95
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง	96
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง	99
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง	102
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง	105
41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	107

บัญชีภาพประกอบ

ตาราง	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย	7
2 แสดงทฤษฎีจูงใจ EGR ของ Alderfer	21



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบันผลกระทบจากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจโลกและประเทศไทยอยู่ในสภาวะชะลอตัวและถดถอย ความผันผวนทางสังคม การแข่งขันในทางทางการตลาดมีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ เช่น ตลาดสินค้าเข้าซื้อของประเทศไทย ในช่วงปี 2556 ต่อเนื่องมาถึงไตรมาสที่ 3 ของปี 2557 มีทิศทางซบเซาและชะลอตัวอย่างเห็นได้ชัดและมีความต่อเนื่องอย่างยาวนาน ด้วยปัจจัยจากโครงการรถยนต์คันแรกจากการสนับสนุนจากรัฐบาล ที่ทำให้เกิดการแรงซื้อรถยนต์ล่วงหน้าเป็นจำนวนมากทำให้กระทบต่อตลาดรถยนต์โดยรวม รวมถึงตลาดรถยนต์ใช้แล้วที่ราคาเครื่องยนต์ปรับตัวลดลงจนทำให้ผู้ประกอบการขายรถยนต์ใช้แล้วหลายรายต้องยอมขายในราคาต่ำกว่าต้นทุนเพื่อระบายรถในสต็อกและรักษาสภาพคล่องของกิจการไว้ รวมถึงปัจจัยจากปัญหาการเมืองส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจหยุดชะงัก หนี้ภาคครัวเรือนและค่าครองชีพสูงขึ้น ราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ ซึ่งกระทบต่อยอดสินค้าเข้าซื้อโดยรวมทั้งระบบ จากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้องค์กรสามารถยืนหยัดอยู่ท่ามกลางสถานการณ์เช่นนี้ได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารองค์กร รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร ตลอดจนการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร โดยฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ไว้ตั้งไว้ได้ องค์กรต้องมีการจัดการด้านบุคลากร การสรรหาและคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ ทักษะตรงกับตำแหน่งงาน ในขณะที่เดียวกันต้องเพิ่มศักยภาพ พัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงมากยิ่งขึ้น การยอมรับในผลงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนการเลื่อนขั้นพนักงานและเพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรของผู้บริหาร องค์กรจะนำไปสู่การรักษาพนักงานให้ดำรงอยู่กับองค์กรได้นานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ในทางกลับกันหากพนักงานไม่ได้รับการจูงใจในด้านต่างๆ จากองค์กรก็จะมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานได้ และนอกจากนั้นยังมีพฤติกรรมที่กระทบต่อผลสำเร็จในการทำงาน อาทิเช่น การมาทำงานไม่ตรงตามเวลา การขาดงานบ่อย ตลอดจนไปถึงการลาออกจากงานในที่สุด ซึ่งทำให้ต้นทุนต่อการเติบโตและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นหากพนักงานได้รับการจูงใจที่เหมาะสมกับสภาวะของแต่ละบุคคลแล้ว ก็ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานทั้งในภาพของส่วนบุคคล ระดับฝ่ายงาน และระดับองค์กรในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง* ที่มีชื่อเสียงติดอันดับ 1 ใน 5 ตามยอดคงเหลือการปล่อยสินเชื่อของประเทศไทยโดยได้รับการจัดอันดับเครดิตองค์กรในระดับ A+ จากบริษัท ทริส เรทติ้ง จำกัด จำนวนถึง 4 ปีซ้อน (2552-2555) รางวัล “Superbrands

Thailand” ในประเภทธุรกิจสินเชื่อยานยนต์จาก Superbrands Council 3 ปีซ้อน (2554–2556) รางวัล “Thailand ICT Excellence Awards 2011” จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (2554) และรางวัล “IT Excellence Awards 2012” จาก Fairfax Business Media (2555) ซึ่งเป็นบริษัทผู้นำการให้บริการสินเชื่อยานยนต์ครบวงจรที่มอบบริการด้วยพนักงานที่มีความเป็นมืออาชีพ พร้อมให้ความเอาใจใส่ คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและเป็นที่ปรึกษาทั้งในเรื่องรถและเรื่องเงิน โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจและตอบสนองความต้องการด้านรถยนต์ รถจักรยานยนต์และการเงินทั้งในกลุ่มของผู้ใช้บริการทั่วไป ผู้ใช้บริการประเภทองค์กร และในกลุ่มผู้แทนจำหน่ายที่เป็นพันธมิตรของบริษัทฯ กำลังประสบปัญหาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าองค์กรจะมีระบบการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นทางการ มีการกำหนดอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน รวมทั้งมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ก็ยังพบปัญหาด้านบุคลากรในเรื่องต่างๆ อาทิ เช่น เรื่องการลาออกของพนักงาน เรื่องการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน เรื่องประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานด้านบุคคล และเพื่อให้องค์กรก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในโลกธุรกิจในยุคปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องให้ความทุ่มเทและผลักดันให้เกิดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องและก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจขององค์กร โครงสร้างองค์กรใหม่ถือเป็นเรื่องหลักที่องค์กรต้องเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นเพื่อเพิ่มขวัญ กำลังใจให้พนักงานที่ดำรงอยู่ในองค์กร ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้เพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรได้สูงสุด

จากประเด็นปัญหาและปัจจัยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้เข้าใจถึงความสำคัญและปัญหาในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ตลอดจนความต้องการของบุคลากรในการปรับเปลี่ยนขององค์กรเพื่อให้พฤติกรรมของบุคลากรปรับเปลี่ยนในทิศทางที่ดีต่อการทำงาน ด้วยในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้สินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง” เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ ซึ่งได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่จะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารได้นำผลการวิจัยนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนพัฒนาบริหารงานบุคคล ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอนาคตต่อไป

หมายเหตุ *เนื่องจากไม่ได้รับการอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท จึงใช้บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงขององค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานอย่างไร

2. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข หรือวางแผนทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งทั้งหมด จำนวน 2,381 คน ทั้งในสำนักงานกรุงเทพฯ และสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค (ข้อมูล ณ กันยายน 2557)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การสุ่มเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ TARO YAMANE (Yamane 1970) ผลการคำนวณมีจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 343 ตัวอย่าง และทางผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถามอีกประมาณ 10% จำนวน 37 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการกรอกแบบสอบถามและให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 380 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.2.2 26–30 ปี

1.2.3 31–35 ปี

1.2.4 36–40 ปี

1.2.5 41–45 ปี

1.2.6 ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรสหรืออยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ระดับปริญญาตรี

1.4.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่ระดับ 1 ถึง 3)

1.5.2 หัวหน้างาน (เจ้าหน้าที่ระดับ 4 ถึง ผู้จัดการ)

1.5.3 ผู้บริหารระดับต้น (ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ถึง รองผู้อำนวยการ)

1.5.4 ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป (ผู้อำนวยการขึ้นไป)

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.6.1 น้อยกว่า 5 ปี

1.6.2 5–10 ปี

1.6.3 11–15 ปี

1.6.4 16–20 ปี

1.6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 2.2 ด้านการจัดการและบริหารองค์การ
 - 2.3 ด้านชื่อเสียงขององค์การ
 - 2.4 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน
 - 2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.6 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 2.7 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย
3. ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
 - 3.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 3.2 ความสำเร็จในงานที่ทำ
 - 3.3 ความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานของฝ่ายงานต่างๆ ของบริษัท ยกเว้นผู้บริหารระดับฝ่ายงานเป็นต้นไป
2. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาจำนวนปีที่พนักงานได้ทำงานอยู่ในบริษัทจนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม โดยเศษของอายุงานที่เกิน 6 เดือนให้ปัดขึ้นเป็น 1 ปี และเศษของอายุงานที่ต่ำกว่า 6 เดือนให้ปัดลง
3. **พนักงานปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับ 1 จนถึงเจ้าหน้าที่ระดับ 3 ของบริษัทในวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม
4. **หัวหน้างาน** หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่เจ้าหน้าที่ระดับ 4 เจ้าหน้าที่ระดับ 5 และผู้จัดการของบริษัทในวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม
5. **ผู้บริหารระดับต้น** หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ผู้ช่วยผู้อำนวยการจนถึงรองผู้อำนวยการของบริษัทในวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม
6. **ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป** หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการอาวุโสที่ไม่เป็นผู้บริหารในระดับฝ่ายงานในวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม
7. **ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการหรือความคาดหวังต่างๆ เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงเพื่อให้พนักงานในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเกิดความพอใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

7.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส เงินช่วยเหลือในการครองชีพ รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบทั้งตัวเงินและที่ไม่ใช่ตัวเงินตามแต่ละพนักงานได้รับ ซึ่งอาจจะมีการเพิ่มหรือลดตามสภาพเศรษฐกิจและรายได้ขององค์กร

7.2 ด้านการจัดการและบริหารองค์กร หมายถึง การจัดผังบังคับบัญชา นโยบาย หลักการและแนวทางปฏิบัติที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ซึ่งได้แก่ การแบ่งสายงาน ลำดับของการรายงาน ความชัดเจนในการสั่งการ รูปแบบของงานที่กำหนดให้เป็นหน้าที่หรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของผู้บังคับบัญชาสายงาน

7.3 ด้านชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรในด้านภาพลักษณ์ต่างๆ ที่องค์กรได้สะสมในช่วงระยะเวลา เช่น ความมั่นคงกิจการ ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ และอื่นๆ เป็นต้น

7.4 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรทั้งในสายงานที่ปฏิบัติงานอยู่หรือสายงานอื่น ซึ่งได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงมีโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าร่วมสัมมนา หรือศึกษาต่อในต่างประเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์และความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความรู้สึกมั่นคงในงาน องค์กรและความยั่งยืนของอาชีพของตัวพนักงานและองค์กร

7.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความเหมาะสมของแสง เสียง อากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสภาพแวดล้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน

7.6 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในเรื่องความรู้ความสามารถ ตลอดจนความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่องและการได้รับการยอมรับในความสามารถ ตลอดจนความเชื่อมั่นในตนเองและความเป็นตัวของตัวเอง

8. ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน หมายถึง พนักงานทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งในส่วนตนและองค์กรอย่างกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

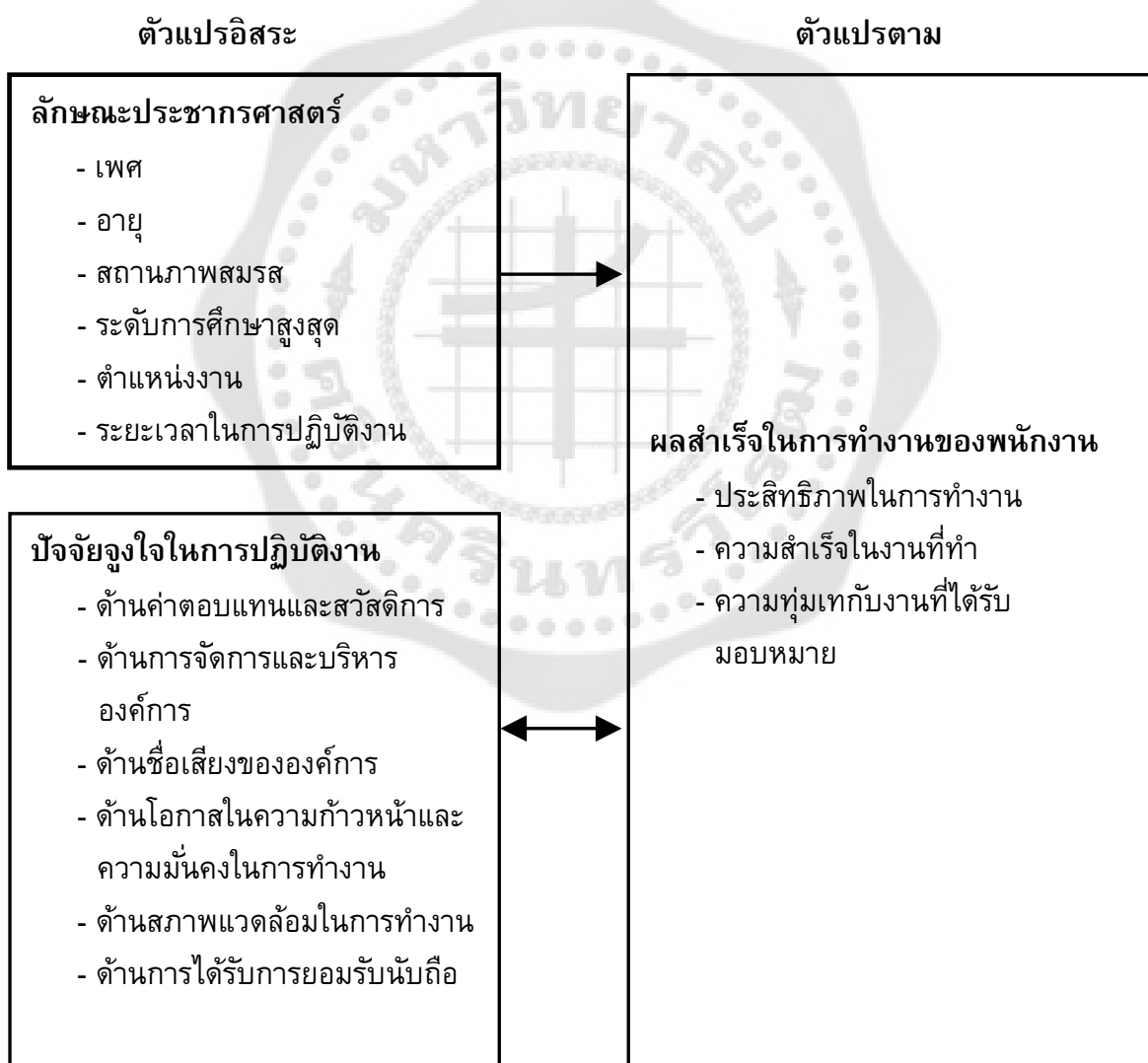
8.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง พนักงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพและเกิดความผิดพลาดจากการทำงานดังกล่าวน้อยที่สุด

8.2 ความสำเร็จในงานที่ทำ หมายถึง พนักงานทำงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดและงานมีความถูกต้อง สมบูรณ์

8.3 ความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของพนักงานที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทั้งของบุคคลและองค์กร

กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง” ซึ่งมีลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรต้นและมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Frame Work) ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทำความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีด้านความสำเร็จและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านลักษณะประชากรศาสตร์

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2545: 1-2) ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงประชากรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวของประชากรดังกล่าวแล้ว ส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญคือการเกิด การตายและการย้ายถิ่นของประชากร

