

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

นายวุฒิชัย นัยรัตน์หิรัญ

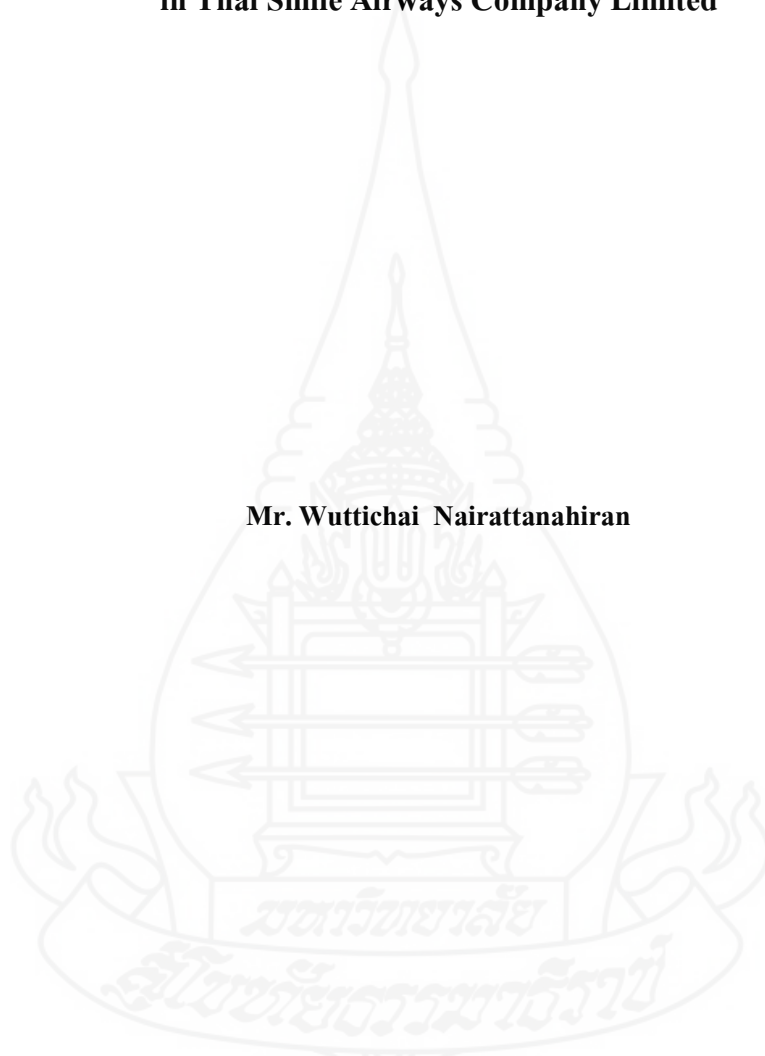


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**Factors Relating Efficiency Performance of Employees
in Thai Smile Airways Company Limited**

Mr. Wuttichai Nairattanahiran



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายวุฒิชัย นัยรัตน์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

ผู้ศึกษา นายวุฒิชัย นัยรัตนศิริ รหัสนักศึกษา 2613000096 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบินและลูกเรือ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 186 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ (2) ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก (3) ปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ ความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

Independent Study title: Factors Relating Efficiency Performance of Employees in Thai Smile Airways Company Limited

Author: Mr. Wuttichai Nairattanahiran; **ID:** 2613000096;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisors: Dr. Ranee Esichaikul, Associate Professor

Academic year: 2020

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the level of opinions of employees on efficiency performance of Thai Smile Airways Company Limited; (2) to study the relationship between motivation factors and employees' efficiency performance of Thai Smile Airways Company Limited; and (3) to study the relationship between hygiene factors and employees' efficiency performance of Thai Smile Airways Company Limited.

This study was a quantitative research. The studied population was 346 employees of Thai Smile Airways Company Limited, excluding pilots and crew. The samples are determined by using Taro Yamane's Formula to acquire the sample size of 186 samples, using stratified random method. A questionnaire is used as a tool for data collection. Statistics used in data analysis consist of frequency, percentage, mean, and standard deviation and Pearson's correlation coefficient analysis.

The results of the study found that (1) the overall efficiency performance of employees was at a high level. The top three areas with the highest level of opinion were quality, time, and expenses aspects respectively. (2) The overall motivation factors were positively related to employees' efficiency performance of Thai Smile Airways Company Limited at a rather high level. ($r = 0.73$). (3) The overall hygiene factors were positively related to employees' efficiency performance of Thai Smile Airways Company Limited at a high level. ($r = 0.93$)

Keywords: Efficiency Performance, Employee, Thai Smile Airways Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ และการให้การสนับสนุนจากหลายฝ่าย

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อผิดพลาด

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กิงพร ทองใบ และอาจารย์ในแขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ให้ความรู้ตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาศึกษา

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบการสร้างเครื่องมือในการศึกษาพร้อมให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วง ขอขอบคุณ ผู้บริหาร และ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่อนุเคราะห์ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณ พนักงานใน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่ทำการตอบแบบสอบถามให้สำเร็จลุล่วงตามต้องการ

ขอขอบคุณ ครอบครัว และเพื่อนๆ ที่ให้การสนับสนุนและให้คำแนะนำที่ดีเสมอมา สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับองค์กร หรือผู้ที่สนใจต่อไป หากมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

วุฒิชัย นัยรัตนศิริญ

สิงหาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
3. กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
4. สมมติฐานการศึกษา.....	5
5. ขอบเขตของการศึกษา.....	5
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
1.1 ความหมายของแรงจูงใจ.....	10
1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	12
1.3 ประเภทของแรงจูงใจ.....	14
1.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัซเบอร์ก (Herzberg Theory).....	15
1.5 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory).....	19
2. แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	23
2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	23
2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	25
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	31
3. ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ไทยสมายแอร์เวย์ จำกัด.....	36
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	47
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	49
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ.....	55
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน.....	60
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	66
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	71
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
1. สรุปการศึกษา.....	73
2. อภิปรายผล.....	77
3. ข้อเสนอแนะ.....	80
บรรณานุกรม.....	81
ภาคผนวก.....	87
ก. แบบสอบถาม.....	88
ข. ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC).....	100
ประวัติผู้ศึกษา.....	113

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลพนักงานเข้าใหม่.....	38
ตารางที่ 2.2 ข้อมูลพนักงานลาออก.....	38
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	48
ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	49
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
ตารางที่ 4.2 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ โดยรวม.....	55
ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน.....	56
ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน.....	57
ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	58
ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	59
ตารางที่ 4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูง โดยรวม.....	60
ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูง ด้านผู้บังคับบัญชา.....	61
ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	62
ตารางที่ 4.10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูง ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน.....	63
ตารางที่ 4.11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัย ค่าจูง ด้านความมั่นคงในงาน.....	64
ตารางที่ 4.12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจูง ด้านความต้องการความปลอดภัย.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม.....	66
ตารางที่ 4.14 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านคุณภาพ.....	67
ตารางที่ 4.15 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านปริมาณงาน.....	68
ตารางที่ 4.16 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านเวลา.....	69
ตารางที่ 4.17 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านค่าใช้จ่าย.....	70
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	71
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยค่าจูนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	72



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การ.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันหรือขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารองค์กรจึงควรมีความตระหนักถึงกระบวนการหรือแนวทางในการจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่การปฏิบัติงานจะบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากนโยบายในการจัดการด้านแรงจูงใจ หรือการสร้างความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับจากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแรงเสริมในการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพยายามที่จะนำศักยภาพของตนมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่าง และแสดงให้เห็นถึงความทุ่มเท มุ่งมั่นกับงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและสามารถตอบสนองความต้องการหรือคาดหวังในการปฏิบัติงานของตนเอง และนอกจากนี้บุคลากรยังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรแก่สังคม และบุคคลภายนอกต่อความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบก็จะสามารถผลักดันองค์กรให้สามารถดำเนินกิจการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่งได้อย่างทัดเทียม (ชนัญพร สุวรรณคาม, 2559)

บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการค้าขายในการเดินอากาศ (AOL) แบบประจำเส้นทางบินภายในประเทศและระหว่างประเทศ และแบบไม่ประจำ โดยใช้อากาศยานแบบแอร์บัส A320-200 อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ (AIR OPERATOR CERTIFICATE) เลขที่ AOC 07/2560 ออก ณ วันที่ 20 กรกฎาคม 2560 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยเป็นสายการบินซึ่งมุ่งเน้นคุณภาพทางด้านการบริการ และเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบุคลากรในการปฏิบัติงานจำนวนมาก และมีความแตกต่างกันของหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งนอกจากนักบิน และลูกเรือที่เป็นที่รู้จักแล้วยังมีบุคลากรในการดำเนินงานส่วนต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่คอยอยู่เบื้องหลังของดำเนินงาน ทำให้

เครื่องบินสามารถนำผู้โดยสารที่มาใช้บริการไปสู่ปลายทางที่ต้องการ เช่น พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน พนักงานธุรการ พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน พนักงานฝ่ายครัวการบิน พนักงานซ่อมบำรุงเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งจากความแตกต่างของหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงและให้ความสำคัญในความแตกต่างเกี่ยวกับแรงจูงใจ และความต้องการพื้นฐาน เพื่อสามารถนำไปกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมกับบุคลากรทุกฝ่าย ดังนั้นการจูงใจทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นรากฐานที่มีความสำคัญยิ่งและเกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานในองค์กร

จากงานวิจัยของ Petrova, M., et al. (2020) ศึกษาเรื่อง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความมุ่งมั่นของทรัพยากรมนุษย์ต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่า หากองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นมากเท่าไร พนักงานจะมีแนวโน้มในความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและเป็นอิสระ สนับสนุนให้พนักงานสามารถตัดสินใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้ มุ่งเน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับทีมผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงโอกาสที่ดีในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และให้ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงาน การให้ค่าตอบแทนที่ดีมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพและทักษะส่วนบุคคลเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความแข็งแกร่งของพนักงานในการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กร ซึ่งหากพนักงานมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาตนเอง การได้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานที่นำมา ซึ่งการยอมรับ นั้นหมายถึงหลักประกันในการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ซึ่งเกิดผลกระทบต่อพนักงานด้านความปลอดภัยในการทำงานทั้งในสถานที่ทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทาง การรับประทานอาหาร เป็นต้น ซึ่งบริษัทได้มีนโยบายในการให้ปฏิบัติงานที่บ้าน แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่ต้องมาปฏิบัติงานที่สถานที่ทำงาน เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจด้านการบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ส่งผลให้พนักงานอาจเกิดความกังวลในความปลอดภัยของตนเอง และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ลดลงด้วย ซึ่งจากงานวิจัยของ Tovmasyan, G., & Minasyan, D. (2020) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพการทำงานของนายจ้าง และพนักงานในช่วงระบาดของ COVID-19 ระบาด: กรณีศึกษาจากอาร์เมเนีย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจเพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่ต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานซึ่งพวกเขามีความต้องการพื้นที่ส่วนตัว เพื่อความ

ปลอดภัย และสิ่งที่กังวลและเป็นปัญหามากที่สุดมากที่สุดคือการเดินทางระหว่างบ้าน และสถานที่ทำงานเนื่องจากในช่วงที่เกิดการระบาดระบบขนส่งสาธารณะในประเทศส่วนใหญ่จะไม่มีบริการหรือมีบริการน้อยจึงเป็นประเด็นปัญหาของการเดินทาง และระบุว่าแม้บางองค์กรเท่านั้นที่มีการบริการรถรับส่งฟรีสำหรับพนักงาน จึงอยากให้หน่วยงานของตนจัดสวัสดิการในการรับส่งพนักงานเพื่อความปลอดภัยจากการระบาดของ COVID-19 ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิวิธามากขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยใช้แนวคิดทฤษฎีของแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg Theory) กับแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) อันได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านคุณภาพ มิติด้านปริมาณงาน มิติด้านเวลา และมิติด้านค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสร้างแรงจูงใจหรือการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อความสำเร็จของงาน และองค์การในลำดับต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

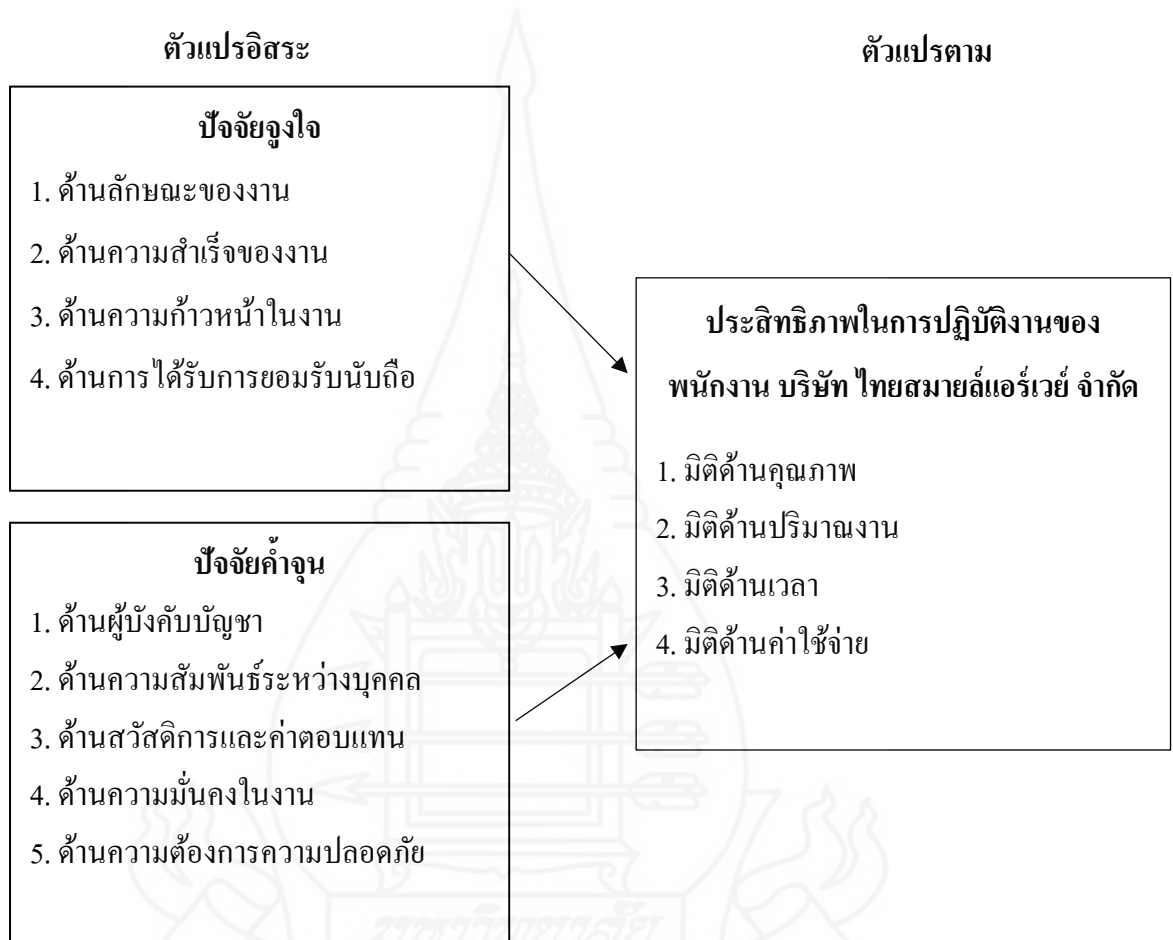
2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

3. กรอบความคิดในการศึกษา

จากการทบทวนทฤษฎี และแนวคิดของ Herzberg (1959), Maslow (1970) และ Peterson and Plowman (1953) สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

4.2 ปัจจัยค่าเงินมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1) ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2) ปัจจัยค่าเงิน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้แก่ มิติด้านคุณภาพ มิติด้านปริมาณงาน มิติด้านเวลา และมิติด้านค่าใช้จ่าย

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสำนักงานใหญ่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และศูนย์ปฏิบัติการไทยสมายล์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 346 คน ทั้งนี้ ไม่รวมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำนักงานใหญ่ และศูนย์ปฏิบัติการไทยสมายล์ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา รวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำให้บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ และสนามบินสุวรรณภูมิ ทั้งนี้ไม่รวมถึงนักบินและลูกเรือ

6.2 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบด้านการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจในทางบวก ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับงาน โดยตรง โดยปัจจัยจูงใจที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

6.2.1 ด้านลักษณะของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานพนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน โดยมีการใช้ความรู้ความสามารถที่ตรงกับลักษณะของงาน และเป็นงานที่มีความท้าทาย สามารถแสดงออกความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

6.2.2 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง พนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยการใช้ความรู้ความสามารถในการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความคิดในการสร้างสรรค์ และสามารถตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

6.2.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง บริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงาน ซึ่งพิจารณาจากตามความรู้ และสามารถตามความเหมาะสมของตำแหน่ง และมีการสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้งานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น

6.2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง พนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ มีการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานหากงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพ และนำเสนอความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

6.3 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยค้ำจุนที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน และด้านความต้องการความปลอดภัย

6.3.1 ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือในการกำหนดทิศทาง และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ หรือเมื่อมีโอกาส

6.3.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง พนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด สามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีการช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันหรือหาข้อยุติได้เมื่อเกิดปัญหา เนื่องจากทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมในองค์กร

6.3.3 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน หมายถึง พนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมทั้งกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงสวัสดิการที่ครอบคลุมทุกด้าน สามารถช่วยให้การดำรงชีวิต และชีวิตในการทำงานดีขึ้น และเป็นสิ่งที่ทำให้ตัดสินใจปฏิบัติงานกับองค์กรนี้

6.3.4 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานพนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่มีความมั่นคงในระยะยาว ไม่มีการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงานซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิต และเชื่อมั่นว่าองค์กรสามารถเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

6.3.5 ด้านความต้องการความปลอดภัย หมายถึง การให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และสุขภาพ โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการคัดกรอง ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงาน รณรงค์หรือส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีการจัดอุปกรณ์ป้องกันอันตราย และเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้นไว้พร้อมใช้งาน

6.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่องค์กรมีความมุ่งมั่นปรารถนาในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ประสิทธิภาพ และได้ผลประโยชน์สูงสุด เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า และบรรลุผลที่ตั้งไว้ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย

6.4.1 มิติด้านคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้โดยมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อคุณภาพของงาน สามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัด และนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้ ทำให้เป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก

6.4.2 มิติด้านปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีผลลัพธ์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร โดยใช้เทคนิคในการเพิ่มผลการดำเนินงานที่มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมตามปริมาณงาน มีการกำหนดเป้าหมายปริมาณงานที่เหมาะสมทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

6.4.3 มิติด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อย โดยสามารถบริหารการใช้เวลาอย่างเต็มที่และคุ้มค่า ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐาน

6.4.4 มิติด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างประหยัด คุ้มค่า และเหมาะสมกับลักษณะงาน มีแนวทางหรือแผนการปฏิบัติงานในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถช่วยลดต้นทุน และใช้งบประมาณในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้รับข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

7.2 ได้รับข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

7.3 ได้รับข้อมูลปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

74 บริษัทฯ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

7.5 ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยสมายแอร์เวย์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอาศัยแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ มาเป็นกรอบและแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอในประเด็น ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจ
2. แนวคิด และทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ไทยสมายแอร์เวย์ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

สุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์ (2551) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดัน ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกาย หรือจิตใจ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งบุคคลใด ๆ จะมีแรงจูงใจที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งได้นั้น จะต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน และความต้องการนั้นก็จะเริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุติมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยาก เป็นเงื่อนไข และถ้าหากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง โดยบุคคลากรเหล่านั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน

ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งความต้องการดังกล่าวมานี้ก็ขึ้นอยู่กับเพศ วัฒนธรรม และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์ (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ แรงผลักดันหรือแรงขับภายในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นจากสิ่งจูงใจ เช่น การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือรางวัลที่จะได้รับ ส่งผลให้บุคคลมีพลังในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือตามที่องค์กร

กำหนด อันนำมาสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งที่มากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาโดยมีเป้าหมายทิศทางที่แน่นอน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ภายใต้พื้นฐานในด้านของความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวังหรือจุดมุ่งหมายสูงสุดซึ่งถ้าหากเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้น หรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

นภัสภรณ์ ดวงชิน (2558) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ โดยมีเงื่อนไขต้องทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จหรือความปรารถนาที่เกิดจากความตั้งใจของตนเอง ซึ่งเมื่อเงื่อนไขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกกระตุ้น หรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นก็แสดงพฤติกรรมออกถึงความสามารถและทุ่มเทความพยายามที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหาร จะต้องทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรม เกิดขึ้นในการทำงานให้สำเร็จได้โดยรับอิทธิพลจากการกระทำของบุคคลอื่น การกำหนดแนวทางในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานให้ทำงานเพื่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นเกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นจากองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ความสำเร็จ ความเจริญเติบโต ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายการบริหารขององค์กร ค่าจ้าง เงินเดือนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคง

เจษฎ์ นามอาษา (2559) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง สิ่งเร้าหรือแรงผลักดัน ซึ่งอยู่ภายในตัวของบุคคลหรือได้รับจากปัจจัยภายนอก ที่เป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมให้บุคคลมีความพยายามที่จะกระทำการใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ให้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เฉลี ุปกาศ (2559) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลสามารถกำหนดทิศทางการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้มีพฤติกรรมที่เกิดความเชื่อมั่น เช่น การได้รับการยกย่อง ความผูกพันกับบุคคลอื่น ๆ หรือการประสบความสำเร็จ

ผู้ศึกษาสรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ ซึ่งพลังผลักดันนั้นมาจากทั้งภายในและภายนอกบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานจะได้รับผลดีเพียงใดนั้น นอกจากจะต้องมีเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อประเภทของงานและเหมาะสมต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญก็คือบุคคลที่จะเป็นผู้ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีเหล่านั้นให้เกิดผลสูงสุด ในตัวบุคคลเองก็ย่อมจะต้องมีความสามารถพื้นฐานที่เพียงพอที่จะใช้สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นให้บังเกิดผล และจะได้ผลดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับการอุทิศกำลังกายกำลังใจที่จะก่อให้เกิดผลตามที่ต้องการ แรงจูงใจจึงเปรียบเสมือนพลังภายในที่จะผลักดันการใช้พลังความสามารถที่เขามีอยู่ให้ปรากฏออกมาในผลสำเร็จของงาน (พนัส หันนาคินทร์, 2542)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวว่า ส่วนประกอบของการทำงาน (Components of performance) นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ 1) ความสามารถ (Ability) 2) สิ่งแวดล้อม (Environment) และ 3) การจูงใจ (Motivation) ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์กรและมีการจูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยขาดไปการทำงานก็จะมีปัญหา อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลขาดความรู้ความสามารถแล้ว ผู้บริหารสามารถพัฒนาความสามารถของพวกเขาด้วยการฝึกอบรมและการสอนงาน และถ้าขาดสภาพแวดล้อมที่ดีผู้บริหารก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แต่ถ้าบุคคลมีปัญหาด้านแรงจูงใจจะเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาของผู้บริหารมากขึ้น เพราะพฤติกรรมบุคคลจะเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และผู้บริหารอาจไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเหตุใดบุคคลไม่ถูกจูงใจ และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไร เหล่านี้จึงเป็นสิ่งท้าทายที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของแรงจูงใจที่จะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญของการจูงใจต่อการบริหารจึงมีหลายประการ ดังนี้

- 1) ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร
- 2) ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานแก่ผู้ที่ทำงาน
- 3) ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 4) ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคล และกลุ่ม

ในองค์กร

- 5) ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
- 6) ช่วยให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาในองค์กรที่ทำงานอยู่ บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคง

ปลอดภัย

- 7) ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ที่ทำงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
- 8) ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

การทำความเข้าใจเรื่องความสำคัญของการจงใจในการทำงานอาจโดยตั้งปัญหาถามตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนบางคนที่เราพบเห็นในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างรายการปัญหา เช่น เพราะอะไรนักวิทยาศาสตร์บางคนจึงใช้เวลามากมายเหลือเกินอยู่ในห้องทดลอง บางคนใช้เวลาส่วนใหญ่เกือบตลอดชีวิตของเขาที่เดียวเพื่อการทดลองนั้น ๆ เพราะอะไรนักกีฬาบางคนจึงสู้ทนเหน็ดเหนื่อยกับการฝึกซ้อมซ้ำ ๆ ซาก ๆ เป็นเวลาแรมเดือน แรมปี ก่อนเข้าแข่งขันกีฬานัดสำคัญ เพราะอะไรคนบางคนจึงยอมอดทน เสียสละ ทำงานหนักและใช้พลังทั้งหมดในตัวตลอดชีวิตของเขาเพื่อการค้นพบโลกอนาคตในบางลักษณะที่ยังไม่มีใครพบได้มาก่อน ในขณะที่คนบางคนทำในลักษณะเดียวกันแต่เพื่อการค้นหาร่องรอยอดีตของโลกคดีดำบรรพ์ ไม่สนใจใฝ่รู้ในโลกอนาคต (อำนวยการชัย บุญศรี, 2556) ซึ่งความสำคัญของการจงใจในการทำงาน กล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

- 1) การจงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นกระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เข้าชามเย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

- 2) การจงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคลความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

- 3) การจงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของคน การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสพผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความ

เจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อคืนรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดเลยพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุด ทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4) การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จักว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สรุปว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ หรือสามารถสนองตอบนโยบายที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะส่งผลให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานด้วยความทุ่มเทเต็มกำลัง เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางร่างกาย ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน

1.3 ประเภทของแรงจูงใจ

เสนาะ ตีเขาว์ (2543) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นเสมือนเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทาง แรงจูงใจจะรวมถึงสัญชาตญาณ ความต้องการ และแนวคิดที่เกิดจากการเรียนรู้ด้วยแรงจูงใจ โดยแยกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) แรงจูงใจขั้นต้น (Gross Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจทางร่างกายและเกิดขึ้นไม่ต้องการเรียนรู้เป็นแรงจูงใจที่เกิดกับมนุษย์ทุกคนและเหมือนกันหรือเป็นแบบเดียวกัน ซึ่งได้แก่ การนอนหลับ การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความหิว ความกระหาย เป็นต้น แรงจูงใจขั้นต้นนี้จะทำให้คนแสวงหาเพื่อลดความตึงเครียดหรือลดสิ่งกระตุ้นลง

2) แรงจูงใจทั่วไป (General Motivation) ได้แก่ แรงจูงใจทางจิตใจและเกิดขึ้น โดยไม่ต้องเรียนรู้ เป็นแรงจูงใจที่คนแสวงหาเพื่อเป็นสิ่งที่กระตุ้น โดยแรงจูงใจทั่วไป ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น การบิดเบือนหรือยกย่าย้ายถ่ายเท ความกระฉับกระเฉง และความรัก เป็นต้น

3) แรงจูงใจขั้นที่สอง (Second stage Motivation) แม้แรงจูงใจทั่วไปมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าพฤติกรรมองค์การ แต่แรงจูงใจขั้นที่สองมีความสำคัญที่สุด ไม่เพียงแต่ในองค์การแต่ที่สำหรับสังคมมนุษย์ การพัฒนาเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคม มาจากแรงจูงใจขั้นที่สองทั้งนั้น แรงจูงใจขั้นที่สองเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้อาจจะเรียนรู้จากความสัมพันธ์ระหว่าง

ตั้งกระตุ้นกับการตอบสนอง แรงจูงใจขั้นที่สองที่สำคัญแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) อำนาจ 2) ความสำเร็จ 3) การมีส่วนร่วม 4) ความมั่นคง และ 5) สถานภาพ

วิเชียร วิทญูคม (2549) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นมีผลมาจากแรงจูงใจ ซึ่งได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่อยู่ในใจของบุคคล เกิดขึ้นเองจากความต้องการและเป็นผลกระทบบางอย่างจากสิ่งแวดล้อมหรือสังคมภายนอก แรงจูงใจแบบนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเราอาจจะเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าแรงจูงใจส่วนบุคคล โดยเฉพาะ ได้แก่ ความทะเยอทะยาน ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล เป็นต้น