การศึกษาว่าด้วยประชากรนั้นนับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากประชากรมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ซับซ้อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะนั้นอาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้การตัดสินใจต่างๆ ของบุคคลล้วนมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตัดสินใจว่าจะแต่งงานหรือเป็นโสด การกำหนดจำนวนบุตรที่ปรารถนา การดูแลตัวเองทั้งในแง่ของการระมัดระวัง ป้องกันและการรักษาโรคร้ายไข้เจ็บต่างๆ ซึ่งจะมีผลต่อสภาวะการเจ็บป่วยและการตาย เป็นต้น ในทางกลับกัน การเปลี่ยนแปลงทางประชากรก็สามารถส่งผลกระทบมากมายต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งในทางสังคม วัฒนธรรม การเมืองและเศรษฐกิจ

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2529: 312-315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์

ของเด็กวัยรุ่น พบว่า เด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

แนวคิดเรื่องความเป็นเพศ (Gender Theory) ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายทางสรีระได้นำไปสู่ความเชื่อที่ว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่นๆ ด้วย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด จิตใจและอารมณ์ ความเชื่อเช่นนี้ได้มีมาเป็นเวลานานนับพันปี ความแตกต่างดังกล่าวมักถูกมองว่าเป็นความแตกต่างที่มีมา “ตามธรรมชาติ” ซึ่งหมายความว่าไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงมีความแตกต่างจากผู้ชายได้นำไปสู่สถานะของผู้หญิงที่ด้อยกว่าผู้ชาย เช่น ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงเป็นเพศที่ไม่มีเหตุผลชอบใช้อารมณ์ นำไปสู่การที่สังคมไม่ยอมรับผู้หญิงให้เป็นผู้บริหารเพราะมีคุณสมบัติทางเพศที่ไม่เหมาะสม ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงไม่เก่งทางคณิตศาสตร์ ไม่มีความคิดเป็นวิทยาศาสตร์ ทำให้ผู้หญิงไม่ได้รับการสนับสนุนให้เป็นนักวิทยาศาสตร์ วิศวกร ซึ่งเป็นอาชีพที่มีรายได้ดีและมีเกียรติในสังคมหรือผู้หญิงจะเป็นได้เพียงกรรมกรไร้ฝีมือในโรงงาน ไม่สามารถเป็นช่างเครื่องยนต์ได้เพราะผู้หญิงถูกมองว่าไม่มีความสามารถทางช่าง ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงมีคุณสมบัติหรือความสามารถทางเพศในการดูแลผู้อื่น เช่น เด็ก คนแก่ ทำให้ผู้หญิงต้องเป็นผู้รับภาระหลักในการดูแลลูกและคนในครอบครัว แม้ว่าผู้หญิงจะทำงานนอกบ้านด้วยก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ในช่วงที่ผ่านมา สังคมของมนุษย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ การเกิดและการยอมรับในเรื่องสิทธิมนุษยชน การให้ความสำคัญกับความเป็นประชาธิปไตย การเปลี่ยนแปลงการผลิตแบบเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้ทำให้ผู้หญิงส่วนหนึ่งได้รับโอกาสการศึกษาเช่นเดียวกับผู้ชาย ผู้หญิงได้ทำงานนอกบ้านมากขึ้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อความเชื่อเดิมๆ ที่มองว่าผู้หญิงมีสถานะที่ด้อยกว่าผู้ชาย และความแตกต่างของผู้หญิงและผู้ชายเป็นเรื่องตามธรรมชาติที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ว่าจริงหรือไม่ รวมทั้งการพยายามหาคำตอบว่าทำไมความเชื่อเช่นนี้เกิดขึ้นและดำรงอยู่ได้มาเป็นเวลานาน การเกิดการตั้งคำถามและการหาคำอธิบายนี้ คือ ความคิดเรื่องสิทธิสตรี หรือสตรีนิยม (Femism) ความคิดนี้ได้รับความสนใจและการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆ ในโลกในช่วง 30 ปีหลังของศตวรรษที่ 20 ความคิดเรื่องสิทธิสตรีจะให้ความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นหญิงและความเป็นชาย และได้ใช้ความคิดรวบยอดในเรื่องความเป็นเพศ (Gender) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่สำคัญ

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเปิล (C. Maple) และ ไอ แอล เจนิสและดีเรฟ (I.L.Janisand; & D.Rife.) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่าการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมี ความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อพฤติกรรมของการสื่อสารของผู้รับสารตั้งงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

วิวัฒนาการของการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจ (Historical Development)

ปทิตตา สันท์ภักดี (2550: 8-9) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจมีมาตั้งแต่สมัยกรีกโบราณนับ 2,000 ปีแล้ว โดยได้เสนอแนวความคิดซึ่งเป็นทฤษฎีและปรัชญาที่ว่า การกระทำของมนุษย์เรามักจะทำเพื่อความสนุกสนาน (Hedonism) โดยอธิบายถึงการจูงใจในมนุษย์ที่ว่า มนุษย์เราจะแสวงหาความสะดวกสบายและความรื่นรมย์อยู่เสมอ และขณะเดียวกันจะหลีกเลี่ยงความไม่สะดวกสบายและความเจ็บปวดเสมอ ความคิดทางด้านจิตวิทยาสมัยแรกได้รับอิทธิพลจากแนวความคิดแบบ Hedonism ดังเช่นนักจิตวิทยาในสมัยปี 1800-1900 ก็ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า มนุษย์เรามีเจตนาและเหตุผลอย่างเห็นได้ชัดว่า เป็นการดิ้นรนเพื่อให้ได้มาซึ่งความสุขสบายและหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดต่างๆ แต่แนวคิดนี้ก็ได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์มากจาก William James ซึ่งถือว่าเป็นบิดาของนักจิตวิทยาอเมริกัน และ William James ได้เพิ่มองค์ประกอบที่สำคัญในการศึกษาการจูงใจ คือ สัญชาตญาณ (Instinct) และการจูงใจจากจิตใต้สำนึก (Unconscious Motivation) และต่อมา Clark Hull ได้เสนอทฤษฎีแรงขับ (Drive theory) ของการจูงใจขึ้น

ในแง่สัญชาตญาณ James เห็นว่ามนุษย์เราไม่ใช่ว่าจะมีการใช้เหตุผลแบบมีสติสัมปชัญญะเสมอไป เขาคิดว่าพฤติกรรมของมนุษย์เราส่วนมากมีพื้นฐานจากสัญชาตญาณที่ไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้ซึ่ง James เชื่อว่ามีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมมนุษย์ อาทิ การร้องไห้ การเคลื่อนไหว ความอยากรู้อยากเห็น การเลียนแบบ การเข้าสังคม ความเห็นอกเห็นใจ ความกลัวที่จะอยู่ในที่มืด ความอิจฉาริษยาและความรัก James เชื่อว่าสัญชาตญาณเหล่านี้มีอยู่ในมนุษย์เราทุกคน ต่อมา William McDouneil ซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นจิตวิทยาสังคมก็ได้สร้าง “ทฤษฎีของพฤติกรรมมนุษย์จากสัญชาตญาณ” ขึ้น ในหนังสือจิตวิทยาสังคม ซึ่งเขาเขียนไว้เมื่อปี 1908 เขาได้ให้คำจำกัดความของสัญชาตญาณว่า “เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาแต่กำเนิด ซึ่งจะกำหนดให้สิ่งมีชีวิตรับรู้หรือให้ความสนใจต่อวัตถุหรือสิ่งของต่างๆ และมีผลให้เกิดการกระทำหรือมีผลทำให้การกระทำนั้นแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเฉพาะอย่างได้” ซึ่งจะเห็นได้ว่า แนวคิดสรุปของผู้ที่มีความเชื่อเกี่ยวกับสัญชาตญาณนี้เชื่อว่า จะมีคุณสมบัติบางอย่างที่มีอยู่ในตัวของมนุษย์เราอยู่แล้ว เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม

สำหรับการจูงใจจากจิตใต้สำนึกนั้น Sigmund Freud เป็นผู้ให้ความสำคัญกับจิตใต้สำนึกว่ามีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยเชื่อว่ามนุษย์ไม่ได้มีความตื่นตัวระมัดระวังอย่างจริงจังเกี่ยวกับความอยากบางอย่างของเขา ดังจะเห็นได้จากการที่คนเราไม่สามารถจะบอกเป็นคำพูดได้ในเรื่องการจูงใจเพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ หรือไม่สามารถบอกได้ว่าเป้าหมายต่างๆ ของเขาคืออะไร เป็นต้น ทั้งได้เปรียบเทียบกับมนุษย์ว่าเป็นเหมือนก้อนน้ำแข็งลอยน้ำ ซึ่งส่วนที่มองเห็นจะเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น และส่วนมากจะจมอยู่ใต้น้ำ แนวคิดของสิ่งที่อยู่ใต้น้ำนี้คือส่วนที่เรียกว่า จิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นแรงกระตุ้น (Motive) ทำให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ แรงกระตุ้นของความต้องการทางเพศ (Sexual motive) และแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะเป็นผู้รุกราน (Aggressive motive)

นักจิตวิทยาตระหนักดีว่ามนุษย์เรามีปริมาณของการจูงใจที่เกิดจากจิตใต้สำนึกอยู่ส่วนหนึ่ง แต่ไม่ใช่ในลักษณะแบบที่ Freud คิดไว้ โดยแทนที่จะคิดว่าเป็นสัญชาตญาณทางเรื่องเพศและการเป็นผู้รุกรานจะมีอิทธิพลเด่นเหนือพฤติกรรม กลับมองว่าพฤติกรรมทั่วไปของมนุษย์เรามีบางส่วนที่เกิดจากแรงกระตุ้นของจิตสำนึก แต่ก็ไม่สามารถอธิบายได้ว่าคืออะไร และแรงกระตุ้นนี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้แต่ไม่ใช่เกิดจากสัญชาตญาณ การอธิบายเกี่ยวกับเรื่องนี้ Morgan กับ King ได้ให้เหตุผลอธิบายไว้ 3 ประการด้วยกันคือ

1. แรงขับหรือเป้าหมายหลายอย่าง อาจจะมีการเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอันหนึ่งอันใดของคนเราได้ ซึ่งเราก็ไม่สามารถจะอธิบายแยกแยะได้อย่างถูกต้องเสมอว่า แรงขับหรือแรงขับต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำนั้นคืออะไร

2. นิสัยถาวร (สันดาน) ต่างๆ ซึ่งคนเราโดยทั่วไปจะไม่มี ความระมัดระวัง อาจจะมีการพัฒนาเกิดขึ้นได้

3. แรงขับบางประการที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ดี และจะถูกเก็บกดไว้ในตัวบุคคล ข้อคิดเห็นที่ 3 เกี่ยวกับแรงกดนี้เป็นการอธิบายที่ซับซ้อนที่สุดของการจูงใจแบบไร้ความสำนึก Freud มีความเชื่อว่า แรงกดนี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญที่สุดที่จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ผิดปกติกของคนเราได้ แรงกดนี้เป็นรูปแบบหนึ่งของกลไกของการปกป้องตนเองของมนุษย์ แรงกดนี้จะบิดเบือนการกระตุ้นที่แท้จริงโดย “ทำการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นไปทางตรงข้ามจากสิ่งที่เป็นจริง หรือโดยทำการปฏิเสธที่จะจำสิ่งที่เกิดขึ้นเสียทั้งหมด คือทำเป็นลืมเหตุการณ์ทั้งหมดนั้นเสียนั่นเอง”

ความหมายของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รับมอบหมายภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญา ตลอดจนประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่มีปัจจัยที่สำคัญกว่าอีกประการหนึ่ง คือ การที่บุคคล

ได้รับการจูงใจในการทำงานที่แตกต่าง เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากขึ้นแตกต่างกันไป (ชูดากา จิงประสิทธิ์. 2555: 10)

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2550: 209) ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) คือ กระบวนการที่ความพยายามของบุคคลได้รับการกระตุ้น (Energized) ชี้นำ (Directed) และรักษาให้คงอยู่ (Sustained) จนกระทั่งงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย

การกระตุ้นหรือการเติมพลัง (Energy) ด้วยวิธีการต่างๆ ก็เพื่อเพิ่มพลังหรือแรงขับเคลื่อนเพื่อให้พนักงานใช้ความพยายามทำงานหนักขึ้น แต่การกระตุ้นให้ทำงานหนักขึ้นอย่างเดียวอาจไม่ได้ทำให้ผลงานดีขึ้น ยกเว้นความพยายามนั้นกระทำไปในทิศทาง (Direction) ที่ให้ประโยชน์แก่องค์การอย่างสม่ำเสมอ ด้วยความไม่ย่อท้อ (Persistence) กระทั่งบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารมีหน้าที่จูงใจพนักงานในองค์การใดที่วัตถุประสงค์หรือความต้องการส่วนบุคคล (Individual Need) ของพนักงานสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal) การจูงใจจะประสบผลสำเร็จโดยง่ายเพราะเมื่อองค์การบรรลุเป้าหมาย พนักงานก็ได้รับการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วย

จิตลดา พัตย์เย็น (2543: 17) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าหมาย (Goal) หรือให้ได้รับรางวัล (Reward) เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์และเป็นสิ่งที่ยั่วยุคนให้ไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ

เชิฟแมน (Schiffman. 2000: 63) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า เป็นแรงขับภายในตัวบุคคลแต่ละคนที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ศุภรางค์ สุขถาวรธรรม. 2555: 20; อ้างอิงจาก ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้บุคคลเลือกพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากสภาพในตัวของบุคคลและสภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 305) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

คินิซึและวิลเลียม (โศภชา อรัญวัฒน์. 2550: 197; อ้างอิงจาก Kinicki; & Williams. 2008) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัล และผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ

จากการรวบรวมความหมายสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะหรือสิ่งใดที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงการกระทำ พฤติกรรม ที่เป็นแรงขับภายในและใช้ความพยายามในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เพื่อให้มาซึ่งความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายที่ต้องการหรือคาดหวังของตน

ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สุรพล พยอมแย้ม. (2541: 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลหรือการบริหารโดยทั่วไปทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงานคือต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพราะองค์การใดก็ตามที่มีเครื่องมือ เครื่องจักร เงินทุนและจำนวนคนเท่าๆ กัน แต่ถ้าคุณภาพของคนเหนือกว่าและความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันดีกว่า องค์การนั้นๆ ย่อมจะมีประสิทธิภาพในการผลิตเหนือกว่าองค์การอื่น

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 62) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น ซึ่งทำให้ได้รับสิ่งตอบแทนทางใจจากผลงานของตนมากขึ้น ด้วยการจูงใจทำให้ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทอย่างเต็มความสามารถ หากการจูงใจน้อยลงความพยายามในการปฏิบัติงานก็จะลดต่ำลงด้วย

พงศ์ หรดาล (2540: 62) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการจัดสภาพการณ์ต่างๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

เสนาะ ตีเยาว์ (2543: 208) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคน การระบุว่าการให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การ

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547: 185) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์การ จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์การ ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย

จากการรวบรวมความหมายสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการ หรือการชักนำของบุคคลในองค์การที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดการตอบสนองโดยการปฏิบัติงานโดยใช้ความพยายามและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์การได้บรรลุต่อเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานได้รับสิ่งตอบแทนจากการทุ่มเทการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2543: 288-289) ได้กล่าวว่า ส่วนประกอบของการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ สิ่งแวดล้อมและการจูงใจ ถ้าพนักงานมีความสามารถและได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมจากองค์กรและมีการจูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยขาดไปการทำงานก็จะมีปัญหา อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลขาดความรู้ความสามารถแล้ว ผู้บริหารสามารถพัฒนาความสามารถของพวกเขาด้วยการฝึกอบรมและการสอนงาน และถ้าขาดสภาพแวดล้อมที่ดี ผู้บริหารก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แต่ถ้าบุคคลมีปัญหาด้านแรงจูงใจจะเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาของผู้บริหารมากขึ้น เพราะพฤติกรรมบุคคลจะเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนและผู้บริหารอาจไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเหตุใดบุคคลไม่ถูกจูงใจ และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไร เหล่านี้จึงเป็นสิ่งท้าทายที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของแรงจูงใจที่กระทบต่อผลการปฏิบัติงาน

การจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ตามปกติเรามีความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน หากแต่ว่าพฤติกรรมเหล่านั้นจะแสดงออกมาเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจ เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างพลังความสามารถออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ในการพิจารณาความสำคัญของการจูงใจอาจแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพะอย่างยิ่งในด้านการบริหารบุคลากร คือช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคนดีๆ เหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนานๆ
2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือสนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจไม่เบื่อหน่ายและทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 156) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเพราะแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือ พนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์กร ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน แต่ถ้าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็เฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใส่ใจในการทำงาน สักแต่ทำงานออกมาให้เสร็จพ้นๆ ทั่วไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

บรยองค์ โทจินดา. (2545: 250) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญ เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ จะเกิดขึ้นอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจของพนักงานเป็นสำคัญ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่สามารถใช้หลักแรงจูงใจได้ถูกต้อง พนักงานจะมีความตั้งใจและเต็มใจทำงานสูง ทำให้เกิดประสิทธิภาพได้ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ส่วนองค์กรใดไม่เห็นความสำคัญของแรงจูงใจจะได้ผลตรงกันข้าม

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยผู้บริหารองค์กรนั้นถือเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญในการส่งผ่าน การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร หากผู้บริหารองค์กรเลือกใช้หลักการจูงใจที่เหมาะสม ถูกต้อง แรงขับเคลื่อนของพนักงานก็สามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย แต่หากเลือกใช้หลัก การจูงใจในทิศทางตรงกันข้าม องค์กรอาจไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

พิเกอร์ และไมเยอร์ (อังคณา บุญตาแสง. 2552: 32; อ้างอิงจาก Pigors; & Myers. 1981: 116) ได้แสดงแนวคิดไว้ว่า สิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมอย่างเพียงพอ
2. ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
3. มีโอกาสได้ใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่
4. มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานและเป็นงานที่มีความมั่นคง
5. มีความสามัคคีกลมเกลียวและมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
6. ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
7. มีการแบ่งเวลาทำงานและเวลาที่ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล
8. มีความเข้าใจชีวิตการทำงานกับความสัมพันธ์กันในสังคมอย่างดี

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2537: 210) ได้แสดงแนวคิดไว้ว่า คนมีความคาดหวังที่จะได้รับจากองค์กรหลายประการ คือ

1. ค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงในงาน
3. ความเป็นเพื่อน
4. การยอมรับผลงาน
5. งานที่ดี
6. โอกาสก้าวหน้า
7. สภาพการทำงานที่สะดวก สบายและปลอดภัย

8. ภาวะผู้นำที่สามารถและเป็นธรรม

9. คำสั่งและการกำหนดทิศทางในการทำงานที่มีเหตุผล

จากแนวคิดข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของสิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลจึงประกอบด้วยสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

ในปี ค.ศ.1943 Abraham Maslow (ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัย Brandies หนึ่งในนักวิจัยคนแรกๆ ของการศึกษาเรื่องการจูงใจ) ผู้ซึ่งค้นพบทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นมนุษย์ โดยมีความเชื่อเบื้องต้นว่า

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความสำคัญของความต้องการนั้นก็จะลดน้อยลง และเปลี่ยนไปให้ความสำคัญแก่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน และความต้องการเหล่านั้นจะมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น เมื่อเกิดความหิว การระงับความหิวจะเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการกระทำมากที่สุด และความต้องการนี้จะลดลงเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว

3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น

4. วิธีการตอบสนองความต้องการในระดับสูง มีความหลากหลายมากกว่าการตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางร่างกาย (Basic Needs or Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ปัจจัยสี่ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องไปหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่จับจูงใจมนุษย์ได้ เช่น มนุษย์อยู่ในสภาพแวดล้อมที่อดอยากแล้ว ความต้องการของมนุษย์สิ่งแรกคือ ความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว ดังนั้นผู้บริหารมีการกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงานก็จะสามารถสนองตอบความต้องการขั้นนี้ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงและทางด้านความปลอดภัย (Security and Safety Needs) หลังจากทีร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความมั่นคงและความปลอดภัย เช่น มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานต้องการให้ตนมีความ

มั่นคงในสถานภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจในรูปของค่าเงินสัญญาจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์กรธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยที่เราจะพบเห็นได้อยู่เสมอ ก็ได้แก่การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันสืบเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตเห็นได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว พนักงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดี ความชอบของตนและจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจจะหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงแก่เขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการการเป็นเจ้าของ (Social or Love and Belonging Needs) สิ่งที่มนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในองค์กรต่างๆ ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการการบริหารแบบมีส่วนร่วมจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ จัดการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ความต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่ถึงอย่างไรก็ดีการที่คนเราสามารถเข้าสมาคมหรือเข้ากลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่า เป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้น สังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักความชอบพอตน หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการยอมรับนับถือทางสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถและความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากให้คนอื่นยอมรับนับถือ หรืออยากให้คนอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ความต้องการยอมรับนับถือสามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่การได้รับเกียรติยกย่อง และ 2) การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ความปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ (Achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (Independence) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Confidence) และมีความอิสระ (Freedom) ในองค์กรธุรกิจ การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น การที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าวมักจะแสดงออกในรูปที่บุคคลดังกล่าวจะพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศและเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป ซึ่งโดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นการเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่นๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (Self-Actualization) คือ ความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นสูงสุดนี้มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะต่างๆ ยอยากได้รับเลือกเป็นนายก หรืออยากประสบความสำเร็จในธุรกิจของตน หรืออยากช่วยเหลือทางสังคมเพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

คีริวรณ์ เสรีรัตน์ และคณะ (2545: 312-313) กล่าวว่า เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นของความต้องการ โดยได้ชี้ความแตกต่างของความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือ 3 ประเภท

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs (E)) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related Needs (R)) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบไปด้วย ความต้องการทางด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์

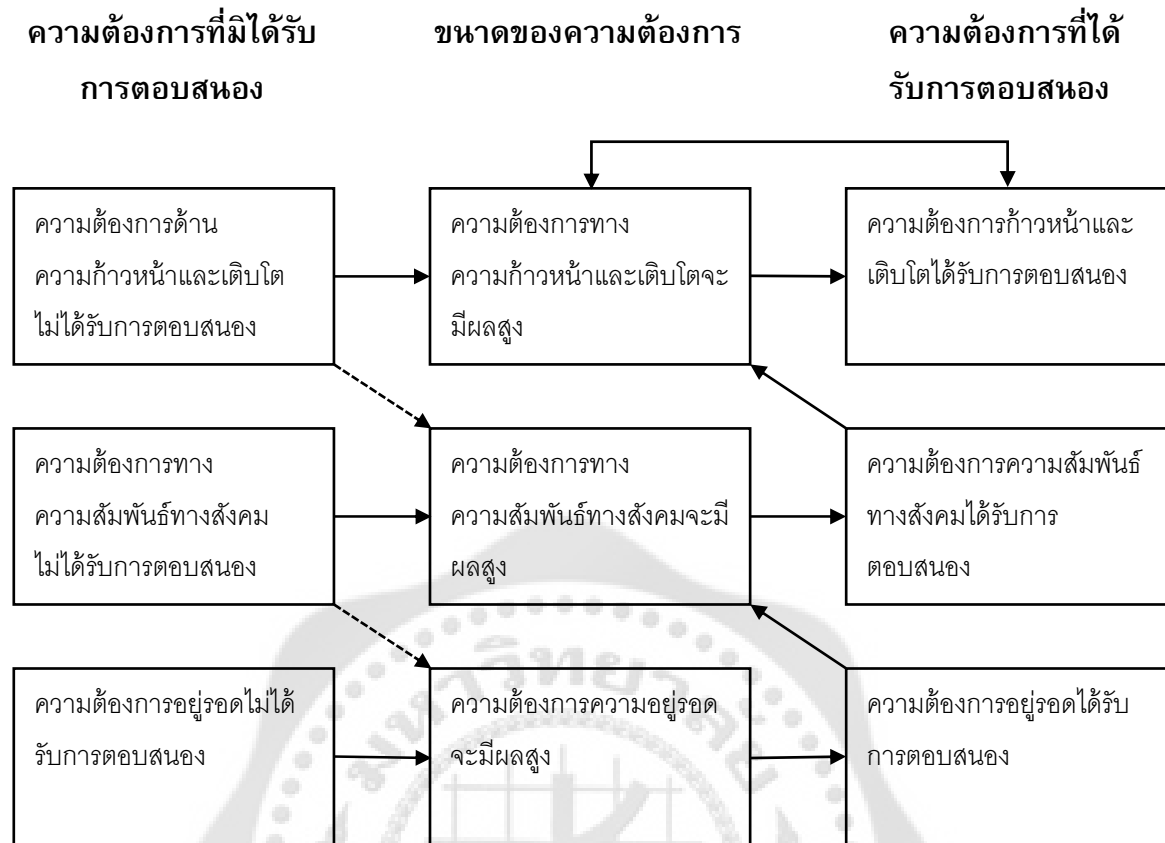
Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ซึ่งเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับและยังขยายทฤษฎีมาสโลว์ โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-Progression Principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของความถดถอยตริ้งเครียด (Frustration-Regression Principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ขึ้นอยู่กับว่า บุคคลสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการ เป็นกลไกสำคัญ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ดังนั้นความต้องการเงินเดือนมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่นๆ (ความต้องการการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไป มีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้ไปเลื่อนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้ หัวหน้างานคนนั้นก็จะมีทัศนคติและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)





————— หมายถึง เส้นทางการได้รับการตอบสนองความพอใจ และการก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูง

----- หมายถึง เส้นทางการไม่ได้รับการตอบสนอง และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่ต่ำลง

ภาพประกอบ 2 แสดงทฤษฎีจูงใจ EGR ของ Alderfer

ที่มา (A.D. Sgilagyi; & M.J. Wallace. (1980). *Organizational Behavior and Performance*. P.114.

ลักษณะตามข้อสมมติฐานและความสัมพันธ์แสดงให้เห็นดังภาพข้างต้น และข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของ Maslow และของ Alderfer จะอยู่ที่ลักษณะของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในต้องการประเภทต่างๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อย กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ ERG ก็มีสภาพเหมือนกันในแง่นี้ แต่ทฤษฎี ERG จะมีการเคลื่อนตัวถดถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนองประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถดถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงข้อนี้เองที่ทำให้ผู้บริหารที่สามารถ

ทราบ ถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโตหรือความต้องการ ความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์ต่างๆ ที่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าเติบโตหรือความต้องการ ความสัมพันธ์ ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ Alderfer ซึ่งให้เห็นว่าประเภทของความต้อการที่อยู่ ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที ดังเช่นในภาพ ถ้าหากความต้องการด้านความสัมพันธ์ ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญอย่างรวดเร็ว

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Need Two Factor Theory)

ทฤษฎีนี้จะเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ ด้านตัวกระตุ้น (Motivation) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮิร์ชเบิร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกร จำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือ การที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้น และการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคลดังนี้ (สุพานิ สฤกษ์วานิช. 2552: 157. อ้างอิงจาก McShane; & Glinow. 2002: 597)

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง ได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง คือ การประสบความสำเร็จในงานหรือได้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือจากอาชีพการงานนั้นๆ การได้รับผิดชอบในงาน การมีโอกาสก้าวหน้าในงาน

2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่เกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อ งาน ได้แก่ กฎ ระเบียบ นโยบายบริษัท การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ค่าจ้าง และค่าตอบแทนที่ได้รับ

เฮิร์ชเบิร์ก และคณะ (เจียมจิตร ศรีฟ้า. 2545: 12. อ้างอิงจาก Herzberg; et al. 1959: 133-155) เฮิร์ชเบิร์กและคณะได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาว่า “คนเราต้องการอะไรจากงาน” คำตอบที่พบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการ ทำงาน และได้แนวคิดว่าจะแยกองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจการทำงานออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบนี้เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ และ

รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลของงานอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากการได้รับความสำเร็จในการทำงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และความท้าทายให้ลงมือทำเพื่อความสำเร็จของงานหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกต่อการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ โดยกำหนดความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนและมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่า ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานประกอบไปด้วยผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter Personal with Superior Subordinate Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ซึ่งรวมอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่ใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนทัศนคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานและจากผลการศึกษาของ เฮิร์ชเบิร์กพบว่า องค์ประกอบ 5 ชนิดแรกที่เป็นปัจจัยจูงใจนั้นมีความสำคัญอย่างมากที่จูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยตรง จากการที่เฮิร์ชเบิร์กได้สอบถามความเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏว่า องค์ประกอบเหล่านี้เป็นที่ต้องการของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง ตั้งแต่ร้อยละ 20 ถึง 41 ส่วนปัจจัยบำรุงรักษานั้น ปรากฏว่ามีความสำคัญน้อยต่อการที่จะจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และบางองค์ประกอบมีความสำคัญน้อยมาก

3. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสาร ร่วมมือ พัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาและสร้างแรงจูงใจให้แก่กันและกัน การมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (บรริงค์ โตจินดา. 2543: 372-374) มีดังนี้ คือ

1. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Interaction) คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งมีเป้าหมาย มีความต้องการของบุคคล จะต้องมีความเชื่อ ความศรัทธาที่บุคคลนั้นยึดถือ ที่สำคัญคือต้องมีความนึกคิดที่แตกต่างจากบุคคลอื่นและมีความต้องการเป็นสมาชิก

2. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ผู้ที่เป็นผู้บริหารหรือผู้นำนั้น ควรมีความสามารถในการทำงาน และมีหน้าที่ที่จะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานดังนี้

2.1 การบริหารงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น แก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน

2.2 ให้อำนาจการรู้จุดมุ่งหมายของงานและเป้าหมายขององค์กร

2.3 ให้อำนาจการเกิดความรัก ความผูกพัน ความศรัทธาแก่องค์กร โดยผู้บริหารพยายามกระทำใ้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนมีทัศนคติที่ดีกับผู้บริหารก่อน

2.4 มอบหมายงานที่บุคลากรสนใจ พอใจที่จะปฏิบัติให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานว่าเป็นของทุกคน และให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.5 มีการให้ผลประโยชน์ร่วมกัน

2.6 มีการทำงานเป็นทีม

2.7 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อการทำงานเพราะในการทำงานมีการประสานงานร่วมกัน ไม่สามารถทำงานเพียงลำพังได้ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์กรควรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานดังนี้

3.1 แสดงความเป็นมิตรกับทุกคน สนใจผู้อื่น ให้ความเข้าใจผู้อื่นอย่างจริงจัง

3.2 มีความจริงใจที่จะทำให้ผู้อื่น กระตือรือร้นในการทำงาน

3.3 แสดงตัวเป็นผู้ฟังที่ดี กระตุ้นผู้อื่นให้พูดถึงตัวเองและเป็นเรื่องที่ผู้อื่นสนใจ

3.4 พยายามทำให้ผู้อื่นรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและกระทำด้วยความจริงใจ

ตระหนักถึงคุณค่ามากกว่าวัตถุสิ่งของ

3.5 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตนและเกรงใจ

3.6 พยายามปรับปรุงจุดที่ตัวเองบกพร่องก่อนเสมอ

4. แนวคิดและทฤษฎีด้านความสำเร็จและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดความสำเร็จในการทำงาน

แมนพาวเวอร์ กรุ๊ป (2558: ออนไลน์) ได้แสดงแนวคิดในเรื่องหลักการทำงานให้ประสบความสำเร็จสำหรับพนักงานที่ทำงานในปัจจุบันซึ่งอยู่ในโลกแห่งการพัฒนาทั้งทางด้านเทคโนโลยีและด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีการแข่งขันกันตลอดเวลาเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กร ซึ่งเทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรนั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พัฒนาตนเอง ศึกษาจุดด้อย ข้อบกพร่อง จุดแข็งของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงานของตนเอง สิ่งไหนที่มีดีอยู่แล้ว ต้องหมั่นต่อยอดพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สิ่งไหนที่เป็นจุดอ่อน จุดบกพร่องควรปรับปรุง ศึกษาหาความรู้ต่อเติมให้ดีกว่าเดิม พนักงานในวัยทำงานจะต้องเป็นนักสำรวจหรือมีหัวใจเป็นนักพัฒนาอยู่เสมอในทุกด้าน

2. หลากหลายทักษะ ทุกองค์กรในปัจจุบันต้องการพนักงานที่มีความหลากหลายในทักษะการทำงาน (Multi-Skills) เพื่อเข้ามาพัฒนา ปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถหลายอย่างย่อมไม่ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการทำงานที่มอบหมายให้ เพราะเป็นบุคคลที่สามารถพัฒนาตนเองเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง บุคคลเหล่านี้จะไม่ปฏิเสธการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำตนเป็นเหมือนแก้วน้ำที่ไม่เต็ม รั้งฟังความคิดเห็น ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตัวเองในทางที่ดีตลอดเวลา

3. อดทน พลังแห่งความสำเร็จในการทำงาน คือ การอดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของงานที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน พนักงานหลายคนทนไม่ได้กับการได้รับการพุดจาถูกดูถูก สบประมาท ลาออกจากที่ทำงานทันที โดยหารู้ไม่ว่าสิ่งนั้นอาจจะกลายเป็นยาพิษที่ทำร้ายตนเอง ทำให้พนักงานไม่สามารถได้

งานใหม่เพราะประวัติการทำงานของคุณเสีย ไม่สามารถเผชิญกับสถานการณ์ตั้งเครียดหรือสถานการณ์อันเลวร้ายในที่ทำงานได้ จึงมีความอดทนและอดกลั้นเข้าไว้จะทำให้สามารถเผชิญกับปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จ

4. ดึงดูด พนักงานที่มีความกระตือรือร้น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลองผิด ลองถูกอย่างสม่ำเสมอ คอยดึงดูด เอาความรู้จากหนังสือ ผู้คนรอบข้าง อินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ย่อมสามารถดึงดูดความสนใจจากหัวหน้างาน ทีมงาน เพื่อนร่วมงานให้เห็นศักยภาพของพนักงานผู้นั้นได้ พนักงานที่มีทักษะในการดึงดูดนั้นจะสามารถทำงานเป็นทีมและทำงานคนเดียวอย่างอิสระได้อย่างไม่มีปัญหาใดๆ และโดยส่วนใหญ่คนที่มีความกระตือรือร้นจะมีความกระตือรือร้นจะเป็นคนที่ชอบลองผิดลองถูก มาทำงานก่อนเวลาเสมอเพื่อหาโอกาสดันคว้าข้อมูลและหาความรู้เพิ่มเติม พยายามที่จะให้งานเสร็จก่อนหรือตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งแตกต่างจากคนที่ขาดความกระตือรือร้นและความดึงดูด โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ไม่อยากให้วันทำงานมาถึง รอคอยเวลาเลิกงานหรือเสร็จสิ้นสัปดาห์การทำงาน ทำงานเฉื่อย ไม่สนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารใดๆ เลย พนักงานเหล่านี้ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างแน่นอน

5. รักงานที่ทำ พนักงานไม่สามารถให้งานมารักได้แต่พนักงานสามารถรักงานที่ทำได้ ไตร่ตรองและพิจารณาดูเสมอว่างานที่พนักงานทำอยู่นั้นมีคุณค่ากับพนักงานมากมายเพียงใด ให้อะไรกับพนักงานบ้าง ทำให้รักงานเพราะคำว่ารักเป็นพื้นฐานของความสำเร็จทุกอย่าง และทำให้พนักงานมีความสุขกับงาน เมื่อพนักงานมีความรักในตัวเองหรือแม้แต่รักองค์กร พนักงานจะมีความสุขกับงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้พนักงานพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าของงานที่ทำอยู่ตลอดเวลาและสิ่งนั้นจะส่งผลให้พนักงานรู้จักวางแผนชีวิตและเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ถ้าพนักงานไม่สามารถรักงานที่ทำอยู่ได้ ความเบื่อหน่าย ความท้อแท้จะเกิดกับพนักงานและในที่สุดพนักงานก็จะจากองค์กรไปและเสาะแสวงหางานที่พนักงานรักอยู่เรื่อยๆ จะทำให้พนักงานไม่ประสบความสำเร็จสักครั้งเพราะมัวแต่ไปนับหนึ่งเริ่มต้นใหม่

6. การจัดการเป็นเลิศ พนักงานที่มีทักษะในการจัดการเป็นเลิศนั้น จะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จทั้งในเรื่องครอบครัวและหน้าที่การงาน เพราะเขาจะเป็นคนที่รู้จักวางแผน ทำงานเป็นขั้นตอน รู้จักความเสี่ยงและหามาตรการมาป้องกัน พร้อมกันนั้นยังมีความสามารถในการพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสได้ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างได้ถูกวางแผน จัดการ วางไว้เป็นขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว พอถึงเวลาที่จะนำมาใช้นั้นมันช่างง่ายเหลือเกิน ปราศจากความสับสนและวุ่นวาย ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรต่างๆ

สรุปได้ว่า พนักงานจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้นอกจากจะเป็นผู้ที่มีความรู้แล้ว ควรนำทักษะอื่นๆ เข้ามาเสริม ปรับปรุงและจัดการในการทำงานของตน โดยทักษะเหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้จากการสังเกต การเรียนรู้ การศึกษา ค้นคว้าและประยุกต์ใช้ ซึ่งเทคนิคทั้ง 6 หัวข้อข้างต้นก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้ผู้ที่นำไปใช้นั้นฝึกฝนปฏิบัติ ปรับเปลี่ยน พัฒนาดตนเองในสถานที่ทำงานหรือในชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงานและตำแหน่งงานที่ตนเองทำอยู่อย่างง่ายดาย

ทฤษฎีด้านความต้องการความสำเร็จ

ทฤษฎี Acquired Needs Theory ของ David I. McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ ความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงาน หมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนต์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่ใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้คือ

1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for Achievement: nAch) ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ทำงานให้ดีกว่าคนอื่น ทำงานได้ยอดเยี่ยม หรือทำงานกับคนเก่ง สามารถบรรลุเป้าหมายที่ค่อนข้างยาก สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและสามารถพัฒนาวิธีการที่ดีขึ้นในการทำงาน

คนที่มีความต้องการประเภทนี้สูงมักชอบทำงานคนเดียวหรือทำงานกับคนเก่งและชอบงานที่ได้รับผิดชอบ จึงชอบที่จะกำหนดเป้าหมายงานของตนเองให้เป็นเป้าหมายที่ยากและท้าทายแต่ไม่ยากจนเกินไป ซึ่งทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายนั้นต้องไปขึ้นอยู่กับโชคชะตามากกว่าความสามารถ และบุคคลต้องการข้อมูลย้อนกลับที่เชื่อถือได้และทันต่อเวลาเพื่อจะได้ทราบว่าตนเองทำงานได้ผลเป็นอย่างไร

2. ความต้องการในอำนาจ (Need for Power: nPow) จะครอบคลุมถึงความต้องการที่สามารถมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติของคนอื่นได้ สามารถควบคุมคนและงานได้ มีตำแหน่งและอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น สามารถเอาชนะฝ่ายตรงข้ามได้ความต้องการในอำนาจนี้อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

- 2.1 ความต้องการในอำนาจเพื่อตัวเอง จะใช้อำนาจเพื่อควบคุมและใช้ประโยชน์จากคนอื่นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

- 2.2 ความต้องการในอำนาจเพื่อสังคม จะใช้อำนาจเชิงสร้างสรรค์เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือส่วนรวมเป็นสำคัญ

3. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (Need for Affiliation: nAff) เป็นความต้องการที่จะมีเพื่อน มีกลุ่มเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม เป็นที่ชื่นชอบของเพื่อน สามารถทำงานร่วมกับคน

อื่นๆ ที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมที่น่าพอใจ

แมคคลีแลนด์ กล่าวว่า คนเราจะมีความต้องการทั้ง 3 อย่างในเวลาเดียวกันได้ แต่สัดส่วนของความต้องการนั้นจะแตกต่างกันออกไปได้ โดยความต้องการที่จะประสบความสำเร็จและความต้องการในอำนาจจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารที่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จจะมุ่งมั่นต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และความต้องการในอำนาจจะทำให้ผู้บริหารมีอำนาจพอที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่อันจะทำให้ทีมงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายและเป็นประโยชน์แก่องค์กรได้

ทฤษฎีความต้องการเชิงผสมของฮอปพอค (Hoppock's Composite Theory)

ฮอปพอคสรุปไว้ว่า มนุษย์จะเลือกอาชีพที่สามารถสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ โดยมักจะเลือกอาชีพที่สนองตอบความต้องการสูงสุดของตนเองได้ ซึ่งส่วนใหญ่มนุษย์มีความต้องการหลายชนิดในตัวเอง การที่จะเลือกอาชีพใดก็มักจะได้รับอิทธิพลจากความต้องการเหล่านี้ตามสัดส่วนที่มากน้อยต่างกัน

สำหรับบางคนความต้องการดังกล่าวอาจปรากฏชัดเจนแน่นอน ในขณะที่บางคนอาจยังคลุมเครืออยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเข้าใจในตัวเองของมนุษย์เหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตามความต้องการเหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อการเลือกอาชีพของคนเหล่านี้ทั้งสิ้น

ฮอปพอคเชื่อว่า ก่อนการเลือกประกอบอาชีพของตนเอง ทุกคนมีความรู้สึกเกี่ยวกับความต้องการในอาชีพใดอาชีพหนึ่งมาก่อน และทัศนคติดังกล่าวนี้จะมีอิทธิพลต่อทิศทางการเลือกอาชีพของคนๆ นั้นในภายหลัง หลังจากที่ได้ตระหนักว่าอาชีพบางอาชีพที่จะทำให้เขาได้รับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของเขาได้ ก็จะมีการพัฒนาการทางการเลือกอาชีพซึ่งจะขึ้นอยู่กับความเข้าใจถึงความต้องการส่วนตัวและรัฐธรรมนูญชาติของอาชีพที่ตนเองสนใจ เพื่อค้นหาสิ่งที่เหมาะสมกับตนเองให้มากที่สุด

นอกจากนี้ฮอปพอคยังเสนอว่า ความพึงพอใจในอาชีพงานเกิดจากการได้ประกอบอาชีพที่ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจนั้นเป็นผลจากการที่สามารถสนองความต้องการในปัจจุบันและสนองความคาดหวังว่าจะทำให้บรรลุความต้องการในอนาคตได้ หรือช่วยนำไปสู่งานอื่นที่ต้องการได้ ทั้งนี้เพราะการเลือกอาชีพสามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตราบใดที่มนุษย์รู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงของงานใหม่จะสนองความต้องการได้ดีกว่างานเก่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การดำเนินธุรกิจขององค์กรในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันเป็นอย่างสูง จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องการพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและทำให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคงได้ ซึ่งความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” นั้นได้มีนักวิชาการหลากหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (อรรถวดี ตัญจนวิทย์. 2544: 9; อ้างอิงจาก Herbert A. 1960: 180-181) กล่าวไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งมีความสัมพันธ์ตามสูตรดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต หรืองานที่ได้รับ

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เลิศสิน สุขุม (2543: 19) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความพร้อมและความพยายามและรวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยในการวัดสิ่งที่ลงไป เช่น เงิน ความพยายาม แรงงานนั้นเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงใช้วิธีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึง การวัดผลลัพธ์ที่ได้ตรงตามเป้าหมายหรือไม่

กีบสัน และคณะ (จรัสขวัญ ชาวเรือ. 2547: 23; อ้างอิงจาก Gibson; et al. 1975) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า โดยทั่วไปเมื่อพูดถึงประสิทธิภาพก็จะหมายถึงอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไร ก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็ว ตรง และมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคลการที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความเร็ว ความถูกต้อง ความมีคุณภาพ และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็น การปฏิบัติงานด้วยความพอใจ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียเปลืองน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิคการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้ กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็น บุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (ศทวรุช พรหมายน. 2545: 14; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน. 2543) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Haring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twleve Principles of Effiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกัน มาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเลเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้باهันจแก่งานที่ดี

อุทัย หิรัญโต. (2531: 44) ให้ข้อเสนอวิธีพิจารณาพื้นฐาน การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. มีการวางแผนและควบคุมงานที่ดี ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ
 - 1.1 สามารถจัดให้ผู้บริหารได้รับข่าวสาร ข้อมูล ทันทเวลา ทันสมัย ถูกต้อง เพียงพอ และแน่นอน
 - 1.2 เป็นแผนที่สมบูรณ์ก่อนดำเนินการ
 - 1.3 เปลี่ยนแปลงได้เหมาะสมกับความจำเป็น
 - 1.4 ประหยัดค่าใช้จ่ายและทรัพยากรในการดำเนินงาน
 - 1.5 ง่ายต่อการรับรู้และสามารถเป็นที่เข้าใจได้ในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - 1.6 มีเรื่องให้วินิจฉัยเฉพาะกรณีที่เป็นปัญหา
 - 1.7 มีมาตรการประเมินความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนเริ่มและระหว่างดำเนินการ
 - 1.8 คาดหมายขอบเขตที่จะเกิดปัญหาได้
2. มีการจัดระบบงานให้เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 2 ส่วน คือ คนและระบบงาน
3. จัดให้มีการประสานงานที่ดี
4. เพิ่มสมรรถภาพของคนให้สูงขึ้น