2) แรงจูงใจภายนอก (External Motivation) แรงจูงใจภายนอกเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวคอยกระตุ้น รวมทั้งการหล่อหลอมจากวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและค่านิยมของสังคม ได้แก่ เกียรติยศ ความต้องการความรัก ความต้องการนับถือยกย่องจากสังคม ความสำเร็จจากการแข่งขัน สภาพและบรรยากาศของการทำงาน เป็นต้น

1.4 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg Theory)

ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ปี 1959 (Herzberg Two Factor Theory, 1959) ที่ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญอยู่ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หรือองค์ประกอบด้านการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจในทางบวก ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานโดยตรง โดยปัจจัยจูงใจที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ประกอบด้วย

1) **ด้านลักษณะของงาน (Work Itself)** หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีลักษณะที่น่าสนใจ ทำทายความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ชวนให้ปฏิบัติ ไม่น่าเบื่อ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่จากการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน

2) **ความสำเร็จของงาน (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และมีความภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

3) **ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement)** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในฐานะ การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งของบุคคลในองค์การให้สูงขึ้นด้วยความเป็นธรรม การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในอนาคต

4) **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน บุคคลอื่น ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

1.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยค้ำจุนที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1) **ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervision)** หมายถึง ความสามารถ การนำ และความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2) **ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีการติดต่อ พุดคุย การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3) **ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน (Compensation & Benefit)** หมายถึง ค่าจ้างประจำ และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลือต่างๆ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสังคม เครื่องแบบพนักงาน ฯลฯ จากหน่วยงาน และเป็นที่พอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

4) **ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การที่ตนทำงาน

ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก ได้กล่าวว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ซึ่งค่าตอบแทนและผลประโยชน์นี้ถือเป็นรางวัลที่ฝ่ายบริหารมอบให้แก่พนักงานสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ได้สัญญาไว้ ทั้งนี้รางวัลตอบแทนสามารถจำแนกได้เป็น 2 ชนิด ได้แก่ รางวัลตอบแทนในรูปเงิน และรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ดังนี้

1) รางวัลตอบแทนในรูปเงิน

(1) ค่าตอบแทน คือ เงินที่องค์กรมอบให้แก่บุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น ค่าจ้างเงินเดือน ค่าคอมมิชชั่น โบนัสประจำปี

(2) สิทธิประโยชน์และบริการต่าง ๆ อาจไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินแต่สามารถตีค่าออกมาเป็นตัวเงินได้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าประกันชีวิตและสุขภาพ ค่าเดินทาง ค่าเสื้อผ้า รวมทั้งสิทธิในการลาหยุดงานต่าง ๆ

(3) การเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง รางวัลประเภทนี้ทำให้บุคลากรมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มจากเดิม

2) รางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน รางวัลประเภทนี้มักเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อจิตใจต่อบุคลากร เป็นรางวัลที่บ่งบอกถึงชื่อเสียงเกียรติยศ สถานะทางสังคมของบุคลากร

(1) รางวัลที่ส่งเสริมคุณค่าของบุคคล เช่น การยกย่องชมเชย รางวัลพนักงานดีเด่น การประกาศเกียรติคุณ

(2) รางวัลที่ส่งเสริมสถานะภาพทางสังคม เช่น การจัดหาห้องทำงานส่วนตัว เลขานุการส่วนตัว หรือรถประจำตำแหน่ง

(3) รางวัลที่ส่งเสริมศักยภาพของบุคคล เช่น การส่งไปเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม การดูงาน หรือเข้าเรียนในหลักสูตรพิเศษ

ทั้งนี้ ยังสามารถแบ่งประเภทของรางวัลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินในรูปแบบของสวัสดิการและค่าตอบแทนต่าง ๆ (Fringe Benefits) ออกเป็น 4 ประเภท (พิเชษฐ สอนศิริ, 2553 อ้างถึงใน นุศยรินทร์ รัตนวิวัฒน์, 2555 ได้แก่

1) สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัส ค่านายหน้า ค่าอาหาร ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ ค่าทำงานกะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถ ค่ารถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2) สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอด วันลาบวช เป็นต้น

3) สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4) สวัสดิการทางด้านเกลือ เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวก และส่งเสริมความงอกงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง ลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษาฝึกอบรม ทุนการศึกษาบุตร นันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลอายุการปฏิบัติงาน ตรวจร่างกายประจำปี เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามี ภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยคลอดบุตร เงินช่วยงานแต่งงาน เงินช่วยอุปสมบท เงินช่วยเยี่ยมไข้ เงินช่วยค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

โดยวัตถุประสงค์ของการให้ค่าตอบแทนสามารถแบ่งได้ ดังนี้ (บุศยรินทร์ ธนทรวินันต์, 2555)

1) ดึงดูดบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทนมีวัตถุประสงค์เพื่อจูงใจให้บุคลากรเข้าร่วมงานกับองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่าอัตราค่าตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดบุคลากรเข้าทำงาน องค์กรธุรกิจที่จ่ายค่าตอบแทนสูงจะมีผู้สนใจสมัครเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้องค์กรธุรกิจนั้นมีโอกาสคัดเลือกผู้สมัครที่มีความรู้และความสามารถเหมาะสมเข้าร่วมงาน ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้กำหนดค่าตอบแทนที่จะต้องทำการศึกษาและพิจารณาปัจจัยแวดล้อม เช่น สภาพสังคม สถานะเศรษฐกิจ ตลาดแรงงาน การเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อทำการกำหนดค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมและจูงใจต่อผู้ร่วมงาน

2) บริหารต้นทุน ถ้าพิจารณาตามทัศนคติขององค์กร ค่าตอบแทนถือเป็นต้นทุนในการดำเนินธุรกิจที่มีความสำคัญ หลายองค์กรมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าครั้งที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถนำมาใช้ เพื่อควบคุมและตรวจสอบค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ เนื่องจากองค์กรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบที่แน่นอนในการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงาน ทำให้องค์กรสามารถคาดการณ์ค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาได้และสามารถบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) จูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) บุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับบุคคลอื่นว่ามีความเท่าเทียมกันหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจที่จะก่อให้เกิดความไม่สบายใจขึ้นแก่บุคลากรและอาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้นได้ ดังนั้นการกำหนดค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร และป้องกันปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ขวัญและกำลังใจ ความขัดแย้ง การหมุนเวียนของบุคลากร เป็นต้น

ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนให้กับบุคลากรจะต้องพิจารณาตามหลักเหตุผล ความเสมอภาค และความเหมาะสม แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (ประภาพร พุกกะศรี, 2557)

1) ค่าตอบแทนเนื่องจากความสำคัญของงาน ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะเป็นค่าตอบแทนตามปกติที่ให้แก่บุคลากรกระทำให้อำนาจการ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าล่วงเวลา เป็นต้น

2) ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนในส่วนนี้จะให้แก่บุคลากรเพื่อจูงใจให้เขาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ เช่น การให้เงินตอบแทนเมื่อสิ้นปี (โบนัส) ส่วนแบ่งกำไร ส่วนผลผลิต เป็นต้น

3) ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าตอบแทนในลักษณะนี้จะจ่ายให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสำคัญตามที่องค์กรต้องการ เช่น ปฏิบัติงานมานาน เป็นต้น

4) ผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นผลประโยชน์พิเศษที่องค์กรมีให้กับบุคลากร เช่น การให้ค่าแรงในวันหยุด การจ่ายค่าประกันชีวิตพนักงาน การสนับสนุนกิจกรรมสันทนาการของบุคลากร เป็นต้น

1.5 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบาย โดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ มาสโลว์ โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ

ผู้ศึกษาใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1970) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจและมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ซึ่งมาสโลว์ได้อธิบายไว้ในลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 5 ขั้น ประกอบด้วย

1.5.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษา

โรค อุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น ในความต้องการขั้นแรกนี้ องค์กรมักจะตอบสนองความต้องการโดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อลูกจ้างจะได้จ่ายเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นแรกของชีวิต เพื่อการดำรงชีพของแต่ละคนหรือองค์กรจะตอบสนองความต้องการโดยการให้บริการที่จำเป็นบางอย่าง เช่น ให้สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เครื่องแบบชุดทำงาน หรือให้บริการรถรับส่ง เป็นต้น

1.5.2 ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety/Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ (Security Needs) จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ (Predictable World) มนุษย์อยากที่จะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจในองค์กรความปลอดภัย หรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของลูกจ้างทุกคน ความจำเป็นในด้านความมั่นคง หรือความปลอดภัยที่จะพบเห็นได้อยู่เสมอ ได้แก่ การที่ลูกจ้างเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานย่อมทำให้ลูกจ้างขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงนี้ องค์กรอาจตอบสนองด้วยสัญญาจ้างเพื่อให้เกิดความมั่นใจจากฝ่ายนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือนค่าจ้าง หรือผลตอบแทนไว้ในระยะยาว การจัดทำข้อตกลงระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงาน หรือการประกันการว่างงาน เป็นต้น ซึ่งความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1) **ความปลอดภัยในชีวิต** ได้แก่ การปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ความปลอดภัยจากการถูกข่มเหงรังแก ปลอดภัยจากภัยคุกคามที่ทำให้เกิดความทุกข์กาย ทุกข์ใจ รวมไปถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2) **ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ** ได้แก่ การมีที่พักอาศัย การมีรายได้ ที่มั่นคงเพียงพอ มีอาชีพการงานที่มีความมั่นคงก้าวหน้าและได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร

1.5.3 ความต้องการทางด้านความรักหรือทางสังคม (Love or Social Needs) ความต้องการ 2 ประการแรก ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น นั่นคือ ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วมหรือเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดจนการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง การได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ จะเป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น ดังนั้นองค์กรอาจตอบสนองด้วยการจัดมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความสามารถ ความ

เหมาะสม และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรให้มีความสามารถในการตัดสินใจพอสมควร เป็นต้น

1.5.4 ความต้องการความเคารพยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ ตลอดจนความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายในองค์กร การดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแต่ทำให้ฐานะของตนเด่น เป็นที่ยกย่องในสังคม ดังนั้น องค์กรอาจตอบสนองความต้องการ โดยเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีโอกาสทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือทำงานกับบุคคลสำคัญ ๆ เท่าที่ความสามารถจะอำนวยให้ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่จะเกิดความพอใจ หากได้แสดงผลงานที่สูงที่สุดที่ตนจะทำได้ ความคิดเห็นหรือผลงานที่ได้รับการยอมรับนับถือ จะมีการยกย่อง ชมเชย เป็นต้น ซึ่งความต้องการความเคารพยกย่อง โดยสรุปสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1) ความต้องการนับถือตนเองว่ามีคุณค่า (Self-esteem) มีความนับถือตนเอง (self-respect) เชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถที่จะมีความประสบความสำเร็จ เป็นอิสระ ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นหากไม่จำเป็น

2) ความต้องการยอมรับนับถือจากผู้อื่นว่าตนเองมีคุณค่า (Esteem from Other) มีความสามารถ ได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติยศว่าเป็นคนดี คนเก่ง และเป็นคนมีประโยชน์

1.5.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดดังกล่าวนี จะมีลักษณะกว้างมากและแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากได้ผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทรศนะของตน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดนี้ เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นนักกีฬาระดับโลก ความต้องการที่จะได้รับเลือกตั้งเป็นนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

นอกจากนี้ ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory) ของ Clayton Alderfer ซึ่งเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้เน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ข้อเสนอเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐาน 3 อย่าง ได้แก่

1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่พักอาศัย ความปลอดภัยทางร่างกาย

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่น (Relatedness Needs) เป็นบทบาทที่ซับซ้อนเกี่ยวกับคน และความพึงพอใจ การปฏิสัมพันธ์กันในสังคมนามาสู่เรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ การเคารพนับถือ การยอมรับ และความต้องการเป็นเจ้าของ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบทบาทการปฏิบัติงานกับตัวพนักงานเอง รวมทั้งครอบครัวและเพื่อน

3) การต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด เช่น ได้รับการยกย่อง ประสบความสำเร็จในชีวิต ความเจริญก้าวหน้า ซึ่งต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ความต้องการนี้ประกอบด้วยการทำงานอิสระภาพของตัวเองที่ทำให้ความสามารถนั้นเกิดความเป็นจริงได้

จากหลักการสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG จึงสามารถสรุปได้ว่ามนุษย์ได้รับการตอบสนองจากลำดับขั้นใดขั้นหนึ่งจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์ก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งแสดงถึงความต้องการความก้าวหน้าเพื่อความปลอดภัย ความมั่นคง และการเป็นที่ยอมรับนับหน้าถือตาในสังคมที่ถือเป็นความต้องการสูงสุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรมีความเข้าใจและจัดรูปแบบการปฏิบัติงาน การดำเนินการขององค์กรอันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุคิบ (Material) เครื่องจักร (Machine) การตลาด (Marketing) และการจัดการ (Management) ให้มีความเหมาะสม มีการจัดรูปแบบการจัดการให้บุคคลกรเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างโอกาสในความก้าวหน้าของสาขาอาชีพ และการปฏิบัติงานของตัวบุคลากร โดยรูปแบบการจัดการแบบให้บุคคลกรมีส่วนร่วม (Participative Management) คือ กระบวนการซึ่งผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหา การเข้าร่วมในคณะทำงานที่ปรึกษา การมีตัวแทนอยู่ในคณะกรรมการกำหนดนโยบาย และคัดเลือกบุคลากรใหม่ มีประโยชน์หลายอย่าง เช่น

1) เมื่อลักษณะงานมีความซับซ้อนมากขึ้น ผู้บริหารมักไม่ทราบสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาทำทุกอย่าง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานที่รู้เรื่องงานดีที่สุดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้การตัดสินใจถูกต้องเหมาะสมมากขึ้น

2) การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พวกเขาจะยึดมั่นในการตัดสินใจ หรือมติเหล่านี้