อวยชัย ชบา (2528: 241-242) ได้กล่าวถึงการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อนโยบาย วัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินงานขององค์การ
2. กำหนดมาตรฐานสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการวัดผลงานเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน
3. กำหนดเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม เนื่องจากการที่บุคคลเข้ามาทำงานก็เพราะมีความประสงค์ที่จะได้ค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพและยกมาตรฐานการครองชีพของตน
4. งานที่ควรมีความถนัดและใจรัก ขวัญกำลังใจเกิดขึ้นได้ด้วยความพอใจที่ทำงานนั้นเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญและความคิดริเริ่มมาก บุคคลก็จะพอใจและทำให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ
5. ความเป็นสมาชิกกลุ่ม กลุ่มสังคมเกิดขึ้นได้ในแต่ละองค์การผู้ปฏิบัติงานหนึ่งอาจเข้าสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยสนใจในเรื่องเดียวกัน สมาชิกอื่นๆ ในกลุ่มเพื่อต้องการเป็นส่วนหนึ่ง เมื่อคนในกลุ่มรวมกันไว้จะเห็นว่าขวัญกำลังใจของกลุ่มโดยทั่วไปดีขึ้น และถ้ากลุ่มย่อยๆ สามารถประสานกันไว้จะทำให้ขวัญของกลุ่มใหญ่และองค์การดีขึ้นด้วย

6. การให้บำเหน็จรางวัล ตลอดทั้งการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็ง

7. ความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน และการที่จะทำให้เกิดขวัญกำลังใจดีขึ้น ควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่คอยจับผิด บังคับ หรือลงโทษ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2541: 1-5) กล่าวว่า หลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรยึดหลัก ดังนี้

1. หลักคุณธรรม ผู้ที่เป็นหัวหน้าจะต้องบริหารงานบนหลักคุณธรรม คือมีความเมตตา ยุติธรรม และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้หลักคุณธรรมเป็นตัวนำในการตัดสินใจการดำเนินการต่างๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักคุณธรรม

2. การมีส่วนร่วมเป็นหลักพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานของทุกองค์การ

3. ความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง เริ่มต้นจากซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่นและต่องาน ถ้าซื่อสัตย์ต่องานแล้วก็จะเป็นคนที่มีอุดมการณ์ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการตรงต่อเวลา ตรงต่อคำมั่นสัญญา มีความจริงใจ

4. ยึดมั่นในหลักการและเหตุผล ได้แก่ หลักความเป็นกลางยึดมั่นในหลักการที่ถูกต้อง ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา มีเหตุผลในการดำเนินงาน ยอมเสียเวลาในการชี้แจงต่อบุคคลอื่นให้เข้าใจ หลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง

5. จงรักภักดีและกตัญญูต่อสถาบันและประเทศชาติ เป็นศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การยอมรับนับถือแบบถาวร

6. ความสามารถในเทคนิคและวิชาการของงานที่ทำ การนำหลักบางอย่างที่เกี่ยวกับงานนั้นๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดี

8. ความสามารถในความคิด สมองของมนุษย์นั้นยิ่งใช้มากก็ยิ่งมีศักยภาพมากขึ้น สามารถพัฒนาได้ จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องหนึ่งถึงอีกเรื่องหนึ่งได้

9. ความสามารถในการสื่อความทั้งการพูดและการเขียน ได้แก่ การพูดต่อหน้าสาธารณะชน การเขียนรายงานการประชุม

10. ความสามารถในการสร้างและการประสานความสัมพันธ์ที่ดี ที่มีประโยชน์ยั่งยืนกับสังคม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์หรือสร้างสิ่งเก่าให้ดีขึ้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ

เบคเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ (คทาวุธ พรหมายน. 2545: 12; อ้างอิงจาก Becker; & Neuhauser. 1974) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การ คือการบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปแบบสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมที่ยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก

เอ็มเมอร์สัน (ในศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545; อ้างอิงจาก Emerson. 1974) ได้เสนอหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเสียดังกล่าวโดยการยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมง่ายขึ้นและลดความสับสนในต่าง ๆ

หลักประสิทธิภาพของ Emerson มี 12 ประการ คือ

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) เพื่อลดความคลุมเครือ
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป ในการพัฒนาความสามารถ
3. ผู้บริหารต้องการคำแนะนำที่ดี
4. พนักงานต้องมีวินัย
5. ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรม
6. ข้อมูลต้องเชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง แน่นนอน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความนับไวโดยวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์
8. ต้องพัฒนาวิธีการทำงานอย่างมีมาตรฐาน
9. รักษาสภาพแวดล้อมให้มีมาตรฐาน
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน

11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่ทางผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นที่เกี่ยวกับหัวข้อที่ทำการวิจัยในครั้งนี้นั้น ผู้วิจัยยังได้นำงานวิจัยของกลุ่มบุคคลต่างๆ นำมาใช้อ้างอิงสนับสนุน ใช้เป็นแนวคิดในการวิจัยโดยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

กมลกร หอมสูงเนิน (2557: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเคन्दอลส์แกมมาทรอน จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18–30 มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1–ม.3) มีรายได้ต่อเดือน 7,000–10,000 บาท มีอายุการทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี และผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมในระดับมาก โดยให้ความคิดเห็นระดับมากในด้านความสำเร็จของงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค่าจูง ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจูง โดยรวมในระดับมาก โดยให้ความคิดเห็นระดับมากในด้านรายได้ และสวัสดิการซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านควบคุมหรือการนิเทศงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ตามลำดับ การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุและอายุการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

โชติกา ระโส (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับดีมากยกเว้นด้านการยอมรับนับถือที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ลักษณะการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

จุฬารรณ กล้วยเครือ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม พบว่า แรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบและแรงจูงใจต่อปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.71 และแรงจูงใจต่อปัจจัยค่าจูงด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ค่าที่สุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนมีค่าเท่ากับ 0.24 ข้อเสนอแนะของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานมอบหมายภารกิจที่เหมาะสมสอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ความชำนาญ พร้อมกับการพัฒนาศักยภาพด้านความรับผิดชอบและแรงจูงใจ

ปัจจัยต้นทุนของเจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงานเพื่อปฏิบัติงานหรือพัฒนางานขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล

ธัญชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ แตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อารยา ทิพนานนท์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การุญไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 38-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานโดยรวมและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจในการทำงานโดยรวม ด้านความสามัคคีของพนักงานโดยรวมและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความสามัคคีของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีและด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

สมยศ แยมเผื่อน (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย น มารี น เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชาย และพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการปฏิบัติงานต่างก็มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัทิตตา สันท์ภักดี (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บี แอนด์ บี จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 28 ปี 5 เดือน สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-18,000 บาท ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 2 ปี 9 เดือน ระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจใน ERG โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า การจูงใจอยู่ในระดับดี ได้แก่ ความต้องการความเจริญก้าวหน้าและความต้องการเพื่อความอยู่รอด การจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความต้องการมีสัมพันธภาพ ระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า การจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพันและด้านความต้องการความสำเร็จ การจูงใจอยู่ในระดับดี คือ ด้านความต้องการอำนาจ ระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor พบว่า มีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก ระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมในการทำงานระดับดี คือ ด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมในการทำงานระดับปานกลาง คือ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานและด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไป ระดับความจงรักภักดีโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ระดับความจงรักภักดีอยู่ในระดับดี คือ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและด้านการรับรู้ ส่วนในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปร จนมาถึงการทำการวิจัยศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง” โดยได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ใช้ทฤษฎีที่อ้างไว้ข้างต้น ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานและใช้เป็นหลักยึดในการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่สุ่ม แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระเบียบวิธีการวิจัย
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการสำรวจเพื่อใช้วิธีการอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อสอบถามปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง หลังจากนั้นนำไปสรุปผลการวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง

2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจากจำนวนฝ่ายงานทั้งหมด 13 ฝ่ายงาน สังกัดสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงสำนักงานสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 2,381 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2557)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึง

สำนักงานสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การสุ่มเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ TARO YAMANE (Yamane 1970) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน ขนาดของประชากร
e แทน ค่าคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีจำนวนพนักงาน 2,381 คน ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยสามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,381}{1 + 2,381(0.05)^2} \\ &= 342.47 \end{aligned}$$

ผลการคำนวณมีจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 343 ตัวอย่าง และทางผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถามอีกประมาณ 10% จำนวน 37 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการกรอกแบบสอบถามและให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 380 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งตามพื้นที่ (Area Sampling) โดยแบ่งพื้นที่ในการสุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มพื้นที่ ได้แก่

1. สำนักงานสังกัดกรุงเทพฯ และสำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนประชากรรวม 1,801 คน
2. สำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค จำนวนประชากรรวม 580 คน

โดยเมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มพื้นที่แล้วจะได้นำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่โดยใช้วิธีการคำนวณแบบการหาสัดส่วนอย่างง่าย (Proportionate Stratified Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนสุ่มแต่ละพื้นที่} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดแต่ละพื้นที่}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละพื้นที่

กลุ่มพื้นที่	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานกรุงเทพและปริมณฑล	1,801	287
สำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาค	580	93
	2,381	380

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 287 ตัวอย่างและกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานสาขาในส่วนภูมิภาคอีกจำนวน 93 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 380 ตัวอย่าง

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ แนวการเขียนจากหลักการ ทฤษฎีและงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ออกแบบและสร้างแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended response question) มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มข้อมูลตามลักษณะหรือคุณสมบัติที่ปรากฏของข้อมูล

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุสามารถกำหนดได้ดังนี้
 - 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - 2.2 อายุตั้งแต่ 26–30 ปี
 - 2.3 อายุตั้งแต่ 31–35 ปี
 - 2.4 อายุตั้งแต่ 36–40 ปี
 - 2.5 อายุตั้งแต่ 41–45 ปี
 - 2.6 อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ได้แก่ โสด สมรสอยู่ด้วยกันและหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ในการแบ่งกลุ่มข้อมูลตามลักษณะหรือคุณสมบัติที่ปรากฏของข้อมูล
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
 - 4.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 4.2 ระดับปริญญาตรี
 - 4.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้
 - 5.1 พนักงานปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่ระดับ 1 ถึง 3)
 - 5.2 หัวหน้างาน (เจ้าหน้าที่ระดับ 4 ถึง ผู้จัดการ)
 - 5.3 ผู้บริหารระดับต้น (ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ถึง รองผู้อำนวยการ)
 - 5.4 ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป (ผู้อำนวยการขึ้นไป)
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดได้ดังนี้
 - 6.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 6.2 ระหว่าง 5–10 ปี
 - 6.3 ระหว่าง 11–15 ปี
 - 6.4 ระหว่าง 16–20 ปี
 - 6.5 มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อวัดปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 34 ข้อ โดยผู้ตอบ

สามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การอภิปรายผลของการวิจัยสำหรับส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	บริษัทมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติอยู่ในระดับ
4.21–5.00	สูง
3.41–4.20	ค่อนข้างสูง
2.61–3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	ค่อนข้างต่ำ
1.00–1.80	ต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อวัดผลสำเร็จในการทำงานในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสำเร็จในงานที่ทำ และความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 18 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การอภิปรายผลของการวิจัยสำหรับตอนที่ 3 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดการคำนวณดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	บริษัทมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติอยู่ในระดับ
4.21–5.00	สูง
3.41–4.20	ค่อนข้างสูง
2.61–3.40	ปานกลาง
1.81–2.60	ค่อนข้างต่ำ
1.00–1.80	ต่ำ

สรุปได้ว่า ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) ให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 เป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุดและตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด เป็นตัวเลข 5

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบัค (Cronbach) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่า

ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.961 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

4. การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาวิจัยเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์การที่สมัครใจ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการศึกษาในอดีตเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ ตลอดจนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก internet และ website ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดการข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามไปแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการหลังจากได้แบบสอบถามคืนจากพนักงานแล้วดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว (Data Processing) นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจทานความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับแล้ว ทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลทำการประมวลผล โดยจัดเรียงให้เป็นระเบียบดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปที่นำมาศึกษาของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลเหล่านั้นโดยเทียบเป็นร้อยละ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

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

โดยที่ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์ (Percentage)

f แทน ความถี่ของข้อมูล (คะแนน)

n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูล ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

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

โดยที่ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum xi$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดการกระจายตัวของข้อมูลว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

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

โดยที่	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าคงที่ (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ ด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยจูงใจกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum xi$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

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

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

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่กำหนด
	k	แทน	จำนวนคำถามของแบบสอบถาม
	$\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.7 ขึ้นไป

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

2.1 ค่า t-test (Independent Sample t-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 242)

$$S_1^2 \neq S_2^2$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน

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

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

กรณีที่ความแปรปรวนทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548:

241)

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
	n_1	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ซึ่งจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F)

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์อื่นๆ ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 113)

ตาราง 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

Source ที่มา	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	$MS = \frac{SS}{df}$	F
ระหว่างกลุ่ม	$K - 1$	SS_b	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	$n - k$	SS_w	MS_w	
รวม	$n - 1$			

ที่มา: กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. หน้า 114.