3) การปฏิบัติงานในปัจจุบันมักต้องอาศัยความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างหน่วยงานหรือแผนกต่าง ๆ การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงทำให้ได้มีการปฏิบัติงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน

4) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นการข้อมูลทั้งแก่ผู้บริหารและบุคลากรระดับต่าง ๆ มีการแจ้งให้บุคลากรทราบเป็นระยะ ๆ ว่าการปฏิบัติงาน

ของเขามีความ ก้าวหน้าไปมากเพียงใดเพื่อให้บุคลากรมีการตรวจสอบและปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองตลอดเวลา การจัดการแบบนี้ได้รับความนิยมมากทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพนั้นมีความสำคัญมาก เนื่องจากพนักงานนั้น ไม่ได้มาทำงานเพียงเพื่อต้องการเงินสำหรับการดำรงชีวิตเท่านั้น แต่ยังต้องการสิ่งอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อจิตใจตนเองอีกด้วย เช่น การได้รับความชื่นชม เห็นคุณค่าในผลงานจากผู้อื่น ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม รวมถึงผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการของตนเคลื่อนจากความต้องการระดับต่ำ ไปยังระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ นั้น ก็ย่อมแสดงว่าความต้องการในระดับต่ำกว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลนั้นน้อยลง ด้วยเหตุนี้ เพื่อจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่คนในองค์กร ก็จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ มาจูงใจหรือมาตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและกระตือรือร้นในการทำงานให้ดีขึ้นและอยู่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรตลอดไป

โดยแนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง เนื่องจากปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนทั่วโลก และอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถนิยามความหมาย ดังนี้

ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety/Security Needs) หมายถึง ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่มีต่อร่างกาย ความปลอดภัยของสุขภาพรอดพ้นจากโรคร้าย และยังหมายรวมถึงความมั่นคงในการทำงานมีบำนาญตลอดจนการมีชีวิตรอดต่อความสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

2. แนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน รุฉนันทน์ พานิชโยทัย, 2541) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คู่มีค่ากับการใช้ทรัพยากรในทางการเงิน คน อุปกรณ์ และเวลา ประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่ง

ที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ประสิทธิภาพ จึงสามารถมองได้แง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มูลค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากร ทั้ง เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของกระบวนการในการบริหาร (Process) เช่น การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมมองของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และบริการเป็นที่พอใจ ของลูกค้า

สมใจ ลักษณะ (2547) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด การทำงานเร็วและงานออกมามี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้ กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดย สิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน

บุรินทร์ ชามะรัตน์ (2548) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบ ต้นทุนกับผลผลิตหรือผลงานที่ทำได้เมื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เป็นการวัดการกระทำ โดยพิจารณาความรวดเร็ว การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ถูกต้อง ไม่สูญเปล่า ไม่สิ้นเปลือง ใช้วิธีการ บริหารหรือการจัดการที่เหมาะสม โดยบุคลากรหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการทำงาน

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดจาก ความพึงพอใจของพนักงานที่ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล โดยพิจารณา ถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ความพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกันในอนาคต ซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ และเหมาะสมกับเวลาในผลงาน ที่ออกมา ซึ่งจะช่วยให้บรรลุภารกิจขององค์การที่สำคัญได้ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็น ถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

Ryan & Smith (อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์, 2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของ บุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนไปกับงาน ซึ่งประสิทธิภาพ ในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังคน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด โดยใช้ความพยายามความสามารถและความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้น มีความถูกต้องและการทำงานให้สำเร็จทันเวลา โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ต้องตรงตามมาตรฐานบรรลุลักษณะประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วน คือผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน โดยผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดหลายอย่างที่เกี่ยวข้องการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องการสื่อสารภายในองค์การส่วนโครงสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพต้องพิจารณาจากการจัดโครงสร้างที่เน้นระบบหรือวิธีการทำงานและการจัดระเบียบที่เน้นเรื่องคน เพื่อสร้างความร่วมมือ

เฉลี่ย อุปภา (2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละบุคคล สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษาความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่าง อาจกล่าวได้ว่า “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” มีแนวคิดส่วนใหญ่จะเน้นในเรื่องผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลากรมีผลของการปฏิบัติงานดีคู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ถ้าผลของการปฏิบัติงานไม่ดี ไม่คู่กับการลงทุน ก็ถือได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก (2561) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลสำเร็จและบรรลุผลดังเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้ โดยการใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างคุ้มค่าและเกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ องค์การจะมีผลของงานที่น่าพอใจได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาองค์การ ซึ่งจะต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านด้วยกัน

Locke (1996) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ 1) ตัวงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน 2) เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน 3) การเลื่อนตำแหน่ง

(promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงาน และหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง 4) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน 5) ผลประโยชน์เกี่ยวกับ (benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างการลา วันหยุดประจำปี 6) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างอาคารสถานที่ทำงาน 7) การนิเทศงาน (supervision) ได้แก่ วิธีการและเทคนิคในการนิเทศงาน การให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และทักษะในด้านการบริหารของผู้นิเทศ 8) เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันและควมมีมิตรภาพอันดีต่อกัน 9) หน่วยงานและการจัดการ (company and management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน

Smith (1996) กล่าวถึง แนวคิดขององค์ประกอบการดำเนินงานที่นำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) องค์ประกอบด้านปัจจัย ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่เป็นมนุษย์และมีใช้มนุษย์ เช่น เงินทุน เครื่องมือ เครื่องจักร เทคนิควิธีการ ที่ดิน 2) องค์ประกอบด้านกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการ การจัดระบบการตัดสินใจและระบบข้อมูล รวมถึงการวางแผนและควบคุม 3) องค์ประกอบด้านผลผลิต คือ สินค้าหรือบริการ ความสามารถในการปฏิบัติขององค์การ ระดับการเพิ่มผลผลิต นวัตกรรม การเติบโตและพัฒนาขององค์การ ภาพพจน์ขององค์การ ความมุ่งมั่นขององค์การ แรงจูงใจขององค์การ และความพึงพอใจของบุคลากรและลูกค้า

สมใจ ลักษณะ (2551) กล่าวถึง ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบ 4 ประการ ถ้าองค์ประกอบนี้มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การก็จะนำไปสู่การบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน องค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงิน การค้า การซื้อของของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ สภาพการแข่งขันทางการผลิต การบริการ แหล่งวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน 2) สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การ กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3) ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนา ประสิทธิภาพขององค์การ บุคลากรต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะ

นำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ ประชัญญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4) กระบวนการขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นอันดับสองรองจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์การ คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กล่าวโดยสรุป คือ เป้าหมายความสำเร็จขององค์การ คือ การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จำเป็นต้องอาศัยประสิทธิภาพในการดำเนินงานของมนุษย์เป็นหลัก โดยมีองค์ประกอบของบุคคลผู้ปฏิบัติงานเอง และองค์ประกอบในส่วนขององค์การ เช่น โครงสร้าง นโยบาย ระบบ กระบวนการ วัฒนธรรม องค์การ รวมถึงสิ่งแวดล้อมจากภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้อง หากเราสามารถรู้ถึงข้อดีและข้อเสียขององค์ประกอบนั้น ๆ เราก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์การต่อไป

หทัยกาญจน์ ภูลพิพัฒน์ (2553) ได้กล่าวถึง “ผลการปฏิบัติงาน” ซึ่งก็คือ “ผลงานของพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของตัวพนักงานเอง โดยการปฏิบัติงานมาจากความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้”

ซึ่งการที่จะเกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลัก คือ

1) โครงสร้างการปฏิบัติงาน และ 2) ผู้ที่ปฏิบัติงาน

1) การจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาได้จากการมีระดับของความสัมพันธ์ ที่ดี และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) ที่รวดเร็ว ซึ่งจะสอดคล้องกับเรื่องการบริหารผลปฏิบัติงาน (Performance Management) เช่น การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้อง มีการปฏิบัติงานเป็นทีม บทบาทหน้าที่ชัดเจนจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว คล่องตัว ตัดสินใจได้ดี แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น แต่หากเป็นการจัดโครงสร้างการปฏิบัติงานไม่ดี มักพบปัญหาด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ เช่น คุยกันไม่รู้เรื่อง เกี่ยงงานกัน ไม่รู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน การบ่นเบียดหน้าที่และความรับผิดชอบ หลีกเลียงปัญหา ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น การปฏิบัติงานช้าช้อน ฯลฯ ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงผลการดำเนินงานของกิจการในที่สุด อย่างไรก็ตามจะต้องคำนึงด้วยว่าองค์การเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น โครงสร้างของงานก็คือโครงสร้างของเป้าหมาย หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ก็จะรับผิดชอบเป้าหมาย

ใหญ่ แต่หากหน่วยงานเล็กก็ดูแลเป้าหมายเล็ก ๆ ที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายใหญ่ เมื่อได้โครงสร้างเป้าหมายแล้วก็นำมาวิเคราะห์ว่าแต่ละเป้าหมายนั้นต้องการทรัพยากรอะไร ไม่ว่าจะเป็นเงิน คน กระบวนการ เทคโนโลยี ฯลฯ และใช้กระบวนการอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อได้แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายแล้วก็มาออกแบบการจัดวางโดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก ๆ คือ คนและระบบ ได้แก่ (1) การจัดโครงสร้างที่เน้นระบบหรือวิธีการปฏิบัติงาน (Rational Organizing) และ (2) การจัดระเบียบที่เน้นเรื่องคน หรือ โครงสร้างร่วมใจ (Natural Organizing) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่ากุญแจสำคัญของปัจจัยที่จะทำให้การจัดโครงสร้างประสบความสำเร็จในแต่ละด้านนั้น ได้แก่ (1) ด้านระบบ มีกุญแจสำคัญคือ การสื่อสาร (Communication) และ (2) ด้านคน มีกุญแจสำคัญคือ ความสัมพันธ์ (Relationship)

(1) การสื่อสาร (Communication) ถือเป็นกุญแจสำคัญในด้านระบบจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกัน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ ปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะขององค์การ และปัญหาบางอย่างอาจเกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมขององค์การ เช่น การเลือกรับรู้ โดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน หรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสาร และการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสาร รวมทั้งต้องระมัดระวังภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ต้องร่วมสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจกัน เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างกว้างขวางและเปิดเผย การเป็นผู้ตอบสนองที่ดี เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารหรือไม่ และการพัฒนาทักษะที่ดี ซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น การสื่อสารในองค์การนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์การก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์การ แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์การมีอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

ก. ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าการสื่อสารแนวตั้ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ หรือสภาพ

ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไปสู่ผู้บริหาร และมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่การสื่อสารแบบนี้มักจะสั้น และไม่ค่อยเกิดขึ้น

ข. ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน เพื่อให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงาน โครงการขององค์กร

ค. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกัน หรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรอีกด้วย

(2) การปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จึงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าความสัมพันธ์ (Relationship) ระหว่างบุคคล รวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้เช่นกัน ความสำเร็จของการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับบุคลากรผู้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรเป็นสำคัญ ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงนับว่ามีความจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทราบในการบริหารงานที่ต้องอาศัยความมีศิลปะของหัวหน้างานที่จะใช้ความสามารถของการเป็นผู้นำสร้างแรงจูงใจ รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเกิดความตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดีที่สุด

2) สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน มีพัฒนาการการปฏิบัติงานที่ดี ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะและเทคนิคในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุดใน รู้จักบริหารเวลา ทำงานอย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า คือคนที่มีประสิทธิภาพควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องจากในชีวิตประจำวันนั้น เรามีกิจกรรมหลายอย่างที่ต้องทำ บางอย่างนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ บางอย่างเป็นเรื่องไม่สำคัญ การบริหารเวลาให้เป็นจะช่วยลดความไม่เป็นระเบียบในชีวิต และเพิ่มความสำเร็จ

ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะภาคธุรกิจเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก หรืองานบริการที่ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ควรมีการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว

(2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เดินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

(3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กร ผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

(4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงจะผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

(5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาให้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา และไม่ใช่คนที่แค่ทำงานตามคำสั่งเท่านั้น ทั้งยังมีความสามารถในการดัดแปลงความรู้ในการใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงได้

(6) ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หมายถึง มีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานล่วงหน้าก่อนที่จะเริ่มต้นในการปฏิบัติงานทุกครั้ง และต้องเป็นเป้าหมายที่ชัดเจนให้ทราบว่าจะมีลักษณะสุดท้ายเป็นอย่างไร จึงจะสามารถทำตัวให้สอดคล้องกับจุดหมายนั้น โดยไม่เขวไป การกำหนดเป้าหมายต้องทำให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติงานได้จริงในทุกกระยะ ทั้งเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าซึ่งจะช่วย ทำให้การปฏิบัติงานมีทิศทาง ผิดพลาดน้อย และตรงจุดมุ่งหมายขององค์กร

(7) การเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้ตนเอง โดยพยายามฝึกฝนพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบันมีคนจำนวนไม่น้อยที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าแสดงออกในทางที่ถูกที่ควร คิดว่าไม่เก่งเหมือนคนอื่น ดูถูกความสามารถของตนเอง การพัฒนาตัวเองเสมอมาสามารถทำได้ โดยวิธีง่าย ๆ เช่น การดูแลสุขภาพทางกายให้ดี การบำรุง พัฒนาความคิดและอารมณ์ เป็นต้น

(8) มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นทีมหรือสร้างการปฏิบัติงานเป็นทีมให้เข้มแข็ง ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ ต้องยอมรับในความแตกต่างของคนอื่น มีความไว้วางใจกัน มีความรักในทีมงาน ร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังจริงใจ ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในทีมงาน แบ่งผลประโยชน์ร่วมกันอย่างยุติธรรม มีการติดต่อประสานงานที่ดี

ระหว่างกัน และการสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เช่น รู้จักช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การยิ้มแย้มแจ่มใสต่อกัน ให้อภัยกัน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรียนรู้ด้วยกันเพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงาน และช่วยผลักดันให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่มุ่งหมายไว้