เมื่อ	F แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
	MS_b แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	K แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	SS_b แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
	$K - 1$ แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
	$n - k$ แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{MS_e}{n_1}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
 MS_e แทน ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

2.3 การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และ 3 ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 130-132)

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน x
 $\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน y
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
 n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์กันในระดับมาก

ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

ถ้าค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 266) อธิบายได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์		ระดับความสัมพันธ์
± 0.81 ถึง ± 1.00	ถือว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
± 0.61 ถึง ± 0.80	ถือว่า	มีความสัมพันธ์สูง
± 0.41 ถึง ± 0.60	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
± 0.21 ถึง ± 0.40	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำ
± 0.00 ถึง ± 0.20	ถือว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
Sig.2 tailed	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน Least Significant Difference
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้า

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ความสำเร็จในงานที่ทำและความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	177	46.58
หญิง	203	53.42
รวม	380	100.00
1.2 อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	22	5.79
26-30 ปี	53	13.95
31-35 ปี	85	22.37
36-40 ปี	103	27.10
41-45 ปี	53	13.95
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	64	16.84
รวม	380	100.00
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	165	43.42
สมรส	202	53.16
หย่าร้าง	13	3.42
รวม	380	100.00
1.4 ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	7.37
ปริญญาตรี	246	64.74
สูงกว่าปริญญาตรี	106	27.89
รวม	380	100.00
1.5 ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	122	32.11
เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	159	41.84
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	67	17.63
ผู้อำนวยการขึ้นไป	32	8.42
รวม	380	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	106	27.89
5-10 ปี	140	36.84
11-15 ปี	65	17.11
16-20 ปี	39	10.26
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	30	7.90
รวม	380	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 380 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.42 และเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.58

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.84 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 41-45 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 เท่ากัน และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.16 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.42 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.74 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 และพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 5-10 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง 4 - 10

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง และแต่ละรายด้านของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.53	0.476	ค่อนข้างสูง
ด้านการจัดการและบริหารองค์การ	3.80	0.453	ค่อนข้างสูง
ด้านชื่อเสียงองค์การ	4.32	0.344	สูง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.94	0.450	ค่อนข้างสูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.18	0.522	ค่อนข้างสูง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.29	0.427	ปานกลาง
ผลรวมปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	3.84	0.300	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์กรในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.344

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.453

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.476

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.427

ตาราง 5 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับ ความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.59	0.812	ค่อนข้างสูง
สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทมีความเหมาะสมและ เพียงพอต่อการครองชีพ	3.78	0.892	ค่อนข้างสูง
ค่าตอบแทนเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครอง ชีพในปัจจุบัน	3.42	0.882	ค่อนข้างสูง

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปอย่างไร่งใสและยุติธรรม	3.38	0.872	ปานกลาง
การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน	3.47	0.698	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.53	0.476	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.476

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาในข้อค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.812 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อความคิดเห็นกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.698 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อความคิดเห็นกับค่าตอบแทนเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.882 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปอย่างไร่งใสและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.872 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านการจัดการและบริหารองค์การ

ด้านการจัดการและบริหารองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาเหมาะสมกับบริษัท	3.34	0.855	ปานกลาง
นโยบายและการบริหารงานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทประสบผลสำเร็จ	4.26	0.575	สูง
นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน	3.15	0.849	ปานกลาง
งานที่ท่านปฏิบัติมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารของบริษัท	4.16	0.520	ค่อนข้างสูง
ผู้บังคับบัญชาของสายงานท่านมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้	3.99	0.859	ค่อนข้างสูง
หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ	3.93	0.769	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านการจัดการและบริหารองค์การ	3.80	0.453	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านการจัดการและบริหารองค์การโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.453

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อนโยบายและการบริหารงานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทประสบผลสำเร็จ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.575 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.520 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อความคิดเห็นกับ ผู้บังคับบัญชาของสายงานท่านมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.859 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อหัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในการ

ปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อการแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาเหมาะสมกับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และในข้อนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.849 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านชื่อเสียงองค์กร

ด้านชื่อเสียงองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
บริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของบุคคลภายนอกโดยทั่วไป	4.12	0.562	ค่อนข้างสูง
บริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในอันดับต้นๆ ของบุคคลในอุตสาหกรรมเดียวกัน	4.63	0.482	สูง
บริษัทของท่านเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานที่มีหลายคนสนใจอยากเข้าร่วมทำงานด้วย	4.05	0.682	ค่อนข้างสูง
บุคคลอื่นๆ ที่อยู่นอกองค์กรรู้จักผลิตภัณฑ์ของบริษัทท่านเป็นอย่างดี	4.47	0.618	สูง
ผลรวมด้านชื่อเสียงองค์กร	4.32	0.344	สูง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านชื่อเสียงองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.344

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อบริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในอันดับต้นๆ ของบุคคลในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.482 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อบุคคลอื่นๆ ที่อยู่นอกองค์กรรู้จักผลิตภัณฑ์ของบริษัทท่านเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.618 มีความคิดเห็นในระดับสูง ในข้อบริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของบุคคลภายนอกโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.562 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อบริษัทของท่านเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานที่

มีหลายคนสนใจอยากเข้าร่วมทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีกว่าองค์กรอื่น	3.78	0.745	ค่อนข้างสูง
ท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวเอง	3.62	0.660	ค่อนข้างสูง
งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนเสริมสร้างประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น	4.09	0.574	ค่อนข้างสูง
หน่วยงานของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.23	0.492	สูง
ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญและสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	4.03	0.720	ค่อนข้างสูง
ท่านมีความมั่นใจในการทำงานและรู้สึกว่าจะตำแหน่งงานที่ท่านมีความมั่นคง	3.85	0.669	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.94	0.450	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อหน่วยงานของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.492 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนเสริมสร้างประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.574 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญและสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมีความมั่นใจในการทำงานและรู้สึกว่าคุณค่าที่ตำแหน่งงานที่ท่านทำมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อพนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีกว่าองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.745 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.33	0.683	สูง
สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยและเครื่องมืออย่างเหมาะสม เช่น การซ่อมอพยพหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉิน	4.09	0.594	ค่อนข้างสูง
สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด อากาศถ่ายเท	4.12	0.707	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.18	0.522	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้ออุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด อากาศถ่ายเท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.707 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อสถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยและเครื่องมืออย่างเหมาะสม เช่น การซ่อมอพยพหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.594 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในบริษัทที่ท่านติดต่อเป็นอย่างดี	3.02	0.797	ปานกลาง
ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.35	0.721	ปานกลาง
หน่วยงานที่ท่านติดต่ออยู่ไว้วางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.11	0.705	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านปฏิบัติ	3.76	0.632	ค่อนข้างสูง
ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ไม่มีความขัดแย้งกัน	3.21	0.771	ปานกลาง
ผลรวมด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.29	0.427	ปานกลาง

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.427

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านปฏิบัติ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เท่ากับ 0.632 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาในข้อท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.721 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในข้อท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ไม่มีความขัดแย้งกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.771 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในข้อหน่วยงานที่ท่านติดต่ออยู่ไว้วางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.705 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และในข้อท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในบริษัทที่ท่านติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จการทำงานมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง 11 - 14

ตาราง 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง และแต่ละรายด้านของผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.18	0.396	ค่อนข้างสูง
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	4.05	0.391	ค่อนข้างสูง
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.98	0.337	ค่อนข้างสูง
ผลรวมผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	4.07	0.314	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.314 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.396

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.391

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.337

ตาราง 12 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านเข้าใจเป้าหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอย่างถ่องแท้	4.26	0.557	สูง
ท่านวางแผนในการใช้ทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.10	0.584	ค่อนข้างสูง
ท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า	4.12	0.578	ค่อนข้างสูง
ท่านมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่	4.35	0.604	สูง
ท่านค้นหารีบบางวิธีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.06	0.587	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	4.18	0.396	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.396

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อท่านเข้าใจเป้าหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอย่างถ่องแท้โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.557 มีความคิดเห็นในระดับสูง ในข้อท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านวางแผนในการใช้ทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอ	3.97	0.728	ค่อนข้างสูง
ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	4.27	0.569	สูง
ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานวางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน	4.05	0.579	ค่อนข้างสูง
ท่านเคยได้รับรางวัลต่างๆ จากการทำงาน เช่น Individual Reward, Functional Reward หรือ Team Reward	3.89	0.738	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	4.05	0.391	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.391

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานวางใจในผลการปฏิบัติงานของท่านโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.579 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้องานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความคิดเห็นใน

ระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านเคยได้รับรางวัลต่างๆ จากการทำงาน เช่น Individual Reward, Functional Reward หรือ Team Reward มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.378 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงระดับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ในด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเมื่อตื่นขึ้นในรุ่งเช้า	3.34	0.664	ปานกลาง
ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงอยู่เสมอ แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีอุปสรรค	4.08	0.683	ค่อนข้างสูง
ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	4.29	0.457	สูง
ท่านยึดมั่นในเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงาน	4.15	0.613	ค่อนข้างสูง
ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	4.02	0.755	ค่อนข้างสูง
ผลรวมด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.98	0.337	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.337

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.457 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อท่านยึดมั่นในเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.613 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงอยู่เสมอ แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านรู้สึกอยากมาทำงานเมื่อตื่นขึ้นในรุ่งเช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมุฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งโดยจำแนกตามเพศ

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	เพศ	t-test for Equality of Means			
		Mean	S.D	T	Sig. (2-tailed)
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ชาย	4.24	0.409	2.599	0.010**
	หญิง	4.13	0.378		
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	ชาย	4.08	0.409	1.797	0.073
	หญิง	4.01	0.371		
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ชาย	4.01	0.321	1.958	0.051*
	หญิง	3.94	0.348		
ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	ชาย	4.11	0.322	2.548	0.011*
	หญิง	4.03	0.302		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน และเพศชายมีผลสำเร็จในการทำงานมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และเพศชายมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าเพศหญิง

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานไม่แตกต่างกัน

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.049	5	1.810	13.456	0.000**
	ภายในกลุ่ม	50.302	374	0.134		
	รวม	59.352	379			
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	6.124	5	1.225	8.861	0.000**
	ภายในกลุ่ม	51.695	374	0.138		
	รวม	57.819	379			
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	2.280	5	0.456	4.185	0.001**
	ภายในกลุ่ม	40.747	374	0.109		
	รวม	43.027	379			
ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.155	5	0.831	9.366	0.000**
	ภายในกลุ่ม	33.185	374	0.089		
	รวม	37.340	379			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยการใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยการใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยการใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งจำแนกตามอายุ โดยการใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 17 - 20

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.129	-	-0.18*	0.086	0.15*	0.09	0.08
26 - 30 ปี	4.310		-	0.27** (0.000)	0.33** (0.000)	0.27** (0.000)	0.26** (0.000)
31 - 35 ปี	4.043			-	0.07 (0.136)	0.00 (0.938)	0.00 (0.963)
36 - 40 ปี	3.978				-	-0.06 (0.225)	-0.07 (0.155)
41 - 45 ปี	4.039					-	-0.01 (0.908)
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	4.045						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จำนวน 4 คู่ หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 และ

พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.227	-	-0.24**	-0.03	0.24**	0.11	0.06
26 - 30 ปี	4.472		-	0.21**	0.48**	0.35**	0.31**
31 - 35 ปี	4.261			-	0.27**	0.14*	0.10
36 - 40 ปี	3.990				-	-0.13*	-0.18**
41 - 45 ปี	4.117					-	-0.05
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	4.166						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้าน

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.129	-	-0.17 (0.078)	0.18* (0.048)	0.23** (0.010)	0.09 (0.349)	0.140 (0.130)
26 - 30 ปี	4.325		-	0.34** (0.000)	0.39** (0.000)	0.25** (0.000)	0.31** (0.000)
31 - 35 ปี	4.043			-	0.05 (0.380)	-0.09 (0.175)	-0.04 (0.546)
36 - 40 ปี	3.934				-	-0.14* (0.031)	-0.09 (0.151)
41 - 45 ปี	4.071					-	0.05 (0.459)
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	4.020						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งเท่ากับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จำนวน 4 คู่ หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้าน

ความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

พนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

อายุ	Mean	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	41 - 45 ปี	ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.129	-	-0.13 (0.115)	0.12 (0.145)	-0.01 (0.920)	0.07 (0.392)	0.05 (0.540)
26 - 30 ปี	4.310		-	0.25** (0.000)	0.12* (0.026)	0.20** (0.002)	0.18** (0.003)
31 - 35 ปี	4.043			-	-0.12* (0.011)	-0.044 (0.451)	-0.07 (0.233)
36 - 40 ปี	3.978				-	0.08 (0.155)	0.06 (0.272)
41 - 45 ปี	4.039					-	-0.02 (0.724)
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	4.045						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.25 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 และพนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

พนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 - 35 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.485	2	1.242	8.236	0.000**
	ภายในกลุ่ม	56.867	377	0.151		
	รวม	59.352	379			
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	5.488	2	2.744	19.769	0.000**
	ภายในกลุ่ม	52.331	377	0.139		
	รวม	57.819	379			
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	1.248	2	0.624	5.632	0.004**
	ภายในกลุ่ม	41.779	377	0.111		
	รวม	43.027	379			
ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.815	2	1.407	15.367	0.000**
	ภายในกลุ่ม	34.526	377	0.092		
	รวม	37.340	379			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มี

มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 22 - 25

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สถานภาพสมรส	Mean	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	3.969	-	-0.18**	-0.13
ผลสำเร็จในการ			(0.000)	(0.135)
ทำงานของ	สมรส	4.145	-	0.04
พนักงานโดยรวม				(0.605)
หย่าร้าง	4.100			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	สถานภาพสมรส	Mean	โสด	สมรส	หย่าร้าง
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	โสด	4.087	-	-0.17** (0.000)	-0.11 (0.314)
	สมรส	4.252		-	0.05 (0.637)
	หย่าร้าง	4.200			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	สถานภาพสมรส	Mean	โสด	สมรส	หย่าร้าง
ด้านความสำเร็จใน งานที่ทำ	โสด	3.909	-	-0.24** (0.000)	-0.21 (0.055)
	สมรส	4.153		-	0.04 (0.721)
	หย่าร้าง	4.115			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	สถานภาพสมรส	Mean	โสด	สมรส	หย่าร้าง
ด้านความทุ่มเท กับงานที่ได้รับ มอบหมาย	โสด	3.912	-	-0.12** (0.001)	-0.07 (0.446)
	สมรส	4.029		-	0.04 (0.644)
	หย่าร้าง	3.985			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.470	2	0.235	1.504	0.224
	ภายในกลุ่ม	58.882	377	0.156		
	รวม	59.352	379			
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	0.915	2	0.458	3.031	0.049*
	ภายในกลุ่ม	56.904	377	0.151		
	รวม	57.819	379			
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	0.931	2	0.465	4.167	0.016*
	ภายในกลุ่ม	42.096	377	0.112		
	รวม	43.027	379			
ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.288	2	0.144	1.467	0.232
	ภายในกลุ่ม	37.052	377	0.098		
	รวม	37.340	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.224 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 27 - 28

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.036	-	-0.04 (0.566)	0.07 (0.422)
ด้านความ สำเร็จในงาน ที่ทำ	ปริญญาตรี	4.080	-	0.11* (0.014)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.969			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

	ระดับการศึกษา	Mean	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.857	-	-0.15*	-0.07
				(0.022)	(0.317)
	ปริญญาตรี	4.011		-	0.08*
					(0.035)
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.928			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่า Sig เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.123	3	1.041	6.961	0.000**
	ภายในกลุ่ม	56.229	376	0.150		
	รวม	59.352	379			
ด้านความสำเร็จในงานที่ ทำ	ระหว่างกลุ่ม	3.343	3	1.114	7.691	0.000**
	ภายในกลุ่ม	54.476	376	0.145		
	รวม	57.819	379			
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	2.859	3	0.953	8.921	0.000**
	ภายในกลุ่ม	40.168	376	0.107		
	รวม	43.027	379			
ผลสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.795	3	0.932	10.142	0.000**
	ภายในกลุ่ม	34.545	376	0.092		
	รวม	37.340	379			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 30 - 33