(9) ต้องมีคุณธรรมในการปฏิบัติงาน คือ มีความพอใจ และรักใคร่ในงานที่ทำ มีความเพียรพยายามในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ มีใจจดจ่อต่องานที่ทำ มีสมาธิไม่วอกแวก และมีการทบทวนตรวจสอบงานที่ทำอยู่เสมอ หากเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมาย หรือผิดพลาดต้องปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนจะต้องไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร หรือเกิดความลาเอียงในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีความรับชอบ ซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการบริหารงานและปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

(10) ฝึกเป็นคนที่ชอบกระทำหรือลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด คอยกระตุ้นเตือนตนเอง หรือสร้างแรงจูงใจภายในให้อยากทำงานโดยไม่ต้องให้ใครบังคับ มีศรัทธาในงาน และองค์กร ที่ทำงานอยู่เสมอ

(11) ปรับทัศนคติและค่านิยมที่ไม่เหมาะสมเสียใหม่ ปรับให้เป็นคนชอบคิดแบบชนะ-ชนะ ซึ่งจะต้องอยู่บนพื้นฐานของทัศนคติที่ดีและต้องการให้ได้ประโยชน์เท่าเทียมกันทั้งสองฝ่ายในระยะยาว ค่านิยมที่ไม่เหมาะสมต่าง ๆ เช่น การปฏิบัติงานเป็นเล่น การประจบสอพลอ การมีระบบพรรคพวก การเกรงใจอย่างไรเหตุผล ก็ควรยกเลิก

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้น ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก 2 ส่วน ได้แก่ โครงสร้างการปฏิบัติงาน และ ผู้ที่ทำงาน โดยโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถพิจารณาได้จากการจัดโครงสร้างที่เน้นระบบ หรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยมีกุญแจสำคัญคือ การสื่อสาร (Communication) และการจัดระเบียบที่เน้นเรื่องคนหรือ โครงสร้าง ความร่วมมือ โดยมีกุญแจสำคัญคือ ความสัมพันธ์ (Relationship) ส่วนผู้ที่ทำงานจะต้องมีแนวคิดหลายอย่างที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในเรื่องการปฏิบัติตัว การปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน และเพื่อให้มีความสุขในการปฏิบัติงาน

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Harrington (อ้างถึงใน ศักรินทร์ นาคเจือ, 2557) ได้กำหนดหลักของประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ (The 12 Principles of Efficiency) ซึ่งจะเน้นที่การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และขจัดความสูญเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ให้ความสำคัญที่โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its goals) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defines ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือ และความไม่แน่นอน

2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถตลอดจนสร้างความแตกต่างโดยค้นคว้าหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้

3) คำแนะนำที่ดี (Competent counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น ๆ

4) วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบาย เพื่อให้พนักงานเชื่อถือปฏิบัติ ตามกฎและวินัยต่าง ๆ

5) มีความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม แก่พนักงาน

6) มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, immediate, accurate and permanent records)

7) มีความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลัก วิทยาศาสตร์ในแต่ละหน้าที่ เพื่อให้องค์กรสามารถทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุ ตามวัตถุประสงค์

8) มีมาตรฐานและตารางเวลา (Standard and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการ ทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่

9) สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อม ให้ดีอยู่เสมอ

10) การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบ มาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดี

11) มีคำสั่งปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice instructions) ผู้บริหาร ต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12) การให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ผู้บริหารควรให้ รางวัลแก่พนักงานสำหรับการทำงานที่สำเร็จ

Woodcock (อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวว่าลักษณะของทีมการทำงานที่มี ประสิทธิภาพไว้ 11 ด้าน ดังนี้

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสาน ทักษะความรู้ความสามารถที่ต่างกันของบุคคลและใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละ งานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ที่ต่างกันไป

2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear objectives and agreed goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and confrontation) คือ บรรยากาศในการทำงานเป็นทีมเป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรงหันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจกัน

4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกัน และกัน มีความจริงใจต่อกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะร่วมมือในการแก้ไขปัญหา

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงานพร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุนช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

6) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound procedures) คือ การทำงานของทีม มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

7) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) คือ การทำงานในทีมจะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

8) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular review) คือ การติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

9) การพัฒนาบุคลากร (Individual development) คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิกทีมให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound inter-group relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

11) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสมสื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความคิดเห็น

Becker & Neuhauser (อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพของ

องค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การ คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบ ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้นมีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงาน ขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็น ได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็น ได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กัน ไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็น ได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker & Neuhauser ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์การได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์การ เพราะองค์การสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นฤมล กิตตะยานนท์ (2527) ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนด โดย 3 ส่วน ดังนี้

1) คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) Demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

(2) Competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะ ได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

(3) Psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2) ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีความตั้งใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีความตั้งใจในการทำงานต่ำ

3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ศักรินทร์ นาคเจือ, 2557) ซึ่งได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) และ ค่าใช้จ่าย (Costs) ดังนี้

1) มิติด้านคุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณสมบัติของงาน/บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้โดยผู้ผลิต/ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (input) วัตถุดิบต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิต (process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (output) ที่ดี ทั้งนี้ งานนั้นจะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) มิติด้านปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

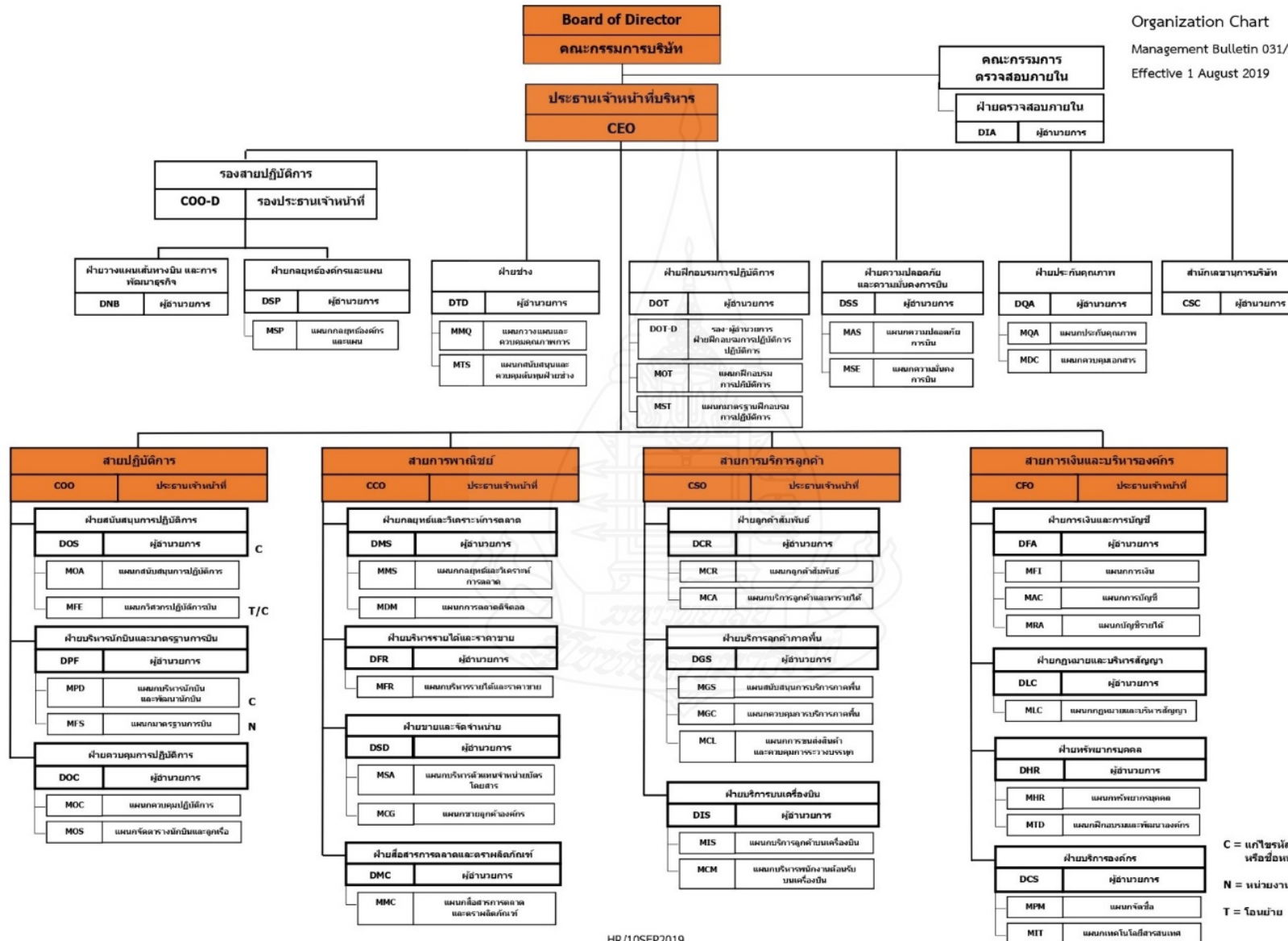
3) มิติด้านเวลา (Time) หมายถึง ความรวดเร็ว เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับหลักการและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานซึ่งทำให้ผลงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด หากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลา ก็ไม่ถือว่าเป็นประสิทธิภาพ

4) มิติด้านค่าใช้จ่าย (Costs) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุน หรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนด ทั้งการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แต่ยังสามารถได้ตามที่ต้องการหรือเกิดประโยชน์สูงสุด โดยในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ

3. ข้อมูลทั่วไปของ บริษัท ไทยสมายแอร์เวย์ จำกัด

บริษัท ไทยสมายแอร์เวย์ จำกัด เป็นสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2555 ในฐานะหน่วยงานในเครือของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และเป็นอดีตรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อนเปลี่ยนแปลงสถานะ และแยกออกมาเป็นบริษัทลูกในปี พ.ศ. 2556 ดำเนินธุรกิจการบินพาณิชย์ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยมี โครงสร้างองค์กร ดังนี้





ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การ

จากการที่ผู้ศึกษาเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีการลาออกจากงานค่อนข้างสูง จากสถิติอัตราการเข้า - ออกของพนักงานประจำสำนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2559 – พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนพนักงานเข้าใหม่ 573 คน แบ่งเป็น

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง				
	ประธานเจ้าหน้าที่	ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้จัดการ	พนักงาน	รวม
2559	1 คน	5 คน	12 คน	99 คน	117 คน
2560	3 คน	3 คน	18 คน	91 คน	115 คน
2561	0 คน	4 คน	19 คน	160 คน	183 คน
2562	1 คน	0 คน	9 คน	106 คน	116 คน
2563	1 คน	1 คน	1 คน	39 คน	42 คน
รวม	6 คน	13 คน	59 คน	495 คน	573 คน

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลจำนวนพนักงานลาออก 511 คน แบ่งเป็น

ปี พ.ศ.	ตำแหน่ง				
	ประธานเจ้าหน้าที่	ผู้อำนวยการฝ่าย	ผู้จัดการ	พนักงาน	รวม
2559	0 คน	4 คน	7 คน	86 คน	97 คน
2560	3 คน	2 คน	15 คน	100 คน	120 คน
2561	1 คน	1 คน	8 คน	117 คน	127 คน
2562	3 คน	1 คน	5 คน	93 คน	102 คน
2563	0 คน	3 คน	6 คน	56 คน	65 คน
รวม	7 คน	11 คน	41 คน	452 คน	511 คน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิโยรส ฉายาพันธุ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอमानแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอमानแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ทั้งหมด 40 คน และมีผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจำนวน 37 คน ใช้วิธีเลือกตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับของสายการบิน อยู่ในระดับมาก 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ คือ ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 95 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 76 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานมากที่สุด รองลงมาด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุน และด้านปริมาณงาน เป็นลำดับสุดท้าย 2) ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด

(มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุภาลักษณ์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี บริษัทควรจัดประชุมเพื่อแจ้งปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรจัดอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานที่ถูกต้องของแต่ละสายงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดอบรมเพิ่มเพื่อเสริมสร้างความรู้แก่พนักงาน ควรส่งเสริมในด้านของการพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านความเป็นผู้นำควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารงานและการฝึกด้านบุคลิกภาพให้เหมาะกับการเป็นผู้นำขององค์กรในอนาคต

เฉลี่ย อุปภา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และ 3) เพื่อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 54 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยเชิงใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง 3) ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทุกด้านต้องการให้ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เช่น เข้าร่วมการอบรม สัมมนาในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สูงมากยิ่งขึ้น ให้จัดบุคลากรปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและเหมาะสม ให้เพิ่มทรัพยากรสารสนเทศสำหรับผู้ใช้และเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร ควรมีการประชุมหรือระดมสมองร่วมกันระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตกลงหรือหาวิธีในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ โดยเน้นการบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และควรมีมาตรการในการลดต้นทุนที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

เลขจรัส นามอาษา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ ทั้งหมดจำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมาคือ ด้านความทันเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการประหยัดทรัพยากร ตามลำดับ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.639$)

ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานและตำแหน่งปฏิบัติการที่อยู่ในแผนกบริการของศูนย์บริการเซฟโรเลตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.52 มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.73 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกัน ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม และปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการฝึกรอบพบว่ามีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปีทมา กัลยาคุณาภรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ t-Test และ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความได้รับการยกย่องนับถือ และด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้า ส่วนด้านปัจจัยค่าจูงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพเงื่อนไขในการทำงาน ด้านเงินเดือน และด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสที่จะได้ก้าวหน้าในอนาคต 2) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ดิเรก อัสติ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การ และการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง จาก 14 บริษัท/โรงงาน ซึ่งทำการเลือกในแต่ละโรงงานจะต้องมีพนักงานปฏิบัติงานภายในโรงงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6,036 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.896 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกันและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการบริหาร และด้านต้นทุน ตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง

ชูดภา จิงประสิทธิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรวิทยาลัย ดุริยางคศิลป์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรวิทยาลัย ดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ในพนักงานสายวิชาการ คือ อาจารย์ชาวไทย และพนักงานฝ่ายสนับสนุน คือ พนักงาน

ปฏิบัติการฝ่ายต่าง ๆ รวมจำนวนทั้งหมด 244 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test F-Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.30 มีช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.38 เป็นพนักงานสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 68.85 ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านกาให้บริการนักเรียน นักศึกษาและบุคคลภายนอกอยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความรู้ความสามารถในงานน้อยที่สุด การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงบวกในระดับต่ำ

สถาพร โฆษณนิชการ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัท โอสภสกา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคล ความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่าภายใต้ปัจจัยจูงใจ พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือต่ำสุด เฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และภายใต้ปัจจัยค้ำจุน พนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนความพึงพอใจด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ทั้งนี้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

พนิดา สุทธิประทีป (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดราชบุรี ทุกสาขาวิชาชีพ ทุกหน่วยงาน รวม จำนวน 494 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน ความทันเวลา และผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ รายได้ และระยะเวลารับราชการ มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสนับสนุนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เจตคติต่อวิชาชีพ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้าราชการเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญควรมีการสนับสนุนให้ข้าราชการได้รับการศึกษา การฝึกอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และจัดบุคลากรให้พอเพียงกับภาระงาน

สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตร และสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรกระทรวงเกษตร และสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดอุดรดิตถ์ รวม 14 หน่วยงาน จำนวน 157 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor

Analasis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานทั้ง 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความร่วมมือ และความสามัคคี ปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยการปฏิบัติตน ปัจจัยการบริหารและนโยบายขององค์กร ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความก้าวหน้า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยสวัสดิการและความมั่นคง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน การบริหาร และนโยบายขององค์กร ความก้าวหน้า สวัสดิการ และความมั่นคง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมี 4 ปัจจัย คือ ความร่วมมือ และความสามัคคี การปฏิบัติตน ความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ โดยปัจจัยความสำเร็จจากการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้พนักงานของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้สำหรับการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการแผนก และพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบิน และลูกเรือ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (คน)
ระดับผู้อำนวยการฝ่าย	17
ระดับผู้จัดการแผนก	35
ระดับพนักงาน	294
รวมทั้งสิ้น	346

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการแผนก และพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนแน่นอน โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ $\pm 5\%$ โดยมีรายละเอียดการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

โดย n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{346}{1 + 346(0.05)^2} \\ &= \frac{346}{1 + 0.865} \\ &= 185.52 \\ &= 186 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 186 คน จากนั้นผู้ศึกษาทำการแบ่งสัดส่วนในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยมีวิธีการแบ่งสัดส่วน ดังนี้

1.2.1 ระดับผู้อำนวยการฝ่าย มีพนักงานจำนวน 17 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{17 \times 186}{346} \\ &= 9.14 \\ &= 9 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.2.2 ระดับผู้จัดการแผนก มีพนักงานจำนวน 35 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{35 \times 186}{346} \\ &= 18.82 \\ &= 19 \text{ คน} \end{aligned}$$

1.2.3 ระดับพนักงาน มีพนักงานจำนวน 294 คน จากพนักงานทั้งหมด 346 คน

$$\begin{aligned} \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{294 \times 186}{346} \\ &= 158.05 \\ &= 158 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ระดับพนักงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้อำนวยการฝ่าย	17	9
2. ผู้จัดการแผนก	35	19
3. พนักงาน	294	158
รวมทั้งสิ้น	346	186

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยสร้างตามนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการ แบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำสำนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่สำนักงานใหญ่หรือที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และได้ข้อมูลที่แท้จริง เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 1 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) รวมทั้งสิ้นจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน จำนวน 5 ข้อ ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านความต้องการความปลอดภัย จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย มิติด้านคุณภาพ จำนวน 5 ข้อ มิติด้านปริมาณงาน จำนวน 5 ข้อ มิติด้านเวลา จำนวน 5 ข้อ และมิติด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire)

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามกรอบแนวคิดการวิจัย และนำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) นางอัชฌาพร ไกรสอาด ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ อาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3) อาจารย์ ดร.ปฐมพงศ์ กุ๊กแก้ว อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

2.3 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.3.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการกับตัวชี้วัด โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงข้อคำถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์

ของการวิจัย โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) = $\sum R/N$ แล้วจึงทำการประมวลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นรายชื่อ โดยค่า IOC ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Rovinelli and Hambleton, 1976) จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาพบว่าได้ค่า IOC เท่ากับ 0.97

2.3.2 การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถาม แล้วทำการแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1984) จากการตรวจสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้ศึกษาจัดส่งหนังสือขออนุญาตต่อผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อขออนุญาตจัดส่งแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลให้แก่พนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ หนังสือ เอกสาร วารสาร วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ศึกษาในงานศึกษาครั้งนี้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้วิธีการการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาคำเนินการจัดส่งแบบสอบถามแก่พนักงานบริษัทไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 186 ฉบับ เพื่อให้ตอบแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษา เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ หากพบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน 186 ฉบับ ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการประมวลผล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการ

ประมวลผลและวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และการสรุปผลการดำเนินการวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

หลังจากนั้นคำนวณค่าเฉลี่ยของคำตอบที่แสดงระดับความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความเห็นอยู่ระดับ	น้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค่าจูนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
± 0.8 ขึ้นไป	ระดับมาก
$\pm 0.61 - 0.80$	ระดับค่อนข้างมาก
$\pm 0.41 - 0.60$	ระดับปานกลาง
$\pm 0.21 - 0.40$	ระดับค่อนข้างน้อย
$\pm 0.01 - 0.20$	ระดับน้อย
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยก้ำจุน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (186 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
1.1 ชาย	77	41.40
1.2 หญิง	109	58.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (186 คน)	ร้อยละ (100.00)
2. อายุ		
2.1 21-30 ปี	115	61.80
2.2 31-40 ปี	50	26.90
2.3 41-50 ปี	11	5.90
2.4 51-60 ปี	10	5.40
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	147	79.00
3.2 สมรส	39	21.00 0.00
3.3 หย่าร้าง/หม้าย	0	
4. ประสบการณ์ทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี	15	8.10
4.2 1-5 ปี	90	48.40
4.3 6-10 ปี	40	21.50
4.4 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	41	22.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 20,000 บาท	93	50.00
5.2 20,001 – 40,000 บาท	46	24.70
5.3 40,001 – 60,000 บาท	22	11.80
5.4 60,001 – 80,000 บาท	9	4.90
5.5 80,001 – 100,000 บาท	3	1.60
5.6 มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป	13	7.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 186 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเพศชาย จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 41.40 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 61.80 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 มีสถานะภาพโสด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมา สถานภาพ

สมรส จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00) มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวม

ปัจจัยจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านลักษณะของงาน	4.21	0.30	มากที่สุด	2
ด้านความสำเร็จของงาน	4.27	0.36	มากที่สุด	1
ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.07	0.49	มาก	3
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.07	0.49	มาก	3
เฉลี่ย	4.15	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.30) รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.30) ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 จูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านลักษณะของงาน				
1. ท่านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม และตรงกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.20	0.44	มาก	4
2. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ	4.32	0.52	มากที่สุด	1
3. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน	4.19	0.55	มาก	5
4. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นระหว่างการปฏิบัติงาน	4.10	0.57	มาก	7
5. ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน	4.23	0.53	มากที่สุด	3
6. ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	4.25	0.49	มากที่สุด	2
7. ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงาน	4.16	0.53	มาก	6
เฉลี่ย	4.21	0.30	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 4.32$ S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นระหว่างการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 จูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความสำเร็จของงาน				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.27	0.56	มากที่สุด	5
2. ความสำเร็จของงานของท่านเกิดจากการความรู้ความสามารถ และ ความคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน	4.23	0.47	มากที่สุด	6
3. ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ	4.18	0.49	มาก	7
4. ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเองจนบรรลุผลสำเร็จ	4.30	0.52	มากที่สุด	2
5. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	4.28	0.57	มากที่สุด	3
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	4.32	0.53	มากที่สุด	1
7. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของความสำเร็จในงาน	4.28	0.59	มากที่สุด	4
เฉลี่ย	4.27	0.36	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$ S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท ($\bar{X} = 4.32$ S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเองจนบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 จูงใจ ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความก้าวหน้าในงาน				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.21	0.51	มากที่สุด	1
2. ความสำเร็จของงานของท่านเกิดจากการความรู้ความสามารถ และ ความคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน	4.09	0.78	มาก	4
3. ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ	4.06	0.76	มาก	5
4. ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเองจนบรรลุผลสำเร็จ	3.99	0.68	มาก	6
5. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	4.11	0.61	มาก	2
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	4.11	0.76	มาก	3
7. ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของความสำเร็จในงาน	3.94	0.76	มาก	7
เฉลี่ย	4.07	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D.=0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 4.21$ S.D.=0.51) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.11$ S.D.=0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.94$ S.D.=0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 จูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ				
1. ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ	3.95	0.71	มาก	7
2. ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	4.25	0.60	มากที่สุด	1
3. ท่านมีโอกาสได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.00	0.39	มาก	6
4. ท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	4.09	0.51	มาก	3
5. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานโดยรวมของท่าน	4.08	0.55	มาก	4
6. ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้นำ หรือหัวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.09	0.45	มาก	2
7. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นของท่าน และนำไปใช้เป็นตัวอย่งในการปฏิบัติงาน	4.03	0.50	มาก	5
เฉลี่ย	4.07	0.49	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้นำ หรือหัวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.45) และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความต้องการความปลอดภัย ดังตารางที่ 4.7 – 4.12

ตารางที่ 4.7 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน โดยรวม

ปัจจัยค้ำจุน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ด้านผู้บังคับบัญชา	4.03	0.53	มาก	3
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.15	0.46	มาก	1
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	3.93	0.71	มาก	5
ด้านความมั่นคงในงาน	3.97	0.56	มาก	4
ด้านความต้องการความปลอดภัย	4.15	0.50	มาก	2
เฉลี่ย	4.05	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านความต้องการความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.50) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.52) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.56) และ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 คำจูน ด้านผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านผู้บังคับบัญชา				
1. บังคับบัญชาใช้ความรู้ ความสามารถในการ บริหารงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.06	0.41	มาก	3
2. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม	4.11	0.61	มาก	2
3. ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญและกำลังใจใน การ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.93	0.58	มาก	7
4. ท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการ ปฏิบัติงานอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	3.98	0.61	มาก	6
5. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความพึง พอใจในผลการปฏิบัติงาน โดยรวมของท่าน	4.01	.056	มาก	5
6. ผู้บังคับบัญชามีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน	4.03	0.55	มาก	4
7. ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นผู้นำ และสามารถ แก้ปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม	4.12	0.62	มาก	1
เฉลี่ย	4.03	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นผู้นำ และสามารถแก้ปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 คำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ได้เป็นอย่างดี	4.20	0.44	มาก	2
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นซึ่งกันและกันในระหว่างการ ปฏิบัติงาน	4.15	0.45	มาก	4
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและ ร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตาม เป้าหมายเดียวกัน	4.22	0.51	มากที่สุด	1
4. ท่านสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกับเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อเกิดปัญหาหรือมีการเข้าใจผิดกัน	4.13	0.42	มาก	5
5. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมในการปฏิบัติงาน ขององค์กร	4.19	0.47	มาก	3
6. องค์กรของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงานได้ มีโอกาสดำเนินงานเป็นทีม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร	4.03	0.67	มาก	7
7. ท่านรู้สึกชอบการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมกับ ผู้อื่นมากกว่าการทำงานคนเดียว	4.12	0.51	มาก	6
เฉลี่ย	4.15	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้าน
 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็น
 รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและร่วมมือกัน
 ในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.51) รองลงมา คือ
 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.44) และข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงาน ได้มีโอกาสทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยค้ำจุน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน				
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.87	0.69	มาก	7
2. ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์	3.98	0.75	มาก	1
3. ท่านได้รับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านสุขภาพ ด้านครอบครัว ด้านการพัฒนาตนเอง เป็นต้น	3.94	0.69	มาก	4
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันช่วยให้การดำรงชีวิตและชีวิตในการทำงานดีขึ้น	3.94	0.68	มาก	3
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป	3.96	0.77	มาก	2
6. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในแต่ละเดือน	3.92	0.70	มาก	5
7. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีโครงสร้างเงินเดือนและเกณฑ์การเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	3.90	0.80	มาก	6
เฉลี่ย	3.93	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 ค่าจ้าง ด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยค่าจ้าง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความมั่นคงในงาน				
1. งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านที่ปฏิบัติงาน อยู่ใน ปัจจุบันเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง	4.03	0.55	มาก	2
2. ท่านเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงใน การทำงานระยะยาว สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จน เกษียณอายุ	3.88	0.78	มาก	6
3. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ ชีวิตส่วนตัว และช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ตามอัฏภาพ	4.06	0.59	มาก	1
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกังวลต่อการ โยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรม	3.96	0.43	มาก	5
5. ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและสามารถ ดำเนิน กิจการให้เติบโตได้อีกในอนาคต	3.87	0.61	มาก	7
6. ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ได้ ต่อไป แม้จะเกิดสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ บริหารงานขององค์กร	3.97	0.65	มาก	4
7. ท่านตัดสินใจถูกต้องที่ปฏิบัติงานในอาชีพนี้ เนื่องจาก เป็นอาชีพที่มีความยั่งยืน	4.01	0.57	มาก	3
เฉลี่ย	3.97	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านความ
 มั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี
 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว และช่วยให้ดำรงชีพ
 อยู่ได้ตามอัฏภาพ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.59) รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านที่ปฏิบัติงาน
 อยู่ในปัจจุบันเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.55) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ
 ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและสามารถดำเนินกิจการให้เติบโตได้อีกในอนาคต ($\bar{X} = 3.87$ S.D. =
 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
 คำจูน ด้านความต้องการความปลอดภัย