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตำแหน่งงาน	Mean	เจ้าหน้าที่ระดับ	เจ้าหน้าที่ระดับ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการขึ้นไป
		1-3	4 – ผู้จัดการ		
ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	4.189	-	0.18** (0.000)	0.13* (0.026)
	เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	4.013	-	0.03 (0.464)	-0.04 (0.480)
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	3.980		-	-0.07 (0.258)
	ผู้อำนวยการขึ้นไป	4.054			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จำนวน 2 คู่ หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบ รายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตำแหน่งงาน	Mean	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการ	
		ที่ระดับ 1-3	ระดับ 4-ผู้จัดการ	รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการขึ้นไป	
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	4.300	-	0.14** (0.002)	0.24** (0.000)	0.22** (0.004)
	เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	4.156		-	0.09 (0.099)	-0.01 (0.281)
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	4.063			-	-0.01 (0.882)
	ผู้อำนวยการขึ้นไป	4.075				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าพนักงานที่มี ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 และพนักงานที่มีตำแหน่ง งานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่ง งานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการ ทำงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตำแหน่งงาน	Mean	เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่	ผู้ช่วยผู้	ผู้อำนวยการ	
		ระดับ 1-3	ระดับ 4- ผู้จัดการ	อำนวย	การขึ้นไป	
				การ-รอง		
				ผู้อำนวยการ		
				การ		
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	4.180	-	0.21** (0.000)	0.19** (0.001)	0.15* (0.049)
	เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	3.970		-	-0.02 (0.736)	-0.06 (0.408)
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รอง	3.989			-	-0.04 (0.604)
	ผู้อำนวยการขึ้นไป	4.031				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ตำแหน่งงาน	Mean	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการขึ้นไป	
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-3	4.087	-	0.17** (0.000)	0.20** (0.000)	0.03 (0.637)
	เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ	3.912		-	0.022 (0.638)	-0.14* (0.023)
	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ	3.890			-	-0.17* (0.018)
	ผู้อำนวยการขึ้นไป	4.056				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จำนวน 2 คู่ หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ มีค่า Sig เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า

0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ–รองผู้อำนวยการ โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.483	4	0.621	4.093	0.003**
	ภายในกลุ่ม	56.869	375	0.152		
	รวม	59.352	379			
ด้านความสำเร็จในงานที่ ทำ	ระหว่างกลุ่ม	0.847	4	0.212	1.393	0.236
	ภายในกลุ่ม	56.972	375	0.152		
	รวม	57.819	379			
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	1.231	4	0.308	2.762	0.028*
	ภายในกลุ่ม	41.795	375	0.111		
	รวม	43.027	379			
ผลสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.897	4	0.224	2.307	0.058
	ภายในกลุ่ม	36.444	375	0.097		
	รวม	37.340	379			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.236 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA ในการทดสอบค่า Sig มีค่าเท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 35 - 36

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Mean	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	4.251	-	0.05 (0.353)	0.16* (0.012)	0.26** (0.001)	0.02 (0.763)
	5-10 ปี	4.204		-	0.11 (0.063)	0.21** (0.003)	-0.02 (0.775)
	11-15 ปี	4.095			-	0.10 (0.203)	-0.13 (0.128)
	16-20 ปี	3.995				-	-0.23* (0.015)
	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	4.227					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16–20 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ตาราง 36 แสดงการเปรียบเทียบผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Mean	น้อยกว่า 5 ปี	5–10 ปี	11–15 ปี	16–20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 5 ปี	4.051	-	0.08 (0.060)	0.16** (0.002)	0.12 (0.052)	0.05 (0.461)
5–10 ปี	3.970			0.08 (0.050)	0.04 (0.060)	-0.03 (0.067)
11–15 ปี	3.886				-0.04 (0.534)	-0.11 (0.123)
16–20 ปี	3.928					-0.07 (0.376)
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	4.000					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11–15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.365**	0.000	ต่ำ
ด้านการจัดการและบริหารองค์การ	0.601**	0.000	ปานกลาง
ด้านชื่อเสียงองค์การ	0.501**	0.000	ปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	0.682**	0.000	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.546**	0.000	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.213**	0.000	ต่ำ
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.723**	0.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมกับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.723 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับสูง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.365 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.601 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.501 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การ มากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.682 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นสูง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.546 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.213 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการ

ทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 38

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.256**	0.000	ต่ำ
ด้านการจัดการและบริหารองค์การ	0.421**	0.000	ปานกลาง
ด้านชื่อเสียงองค์การ	0.314**	0.000	ต่ำ
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	0.618**	0.000	สูง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.456**	0.000	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.071	0.169	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.537**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.537 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.456 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า Sig เท่ากับ 0.169 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.348**	0.000	ต่ำ
ด้านการจัดการและบริหารองค์กร	0.493**	0.000	ปานกลาง
ด้านชื่อเสียงองค์กร	0.501**	0.000	ปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	0.567**	0.000	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.417**	0.000	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.112*	0.029	ต่ำมาก
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.601**	0.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.601 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งอย่าง

ทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่เพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า Sig เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.112 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่เพิ่มขึ้นต่ำมาก

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่ง ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตาราง 40

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	Pearson Correlation	Sig	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.317**	0.000	ต่ำ
ด้านการจัดการและบริหารองค์การ	0.613**	0.000	สูง
ด้านชื่อเสียงองค์การ	0.450**	0.000	ปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงใน การทำงาน	0.525**	0.000	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.507**	0.000	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.383**	0.000	ต่ำ
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.693**	0.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.693 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นในระดับสูง และสามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์

แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.317 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัย
 จูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของ
 พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นต่ำ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การมีค่า Sig เท่ากับ 0.000
 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการ
 ทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์
 แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.613
 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัย
 จูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของ
 พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นสูง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจ
 ในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับ
 งานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.450 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี
 ความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการ
 ปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเท
 กับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมี
 ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ
 ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความ
 มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับ
 มอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.525 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์
 กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน
 โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของ
 พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่ง
 น้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า
 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการ
 ทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์
 แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.507

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.383 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มขึ้นต่ำ

ตาราง 41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1.	สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน		Independent t-test, One Way ANOVA
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent t-test,
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.5	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA
1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.	สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง		Pearson Correlation
2.1	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
1.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
5.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
6.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.2	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
1.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
5.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
6.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.3	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
1.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียงองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
5.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
6.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 41 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2.4	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมี ความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
1.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จใน การทำงาน of พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงาน ที่ได้รับมอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ และบริหารองค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จ ในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จใน งานที่ทำ	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านชื่อเสียง องค์การ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการ ทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ ได้รับมอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสใน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มี ความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของ พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
5.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความ ทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation
6.	ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการ ยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จใน การทำงาน of พนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงาน ที่ได้รับมอบหมาย	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้จะได้นำมาปรับแก้ปัจจัยด้านใดที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนดำเนินนโยบาย และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขหรือวางแผนทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานอย่างไร
2. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขหรือวางแผนทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อผลสำเร็จในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจากจำนวนฝ่ายงานทั้งหมด 13 ฝ่ายงาน สังกัดสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงสำนักงานสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 2,381 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2557)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งสังกัดสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงสำนักงานสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การสุ่มเพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ TARO YAMANE (Yamane', 1970) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ผลการคำนวณมีจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 343 ตัวอย่าง และทางผู้วิจัยได้เพิ่มแบบสอบถามอีกประมาณ 10% จำนวน 37 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดของการกรอกแบบสอบถามและให้การเก็บข้อมูลของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 380 ตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.961 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.950 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานเท่ากับ 0.904 ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553: 343) นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended response question) มีทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อวัดปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 34 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) เพื่อวัดผลสำเร็จในการทำงานในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความสำเร็จในงานที่ทำ และความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีคำถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 18 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความคิดเห็นจากคำถามในแบบสอบถามเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานข้างต้น เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาวิจัยเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 ชุด ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวน โดยขอความร่วมมือจากพนักงานในองค์กรที่สมัครใจ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผลการศึกษาในอดีตเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ ตลอดจนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก internet และ website ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามไปแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาดำเนินการหลังจากได้แบบสอบถามคืนจากพนักงานแล้วดังนี้

1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

1.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้อง เรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

1.3 การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว (Data Processing) นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจทานความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้รับแล้วทางผู้วิจัยจะนำข้อมูลทำการประมวลผล โดยจัดเรียงให้เป็นระเบียบดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

2.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน สถิติพื้นฐานสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

2.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปที่นำมาศึกษาของแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความถี่ของข้อมูลเหล่านั้นโดยเทียบเป็นร้อยละ

2.2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดแนวโน้มเข้าสู่ศูนย์กลางของข้อมูล

2.2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อวัดการกระจายตัวของข้อมูลว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

2.3 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

2.3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าคงที่ (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านเพศ

2.3.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย \bar{X} (Mean)

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation–S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ

1.4 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 49) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 0.7 ขึ้นไป

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

2.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2548: 242)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ซึ่งจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์อื่นๆ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.42 และเป็นเพศชาย จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.58

2. พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36–40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31–35 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.37 พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.84 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 41-45 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 เท่ากัน และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ตามลำดับ

3. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.16 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพโสด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 43.42 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.42 ตามลำดับ

4. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.74 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37 ตามลำดับ

5. พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.84 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 และพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.42 ตามลำดับ

6. พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในช่วง 5-10 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.11 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.26 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.300 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านชื่อเสียงองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.344 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความคิดเห็นในระดับ

ค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522 ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450 ด้านการจัดการและบริหารองค์การ มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.453 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.476 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.427 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม พนักงานมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.476 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.892 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาในข้อค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.812 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.698 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อค่าตอบแทนเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.882 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.872 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ด้านการจัดการและบริหารองค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ด้านการจัดการและบริหารองค์การโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.453 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อนโยบายและการบริหารงานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทประสบผลสำเร็จ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.575 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.520 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อผู้บังคับบัญชาของสายงานท่านมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.859 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อหัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อการแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาเหมาะสมกับบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.855 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง และในข้อนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.849 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ด้านชื่อเสียงองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านด้านชื่อเสียงองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.344 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในข้อ บริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในอันดับต้นๆ ของบุคคลในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.482 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อบุคคลอื่นๆ ที่อยู่นอกองค์กรรู้จักผลิตภัณฑ์ของบริษัทท่านเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.618 มีความคิดเห็นในระดับสูง ในข้อบริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของบุคคลภายนอกโดยทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.562 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อบริษัทของท่านเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานที่มีหลายคนสนใจอยากเข้าร่วมทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.682 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.450 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อหน่วยงานของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.492 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้องานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนเสริมสร้างประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.574 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญและสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.03 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.720 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมีความมั่นใจในการทำงานและรู้สึกว่าการดำเนินงานที่ท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.669 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อพนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีกว่าองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.745 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.660 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.522 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้ออุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด อากาศถ่ายเท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.707 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อสถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยและเครื่องมืออย่างเหมาะสม เช่น การซ่อมอพยพหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.594 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.427 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านปฏิบัติ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.632 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาในข้อท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.721 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในข้อท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ไม่มีความขัดแย้งกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.771 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ในข้อหน่วยงานที่ท่านติดต่ออยู่ไว้วางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.705 มีความคิดเห็นใน

ระดับปานกลาง และในข้อท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในบริษัทที่ท่านติดต่อเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน มีความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.314 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.396 ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.391 และด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.337 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.396 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.604 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อท่านเข้าใจเป้าหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอย่างถ่องแท้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.557 มีความคิดเห็นในระดับสูง ในข้อท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.578 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านวางแผนในการใช้ทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.587 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านความสำเร็จในงานที่ทำโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.05 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.391 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานวางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.579 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้องานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.728 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านเคยได้รับรางวัลต่างๆ จากการทำงาน เช่น Individual Reward, Functional Reward หรือ Team Reward มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.378 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูงตามลำดับ

ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่ง ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายโดยรวม มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.337 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.457 มีความคิดเห็นในระดับสูง รองลงมาในข้อท่านยึดมั่นในเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.613 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงอยู่เสมอแม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีอุปสรรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.683 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง ในข้อท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.755 มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างสูง และในข้อท่านรู้สึกอยากมาทำงานเมื่อตื่นขึ้นในรุ่งเช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.664 มีความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน

ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน และเพศชายมีผลสำเร็จในการทำงานมากกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และเพศชายมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15

พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 และพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 และพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีค่า Sig เท่ากับ 0.010 ซึ่งเท่ากับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 และพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายยนต์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 และพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.12

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีระดับ

การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.11

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของ พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.08

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.10 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานใน บริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง

1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้อำนวยการ-รองผู้อำนวยการโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้อำนวยการขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11–15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงองค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.723 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.365 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 36-40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้จัดการและมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า

1.1 เพศ พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานเพศชายมีผลสำเร็จในการทำงานมากกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะพนักงานเพศหญิงในยุคปัจจุบันต้องรับผิดชอบต่อความสมบูรณ์ของครอบครัวเพิ่มขึ้นจากการทำงานปกติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มี เพศ แตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันไปตามเพศ

1.2 อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงอายุที่กำลังสร้างฐานความมั่นคงในชีวิต มีความมุ่งมั่น ทুমเทและสร้างผลงานในทำปฏิบัติงานได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้าน

คุณภาพแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผล การศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันไปตามอายุ

1.3 สถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีผลสำเร็จในการ ทำงานของพนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและด้าน ความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชรา โพธิ์งาม (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มี พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ของธัญชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผล การศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัย ของสมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการบริษัท เอเซีย น มารีเน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และขัดแย้งกับงานวิจัยของธัญชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ พนักงานโดยรวม ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.5 ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงาน โดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายย่อยแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 มีผลสำเร็จในการทำงาน โดยรวมมากกว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 4-ผู้อำนวยการขึ้นไป อาจเป็นเพราะพนักงานในระดับดังกล่าวอยู่

ในงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีความเข้มงวดของผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานที่ต้องการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ให้ ประกอบกับเป็นช่วงอายุที่มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ แยมเผื่อน (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซียเน มาร์ริน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพแตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันตามตำแหน่งงาน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่อาจส่งผลให้มีความสำเร็จในการทำงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นหรือลดลงได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญชนก ธิตพิงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ด้านชื่อเสียงขององค์กร ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากขึ้น ก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของอนุสรฯ สรรพอุดม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าระดับความจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความจูงใจในระดับน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และขัดแย้งกับผลวิจัยของ กมลกร หอมสูงเนิน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคนดอลล์ แกมมาตรอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจูงใจในการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับผลวิจัยของอารยา ทิพนานนท์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มี

อิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทมีนโยบายและการบริหารงานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทประสบผลสำเร็จ งานที่ปฏิบัติมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารของบริษัท มีผู้บังคับบัญชาของสายงานมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของกมลกร หอมสูงเนิน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคนดอลล์ แกมมาตรอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารของบริษัท อยู่ในระดับมาก และผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ ของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก

2.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อยานยนต์แห่งหนึ่งโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานของพนักงานมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง งานที่พนักงานปฏิบัติมีส่วนเสริมสร้างประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น ผู้บังคับบัญชาของพนักงานให้ความสำคัญและสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน และพนักงานมีความมั่นใจในการทำงานและรู้สึกว่าการดำเนินงานที่ทำความมั่นคง จึงส่งผลทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของกมลกร หอมสูงเนิน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคนดอลล์ แกมมาตรอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงานต่อปัจจัยค่าจูงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของอารยา ทิพนานนท์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และขัดแย้งกับผลวิจัยของอนุสรรา สรรพอุดม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าระดับความจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับความจูงใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

2.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะบริษัทได้จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และสถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยและเครื่องมืออย่างเหมาะสม เช่น การซ่อมอพยพหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉิน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของอารยา ทิพนานนท์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การไฟฟ้า จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของกมลกร หอมสูงเนิน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคนดอลล์ แกมมาตรอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.5 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรายบุคคลแห่งหนึ่งโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมมากขึ้น ก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลวิจัยของกมลกร หอมสูงเนิน (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคนดอลล์ แกมมาตรอน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก และขัดแย้งกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับสูง โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะมีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหากพนักงานทำงานแล้วมีโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ที่ทำงานมีการจัดการและบริหารองค์การที่ดี พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง ดีตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของจุฬารัตน กล้วยเครือ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจโดยรวม โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุรพล พยอมแย้ม. (2541: 21-22) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารงานบุคคลหรือการบริหารโดยทั่วไปทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจและเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงานคือต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพราะองค์การใดก็ตามที่มี เครื่องมือ เครื่องจักร เงินทุนและจำนวนคนเท่าๆ กัน แต่ถ้าคุณภาพของคนเหนือกว่าและความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันดีกว่า องค์การนั้นๆ ย่อมจะมีประสิทธิภาพในการผลิตเหนือกว่าองค์การอื่น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงลักษณะประชากรศาสตร์และปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนทางการปรับปรุง แก้ไขหรือพัฒนาระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มี ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. องค์การควรส่งเสริม พัฒนาทักษะ ฝึกอบรมพนักงานในกลุ่ม Generation Y (อายุไม่เกิน 34 ปี) เพิ่มเติมกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น จัดให้มีโครงการผู้บริหารรุ่นใหม่ โครงการแลกเปลี่ยนพนักงานกับองค์การในเครื่องต่างประเทศ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างผู้บริหารรุ่นใหม่ที่จะ

สนับสนุนการพัฒนาองค์การให้มีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น โดยอาจมอบหมายงานที่เหมาะสมและท้าทายกับความสามารถ ซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีค่าสำคัญต่อองค์การและมีแรงจูงใจในการทำงาน นำมาซึ่งผลประโยชน์แก่องค์การมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีค่าสูงมากกว่าพนักงานในช่วงอื่นๆ

2. องค์การควรจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพสังคมในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสวัสดิการเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนให้เกิดสังคมครอบครัวและบรรเทาผลกระทบจากสังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยที่กำลังจะเผชิญในอนาคต โดยองค์การอาจเพิ่มสวัสดิการพิเศษในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว ได้แก่ เงินกู้เพื่อใช้จัดมรดกสมรส เงินช่วยเหลือในการคลอดบุตร จัดกิจกรรมในวันพ่อ-แม่แห่งชาติ เงินช่วยเหลือค่าเบี้ยประกันชีวิตสำหรับคู่สมรสและบุตร เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสโดยเฉลี่ยมีผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมสูง

3. องค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของแต่ละสายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในระดับเจ้าหน้าที่ระดับ 1-3 ที่เป็นพนักงานในระดับล่าง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มีผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมากกว่าพนักงานในระดับต่างๆ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลสำเร็จขององค์การ

4. การบรรจุพนักงานเข้าทำงานในตำแหน่งต่างๆ ควรพิจารณาคุณสมบัติ บุคลิกลักษณะของพนักงานให้สอดคล้อง เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งและค่านิยมพื้นฐานขององค์การ ซึ่งพิจารณาจากคู่มือปฏิบัติงานและค่านิยมขององค์การ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและแนวคิดสอดคล้องกับองค์การ และนำมาซึ่งการทำงานอย่างต่อเนื่องและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

5. ผู้บริหารองค์การควรวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและทันกับการเปลี่ยนแปลงกับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานได้เสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ และความชำนาญที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งของพนักงานและองค์การอย่างยั่งยืน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง

6. นโยบายและการบริหารงานของบริษัทควรกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่องค์การจะมุ่งไปอย่างชัดเจนเพิ่มมากยิ่งขึ้นและเป็นไปได้ พร้อมทั้งเพิ่มการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบอย่างทั่วถึงและทันกาล โดยอาจเปิดให้รับฟังความคิดเห็นจากพนักงานในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานเองจะต้องทราบถึงวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารขององค์การ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้องค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการจัดการและบริหารองค์การมีความสัมพันธ์กันกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

7. ผู้บริหารองค์การควรส่งเสริม สนับสนุนพนักงานในทุกระดับให้มีโอกาสในความก้าวหน้าในสายงานที่ตนสังกัดอย่างเท่าเทียมกัน เช่น จัดให้มีการประเมินผลพนักงานในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีความโปร่งใสและยุติธรรม ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เป็นต้น นอกจากนี้ผู้บริหารองค์การควรเน้นย้ำหรือประชาสัมพันธ์ในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นที่ส่งเสริมสร้างความมั่นคงขององค์การให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม ผ่านทางแนวทางการบริหารองค์การต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

8. ผู้บริหารองค์การควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์องค์การในด้านต่างๆ เช่น โครงการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ขององค์การ โครงการทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ลูกหนี้ขององค์การ โครงการด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ขององค์การ เป็นต้น เพื่อให้เป็นที่รู้จักและเป็นผลิตภัณฑ์ในใจของประชาชนรวมถึงในวงการอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความศรัทธา การร่วมมือ ตลอดจนความภาคภูมิใจของพนักงานในองค์การมากยิ่งขึ้น

9. ผู้บริหารองค์การควรเพิ่มการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมขององค์การให้พนักงานทุกระดับให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือในเรื่องของผลงาน ข้อคิดเห็น ของเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ผู้บริหารในฝ่ายงานและต่างฝ่ายงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมภายในองค์การ เช่น งานกีฬาประจำปี กิจกรรมการสร้างทีม (Team Building) เป็นต้น เพื่อหล่อหลอมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งระหว่างฝ่ายงานและทั้งองค์การและยังให้เกิดความมีสัมมาคารวะกับผู้ใหญ่และผู้บริหารในองค์การ อันเป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์การให้เป็นไปตามวิถีของประชาชนชาวไทย เนื่องจากผลการวิจัยในเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กันกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวมในทิศทางเดียวกัน ซึ่งควรให้มีการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยจูงใจในเรื่องดังกล่าวด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการจัดการและบริหารองค์การ ด้านชื่อเสียงขององค์การ ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มตัวแปรในด้านปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ตามทฤษฎีของเฟรดริก เฮอร์เบิร์ต ประกอบไปด้วย ด้านเงินเดือน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน เพื่อทราบปัจจัยที่แท้จริงที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาในเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจควรที่จะศึกษาเพิ่มเติมในด้านเชิงคุณภาพหรือแบบผสมเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถอธิบาย ได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมตามประเด็นการศึกษา

3. ผู้สนใจควรใช้ประเด็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงานในบริษัทอื่นที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์เหมือนกัน เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบผลการวิจัยว่าจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านชื่อเสียงองค์กรในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจควรที่จะศึกษากลยุทธ์การสร้างชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กรเพื่อเป็นการปรับปรุงชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ขององค์กร ก่อให้เกิดความศรัทธา การร่วมมือ ตลอดจนแรงบันดาลใจที่จะใช้สินค้าและบริการ ก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์กรกับลูกค้า และสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงานเอง





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลกร หอมสูงเนิน. (2557). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคนดอลล์แกมมาตรอน จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2553). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2545). ประชากรศาสตร์: สารเพื่อการตัดสินใจในเชิงธุรกิจ. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศทาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- จรัสขวัญ ชาวเรือ. (2547). ปัญหาของลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการเลือกตั้ง ประจำจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- จิตลดา พัดเย็น. (2543). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง: กรณีศึกษา กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- จุฬารรณ กล้วยเครือ. (2554). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลากลางจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- เจียมจิตร ศรีฟ้า. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหารโรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูดภา จิงประสิทธิ์. (2555). แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การประกอบการ). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.

- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*.
 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2541). *การปฏิรูประบบราชการ: ยุทธศาสตร์สำคัญของการเปลี่ยนแปลง*.
 กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- ธัญชนก ธิตินงค์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการ
 ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรม
 ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ปัทมา สันหมักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อ
 องค์การของพนักงานบริษัท บีแอนด์บี จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ หรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย
 ปทุมธานี.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). *การจัดการทรัพยากรคน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). *ภาวะผู้นำและแรงจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เลิศสิน สุขุม. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม
 คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ*. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
 (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2547). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
 อินโดไชน่า.
- (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ด
 ดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเทค
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- ศุภรางค์ สุขถาวรธรรม. (2555). *ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สมยศ นาวิการ. (2543). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กรการ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สมยศ แยมเฝื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย นามารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพานี สฤณีวานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พยอมเี่ยม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เสนาะ ดีเยาว์. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสร สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถวุฒิ ตัญชนาวิทย์. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สาขารัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อวยชัย ชบา. (2528). *การอำนวยความสะดวกเอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อังคณา บุญตาแสง. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- อารยา ทิพนานนท์. (2552). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอ เอส เพรสดีนนิ่งเฮาส์.
- Angelo, Kinicki; & Brian K. Williams. (2008). *หลักการจัดการ*. แปลโดย ไศภษา อรัญวัฒน์. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- Manpower Group. (2555). *แนวคิดในเรื่องความสำเร็จในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2558, จาก http://www.manpowerthailand.com/know_detail.php?id=69

Schiffman, Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (2000). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Haper.





ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลของปัจจัยจูงใจที่มีต่อผลสำเร็จของการทำงานและนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ทางผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าสำหรับงานวิจัยเป็นอย่างมาก ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับเพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาของท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลผู้วิจัย นายเจนวานิช อุปพันธากรณ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หมายเหตุ: การตอบแบบสอบถามเป็นไปตามความสมัครใจและความเต็มใจของผู้ตอบ หากท่านไม่ประสงค์หรือไม่สะดวกในการร่วมตอบแบบฯ กรุณาแจ้งให้ผู้วิจัยทราบเพื่อรักษาสีทธิ์และความเป็นส่วนตัวของท่าน

--	--	--

**แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานในบริษัทที่ให้บริการสินเชื่อรถยนต์แห่งหนึ่ง**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

26–30 ปี

31–35 ปี

36–40 ปี

41–45 ปี ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรสหรืออยู่ด้วยกัน

หม้ายหรือหย่าร้างหรือแยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

เจ้าหน้าที่ระดับ 1–3

เจ้าหน้าที่ระดับ 4–ผู้จัดการ

ผู้ช่วยผู้อำนวยการ–รองผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 5 ปี

5–10 ปี

11–15 ปี

16–20 ปี

มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับควมรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
2. สวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการครองชีพ					
3. ค่าตอบแทนเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพในปัจจุบัน					
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทเป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม					
5. การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปีมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน					
ด้านการจัดการและบริหารองค์การ					
6. การแบ่งสายงานและการบังคับบัญชาเหมาะสมกับบริษัท					
7. นโยบายและการบริหารงานของบริษัทเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้บริษัทประสบผลสำเร็จ					
8. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน					
9. งานที่ท่านปฏิบัติมีวัตถุประสงค์ ขอบเขตงานรวมถึงผลลัพธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการบริหารของบริษัท					

คำถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
10. ผู้บังคับบัญชาของสายงานท่านมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้					
11. หัวหน้างานสามารถให้คำแนะนำอย่างถูกต้องในการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					
ด้านชื่อเสียงองค์กร					
12. บริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายของบุคคลภายนอกโดยทั่วไป					
13. บริษัทของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในอันดับต้นๆ ของบุคคลในอุตสาหกรรมเดียวกัน					
14. บริษัทของท่านเป็นองค์กรที่เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานที่มีหลายคนสนใจอยากเข้าร่วมทำงานด้วย					
15. บุคคลอื่นๆ ที่อยู่นอกองค์กรรู้จักผลิตภัณฑ์ของบริษัทท่านเป็นอย่างดี					
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					
16. พนักงานที่มีความสามารถและมีผลงานที่ดี มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานดีกว่าองค์กรอื่น					
17. ท่านทราบถึงเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นของตัวท่านเอง					
18. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนเสริมสร้างประสบการณ์และความชำนาญที่เพิ่มขึ้น					
19. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนพัฒนาการฝึกอบรมพนักงานหรือเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
20. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญและสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน					

คำถามด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
21. ท่านมีความมั่นใจในการทำงานและรู้สึกว่าคุณค่าตำแหน่งงานที่ท่านมีความมั่นคง					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
22. อุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
23. สถานที่ทำงานมีระบบรักษาความปลอดภัยและเครื่องมืออย่างเหมาะสม เช่น การซ่อมอพยพหนีไฟ เครื่องดับเพลิง ไฟฉุกเฉิน ทางออกฉุกเฉิน					
24. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะดวก อากาศถ่ายเท					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
25. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นๆ ภายในบริษัทที่ท่านติดต่อเป็นอย่างดี					
26. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
27. หน่วยงานที่ท่านติดต่ออยู่ไว้วางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
28. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในงานที่ท่านปฏิบัติ					
29. ท่านทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ไม่มีความขัดแย้งกัน					

ส่วนที่ 3 ผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

โดยที่ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คำถามผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					
1. ท่านเข้าใจเป้าหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอย่างถ่องแท้					
2. ท่านวางแผนในการใช้ทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
3. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคุ้มค่า					
4. ท่านมีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่					
5. ท่านค้นหาวិธีการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ					
6. งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อยู่เสมอ					
7. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของท่านมีคุณค่าและมีความสำคัญสำหรับหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
8. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานวางใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
9. ท่านเคยได้รับรางวัลต่างๆ จากการทำงาน เช่น Individual Reward, Functional Reward หรือ Team Reward					

คำถามผลสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านความทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
10. ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเมื่อตื่นขึ้นในรุ่งเช้า					
11. ท่านมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงอยู่เสมอ แม้ว่าการปฏิบัติงานดังกล่าวจะมีอุปสรรค					
12. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
13. ท่านยึดมั่นในเป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงาน					
14. ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้					



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นายเจนวานิช อุปพันธากรณ์
วันเดือนปีเกิด 25 พฤษภาคม 2512
สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 3761/87 ตรอกนอกเขต แขวงบางโคล่
เขตบางคอแหลม กรุงเทพฯ 10120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 ปริญญาตรี (ศิลปศาสตรบัณฑิต) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2559 ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