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านความต้องการความปลอดภัย				
1. องค์กรของท่านมีมาตรการคัดกรองในช่วงระยะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยตรวจวัดอุณหภูมิแก่พนักงานและสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน	4.20	0.58	มาก	2
2. องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยอย่างเพียงพอในการทำงาน	4.10	0.61	มาก	6
3. องค์กรของท่านมีการรณรงค์ และส่งเสริมด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพร่างกาย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.45	มาก	7
4. องค์กรของท่านมีการจัดอุปกรณ์และเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ	4.10	0.58	มาก	5
5. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด	4.19	0.48	มาก	3
6. องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุน จัดหาแนวทางให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างครบถ้วน	4.16	0.49	มาก	4
ด้านความต้องการความปลอดภัย				
7. ในภาพรวมขององค์กร ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.25	0.55	มากที่สุด	1
เฉลี่ย	4.15	0.50	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน ด้านความต้องการความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในภาพรวมขององค์กร ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.55) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีมาตรการคัดกรองในช่วงระยะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยตรวจวัดอุณหภูมิแก่พนักงานและสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ องค์กรของท่านมีการรณรงค์

และส่งเสริมด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพร่างกาย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย มิติ ด้านคุณภาพ มิติด้านปริมาณงาน มิติด้านเวลา และมิติด้านค่าใช้จ่าย ดังตารางที่ 4.13 – 4.17

ตารางที่ 4.13 สรุปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
มิติด้านคุณภาพ	4.21	0.51	มากที่สุด	1
มิติด้านปริมาณงาน	4.14	0.48	มาก	4
มิติด้านเวลา	4.19	0.46	มาก	2
มิติด้านค่าใช้จ่าย	4.17	0.46	มาก	3
เฉลี่ย	4.18	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มิติด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.51) รองลงมาคือ มิติด้านเวลา ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.46) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = 0.46) และมิติด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านคุณภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
มิติด้านคุณภาพ				
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	4.22	0.53	มากที่สุด	3
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้	4.13	0.47	มาก	5
3. ผลการปฏิบัติงานสามารถนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้	4.24	0.54	มากที่สุด	1
4. ท่านมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้อุณหภูมิของงานเพิ่มมากขึ้น	4.23	0.53	มากที่สุด	2
5. คุณภาพงานขององค์กรในภาพรวมเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก	4.22	0.55	มากที่สุด	4
เฉลี่ย	4.21	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้ ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ท่านมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้อุณหภูมิของงานเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านปริมาณงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
มิติด้านปริมาณงาน				
1. ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานที่เพิ่มมากขึ้น	4.16	0.54	มาก	1
2. ปริมาณงานที่เป็นผลลัพธ์ของท่านมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่ใช้ไป	4.10	0.54	มาก	5
3. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป	4.13	0.45	มาก	4
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร	4.15	0.50	มาก	3
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน	4.15	0.47	มาก	2
เฉลี่ย	4.14	0.48	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานที่เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.47) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปริมาณงานที่เป็นผลลัพธ์ของท่านมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่ใช้ไป ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านเวลา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
มิติด้านเวลา				
1. ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	4.23	0.52	มากที่สุด	3
2. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด	4.24	0.48	มากที่สุด	1
3. ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป	4.05	0.47	มาก	5
4. ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จ เพื่อให้สำเร็จตามกำหนด	4.23	0.54	มากที่สุด	4
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	4.23	0.46	มากที่สุด	2
เฉลี่ย	4.19	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
มิติด้านค่าใช้จ่าย				
1. ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	4.20	0.49	มาก	2
2. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด	4.13	0.46	มาก	3
3. ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป	4.12	0.44	มาก	5
4. ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จ เพื่อให้สำเร็จตามกำหนด	4.24	0.60	มากที่สุด	1
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน	4.13	0.47	มาก	4
เฉลี่ย	4.17	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้สำเร็จตามกำหนด ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.44) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient) ดังตารางที่ 4.18 – 4.19

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยจูงใจ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะของงาน	0.40**	0.00	ระดับค่อนข้างน้อย	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงาน	0.16*	0.03	ระดับน้อย	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.58**	0.00	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.92**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ปัจจัยจูงใจโดยรวม	0.73**	0.00	ระดับค่อนข้างมาก	เดียวกัน

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยจูงใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างมาก ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.73$ Sig. = 0.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ระดับมาก ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.92$ Sig. = 0.00) ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.58$ Sig. = 0.00) ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างน้อย ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.40$ Sig. = 0.00) และด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.16$ Sig. = 0.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยคำจูนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยคำจูน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.87**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.98**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	0.84**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงในงาน	0.85**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ด้านความต้องการความปลอดภัย	0.98**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	0.93**	0.00	ระดับมาก	เดียวกัน

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยคำจูน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.93$ Sig. = 0.00) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคำจูน ทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านความต้องการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.98$ Sig. = 0.00) ด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.87$ Sig. = 0.00) ด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.85$ Sig. = 0.00) และ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ($r=0.84$ Sig. = 0.00) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ วิเคราะห์ผลแล้ว ในบทนี้จะดำเนินการต่อไปนี้เป็นคือ

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะผลการศึกษา

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน สรุปผลได้ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด 2) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด 3) ศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรคือพนักงานในตำแหน่งผู้อำนวยความสะดวก ผู้จัดการแผนก และพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จำนวน 346 คน ไม่รวมนักบินและลูกเรือ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2564) คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product - Moment Correlation Coefficient)

1.3 การศึกษานี้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

1.3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.30) รองลงมาคือด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.30) และด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.49) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.07$ S.D. = 0.49) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จของงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท ($\bar{X} = 4.32$ S.D. = 0.53) รองลงมาคือ ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตัวเองจนบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.30$ S.D. = 0.52) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.49) ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีความท้าทายความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.32$ S.D. = 0.52) รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็นระหว่างการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.57) ปัจจัยจิตใจด้านความก้าวหน้าในงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของความสำเร็จในงาน ($\bar{X} = 3.94$ S.D. = 0.76) ปัจจัยจิตใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้นำ หรือหัวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.09$ S.D. = 0.45) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ ($\bar{X} = 3.95$ S.D. = 0.71)

1.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.46) รองลงมาคือด้านความต้องการความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.50) ด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.52) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.56) และ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.71) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน ($\bar{X} = 4.22$ S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน

กับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.44) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.67) ปัจจัยด้านความต้องการความปลอดภัย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ในภาพรวมขององค์กร ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.25$ S.D. = 0.55) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีมาตรการคัดกรองในช่วงระยะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยตรวจวัดอุณหภูมิแก่พนักงานและสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.58) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ องค์กรของท่านมีการรณรงค์และส่งเสริมด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพร่างกาย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.45) ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำและสามารถแก้ปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.11$ S.D. = 0.61) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.93$ S.D. = 0.58) ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว และช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ตามอัตรภาพ ($\bar{X} = 4.06$ S.D. = 0.59) รองลงมาคือ งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง ($\bar{X} = 4.03$ S.D. = 0.55) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและสามารถดำเนินกิจการให้เติบโตได้อีกในอนาคต ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.61) ปัจจัยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.98$ S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป ($\bar{X} = 3.96$ S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.69)

1.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.46) โดยด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.51) รองลงมาคือ มิติด้านเวลา ($\bar{X} = 4.19$ S.D. = 0.46) ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.17$ S.D. = 0.46) และมิติด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.14$ S.D. = 0.48) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้ ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ท่านมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้คุณภาพของงานเพิ่มมากขึ้น

($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.47) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.46) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป ($\bar{X} = 4.05$ S.D. = 0.47) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลาหากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้สำเร็จตามกำหนด ($\bar{X} = 4.24$ S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ ($\bar{X} = 4.20$ S.D. = 0.49) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป ($\bar{X} = 4.12$ S.D. = 0.44) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานที่เพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานของท่านได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.15$ S.D. = 0.47) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่เป็นผลลัพธ์ของท่านมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่ใช้ไป ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.54)

1.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงจิตต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปัจจัยเชิงจิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างมากในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์ดังนี้ ปัจจัยเชิงจิตด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างน้อยในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์ระดับน้อยในทิศทางเดียวกัน

1.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์ดังนี้ ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และปัจจัยค้ำจุนด้านความต้องการความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุนด้านผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน

มีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยจำแนกด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ระดับมากในทิศทางเดียวกัน

1.6 การทดสอบสมมติฐาน

1.6.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จึงยอมรับสมมติฐาน

1.6.2 ปัจจัยจำแนกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด จึงยอมรับสมมติฐาน

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงาน ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จของงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจนบรรลุได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ได้ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับ เฉลี่ย อุปภา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านต้นทุนอยู่ในระดับมาก ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสรุปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ปัทมา กัลยาคุณารณ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันกับด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความได้รับการยกย่องนับถือ

และด้านย่อยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้า และยังสอดคล้องกับ ชูดาภา จึงประสิทธิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยครูยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรวิทยาลัยครูยางคศิลป์ให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการนักเรียนนักศึกษาและบุคคลภายนอกอยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความรู้ความสามารถในงานน้อยที่สุด

2.2 การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยค้ำจุนด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านความต้องการความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีลักษณะของการทำงานเป็นทีม มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการร่วมมือกันในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์กร โดยพนักงานมีความรู้สึกในการเป็นส่วนหนึ่งของทีมในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกันของพนักงาน สอดคล้องกับ เจษฎารัตนาอาษา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ อำเภอรอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอันดับหนึ่ง ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญูประเทศ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับ ปัทมา กัลยาคุณาภรณ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านย่อย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย สมายล์แอร์เวย์ จำกัด ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานของ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด มีผลการปฏิบัติงานที่สามารถนำมากำหนดแนวทางสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานได้มีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานขององค์กร สอดคล้องกับ ดิเรก สวัสดิ์ศรีรงค์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟโรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ดิเรก อัสติ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเชื้อและกระดาษในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ สถาพร โฆษณนิชการ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัท โอเอสสภา จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ พนิดา สุทธิประทีป (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน ความทันเวลา และผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ สุภารัตน์ กิมศิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะผลการศึกษา

3.1 ข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งนี้

1) จากผลการศึกษาปัจจัยเชิงใจ จะเห็นได้ว่า ปัจจัยเชิงใจด้านความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยพนักงานสามารถที่จะปฏิบัติงานและตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้บรรลุเพื่อการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ จากการทุ่มเทแรงกายแรงใจในทุกกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร โดยการให้รางวัลที่เหมาะสมเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2) จากผลการศึกษาปัจจัยค้ำจุน จะเห็นได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยพนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน อีกทั้งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ซึ่งนอกจากจะสร้างความสามัคคีแล้ว ยังเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การธำรงอยู่ของพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

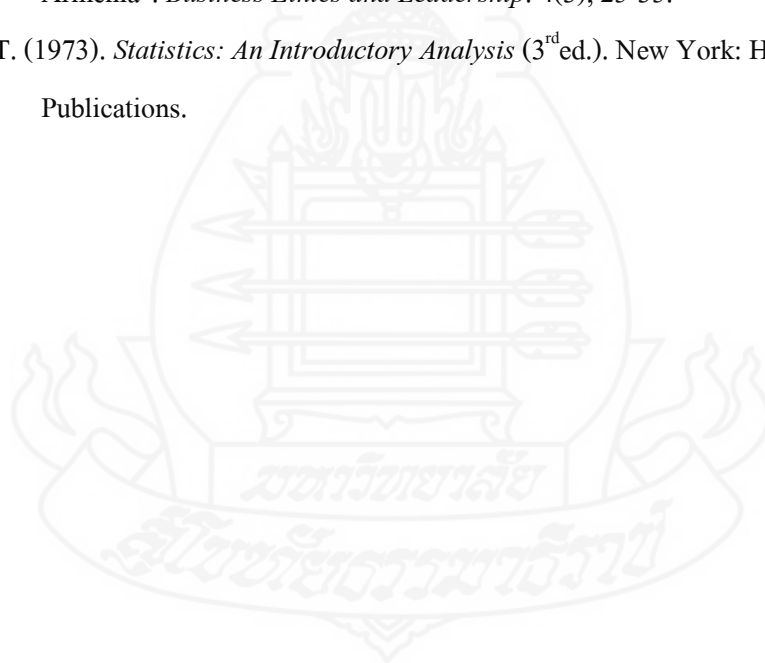
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชั้นไฮน์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.
- เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คทาฐ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- เจษฎีส นามอาษา. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองอรัญญประเทศ อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว*. (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เฉลี่ย อุปภา. (2559). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชุกดาภา จึงประสิทธิ์. (2555). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ดิเรก สวัสดิ์ตรงค์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์บริการเซฟ โรเลต ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

- ดิเรก อัสถิ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ธัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฐนันท์ พานิชโยทัย. (2541). การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร พ.ศ. 2538. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการเกษตร.
- นภัสภรณ์ ดวงชิน. (2558). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัด. (งานนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- นฤมล กิตตะยานนท์. (2527). พฤติกรรมในองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร. (ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุรินโท ชามะรัตน์. (2548). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุศรา สุกพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานกรณีศึกษา: บริษัท ผู้ผลิตเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555) การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประเสริฐ ูไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. (สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

- ปัทมา กัลยาณานภรณ์. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานสหกรณ์จังหวัดสระแก้ว. (งานนิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปิโยรส ฉายาพันธุ์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ต้อนรับภาคพื้นดินของสายการบิน โอमानแอร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ.
(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พนิดา สุทธิประทีป. (2552). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการใน
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมระดับ
4 ดาว ย่านสยามสแควร์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- วิเชียร วิทขอุดม. (2549). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ บิสซิเนสเวิร์ด.
- ศักรินทร์ นาคเจือ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและ
พลังงานทหาร. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สถาพร โฆษณนิชการ. (2553). ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัท โอสโตสภา จำกัด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สุดารัตน์ กิมศิริ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุดรธานี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

- สุพรรณิการ์ นาคทองอินทร์. (2551). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุพรรณิ ศรรค์นิกร. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของข้าราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ส่วนกลาง)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุทธิพงษ์ แก้วดวงเล็ก. (2561). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุภาลัย จำกัด (มหาชน)*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ ลักษณะ. (2551). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมลักษณ์ ศรีสุวรรณ. (2561). *ความสัมพันธ์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์ ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อำนวยการ บัญศรี. (2556). *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: โบลคเกอร์.
- Cronbach, L. J. (1984). *Essentials of Psychological Testing (4th ed.)*. New York: Harper & Row Publishers.
- Elmore Peterson and Plowman, E. Grovenor. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood Illinois: Richard D. Irwin.
- Herzberg, F (1959). *Federick; Mausner, Bernard and Synderman, Block the Motivation to Work*. New York: John Willey.
- Locke (1996). *The Jobs as City Preventive Patrol Experiments a Summary Report*. Washington, DC: Police Foundation.

- Maslow, Abraham. (1970). *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row Publishers
- Petrova, M., Koval, V., Tepavicharova, M., Zerkal, A., Radchenko, A., & Bondarchuk, N. (2020). The Interaction Between the Human Resources Motivation and the Commitment to the Organization. *Journal of Security & Sustainability*. 9(3), 897-907.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity" *Paper presented at the meeting of AERA*, San Francisco.
- Smith, A. L. (1996). "A study of selected factors related to job satisfaction of beginning fulltime instructors in southern Baptist four-year liberal arts colleges". *Dissertation Abstracts International*, 9(11), 5312
- Tovmasyan, G., & Minasyan, D. (2020). "The Impact of Motivation on Work Efficiency for Both Employers and Employees also During COVID-19 Pandemic: Case Study from Armenia". *Business Ethics and Leadership*. 4(3), 25-35.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publications.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด”

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 9 หน้า แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน
 - ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ หน้าข้อที่ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้เพื่อนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท แผนกวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 : คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ท่านเป็นพนักงานของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานใหญ่ หรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช่หรือไม่

- ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในตอนี่ 2 – ตอนที่ 6)
- ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ

- ชาย หญิง

2.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี
- 41-50 ปี 51-60 ปี

2.3 สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

2.4 ประสบการณ์ทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี
- 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001 – 40,000 บาท
 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท
 80,001 – 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ระดับความเห็น:

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก
 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย
 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3.1 ด้านลักษณะของงาน					
3.1.1 ท่านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมและตรงกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
3.1.2 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีความท้าทายความรู้ความสามารถ					
3.1.3 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน					
3.1 ด้านลักษณะของงาน	1	2	3	4	5
3.1.4 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น ระหว่างการปฏิบัติงาน					
3.1.5 ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน					
3.1.6 ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน					
3.1.7 ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงาน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3.1 ด้านลักษณะของงาน					
3.1.4 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดง ความเห็น ระหว่างการปฏิบัติงาน					
3.1.5 ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน					
3.1.6 ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการ ปฏิบัติงาน					
3.1.7 ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงาน					
3.2 ด้านความสำเร็จของงาน	1	2	3	4	5
3.2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตาม เป้าหมายที่วางไว้					
3.2.2 ความสำเร็จของงานของท่านเกิดจากการรู้ความสามารถ และ ความคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน					
3.2.3 ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งาน เกิดผลสำเร็จ					
3.2.4 ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ด้วยตนเองจนบรรลุผลสำเร็จ					
3.2.5 ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมาย					
3.2.6 ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผล ความสำเร็จจากความทุ่มเท					
3.2.7 ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของ ความสำเร็จในงาน					
3.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน	1	2	3	4	5
3.3.1 องค์กรของท่านมีระบบการพิจารณาเลื่อนหรือปรับตำแหน่ง งานที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใส					
3.3.2 องค์กรของท่านมีการเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานตามความรู้ และสามารถตามความเหมาะสมของตำแหน่งนั้น ๆ					
3.3.3 ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม เป็นต้น					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน (ต่อ)					
3.3.4 ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น					
3.3.5 ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและเติบโตตามลำดับชั้นในอนาคต					
3.3.6 องค์กรของท่านมีการเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานโดยพิจารณาตามผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
3.3.7 ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับการพิจารณาให้มีตำแหน่งในลำดับที่สูงขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้					
3.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	1	2	3	4	5
3.4.1 ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ					
3.4.2 ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์					
3.4.3 ท่านมีโอกาสได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ					
3.4.4 ท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
3.4.5 ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานโดยรวมของท่าน					
3.4.6 ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ นำ หรือหัวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
3.4.7 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นของท่านและนำไปใช้เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ระดับความเห็น:

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.1 ด้านผู้บังคับบัญชา					
4.1.1 ผู้บังคับบัญชาใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
4.1.2 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม					
4.1.3 ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.1.5 ผู้บังคับบัญชามีความยินดีที่จะช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4.1.6 ผู้บังคับบัญชามีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน					
4.1.7 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ และสามารถแก้ปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม					

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
4.2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
4.2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกันในระหว่างการทำงาน					
4.2.3 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน					
4.2.4 ท่านสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกับเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเกิดปัญหาหรือมีการเข้าใจผิดกัน					
4.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ต่อ)	1	2	3	4	5
4.2.5 ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมในการปฏิบัติงานขององค์กร					
4.2.6 องค์กรของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร					
4.2.7 ท่านรู้สึกชอบการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมกับผู้อื่นมากกว่าการทำงานคนเดียว					
4.3 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	1	2	3	4	5
4.3.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
4.3.2 ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์					
4.3.3 ท่านได้รับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้านสุขภาพ ด้านครอบครัว ด้านการพัฒนาตนเอง เป็นต้น					
4.3.4 สวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันช่วยให้การดำรงชีวิต และชีวิตในการทำงานดีขึ้น					
4.3.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป					
4.3.6 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในแต่ละเดือน					
4.3.7 ท่านเชื่อว่าองค์กรมีโครงสร้างเงินเดือนและเกณฑ์การเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม					

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
4.4 ด้านความมั่นคงในงาน					
4.4.1 งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง					
4.4.2 ท่านเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงานระยะยาว สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนเกษียณอายุ					
4.4.3 ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตส่วนตัว และช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ตามอัตภาพ					
4.4.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกังวลต่อการโยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม					
4.4 ด้านความมั่นคงในงาน (ต่อ)	1	2	3	4	5
4.4.5 ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและสามารถดำเนินกิจการให้เติบโตได้อีกในอนาคต					
4.4.6 ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ได้ต่อไป แม้จะเกิดสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์กร					
4.4.7 ท่านตัดสินใจถูกต้องที่ปฏิบัติงานในอาชีพนี้ เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความยั่งยืน					
4.5 ด้านความต้องการความปลอดภัย	1	2	3	4	5
4.5.1 องค์กรของท่านมีมาตรการคัดกรองในช่วงระยะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยตรวจวัดอุณหภูมิแก่นักงานและสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน					
4.5.2 องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยอย่างเพียงพอในการทำงาน					

ปัจจัยคำจูน	ระดับความคิดเห็น				
4.5.3 องค์กรของท่านมีการรณรงค์ และส่งเสริมด้านความปลอดภัย ด้านสุขภาพร่างกาย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ					
4.5.4 องค์กรของท่านมีการจัดอุปกรณ์และเครื่องมือปฐมพยาบาล เบื้องต้นอย่างเพียงพอ					
4.5.5 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					
4.5.6 องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุน จัดหาแนวทางให้ พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างครบถ้วน					
4.5.7 ในภาพรวมขององค์กร ท่านมีความปลอดภัยในการ ปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น

ระดับความเห็น:

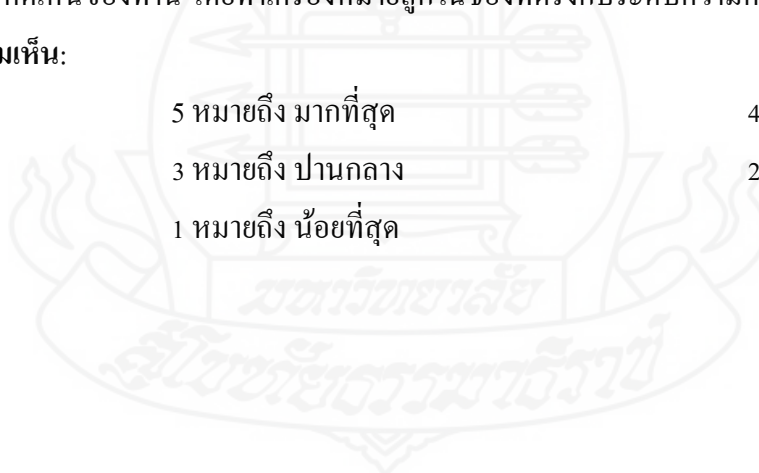
5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
5.1 มิติด้านคุณภาพ					
5.1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้					
5.1.2 ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้					
5.1.3 ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้					
5.1.4 ท่านมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้คุณภาพของงานเพิ่มมากขึ้น					
5.1.5 คุณภาพงานขององค์กรในภาพรวมเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก					
5.2 มิติด้านปริมาณงาน	1	2	3	4	5
5.2.1 ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานที่เพิ่มมากขึ้น					
5.2.2 ปริมาณงานที่เป็นผลลัพธ์ของท่านมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่ใช้ไป					
5.2.3 ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป					
5.2.4 ผลการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร					
5.2.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
5.3 มิติด้านเวลา					
5.3.1 ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ					
5.3.2 ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด					
5.3.3 ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป					
5.3.4 ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยังอยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้สำเร็จตามกำหนด					
5.3.5 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเมื่อเทียบกับมาตรฐาน					
5.4 มิติด้านค่าใช้จ่าย	1	2	3	4	5
5.4.1 ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
5.4.2 ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงาน					
5.4.3 ท่านมีวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติงานที่สามารถช่วยองค์กรลดต้นทุนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี					
5.4.4 ท่านมีแผนงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า					
5.4.5 ท่านดำเนินการใช้งบประมาณโดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร					

ส่วนที่ 6: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

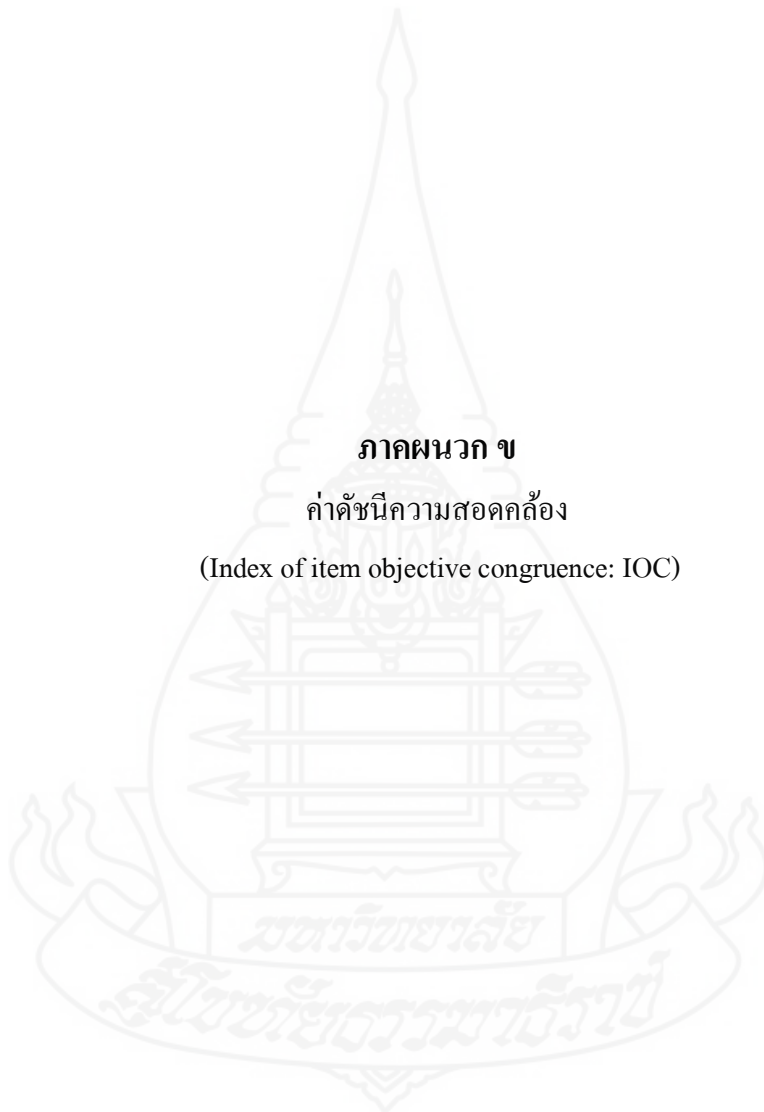
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง

(Index of item objective congruence: IOC)



แบบตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ
การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา

(Index of Item Objective Congruence : IOC)

วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด”

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด

คำชี้แจง :

- แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 9 หน้า แบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านจรรยาบรรณ
 - ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ หน้าข้อ
ที่ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมากที่สุด
- ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในครั้งนี้เพื่อนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษา
ปริญญาโท แผนกวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช

ส่วนที่ 1 : คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ท่านเป็นพนักงานของบริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ปฏิบัติงานประจำที่สำนักงานใหญ่ หรือทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช่หรือไม่

- ใช่ (ทำแบบสอบถามต่อในตอนที่ 2 – ตอนที่ 6)
- ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ)

ส่วนที่ 2: ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมายถูกในช่องสี่เหลี่ยมที่ให้ไว้หน้าข้อความ โดยเลือกคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ

- ชาย หญิง

2.2 อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี
- 41-50 ปี 51-60 ปี

2.3 สถานภาพสมรส

- โสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย

2.4 ประสบการณ์ทำงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี
- 6-10 ปี มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท
- 80,001 – 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ปัจจัยจูงใจ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
3.1 ด้านลักษณะของงาน				
3.1.1 ท่านมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมและตรงกับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	+1	+1	+1	1
3.1.2 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบันมีความท้าทายความรู้ ความสามารถ	+1	+1	+1	1
3.1.3 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1
3.1.4 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติมีความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น ระหว่างการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
3.1.5 ท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่องาน	+1	+1	+1	1
3.1.6 ท่านสามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการช่วยกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
3.1.7 ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
3.2 ด้านความสำเร็จของงาน				
3.2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	+1	+1	+1	1
3.2.2 ความสำเร็จของงานของท่านเกิดจากการความรู้ ความสามารถ และ ความคิดในการสร้างสรรค์ ผลงาน	+1	+1	+1	1
3.2.3 ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ	+1	+1	+1	1

ปัจจัยเชิงใจ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
3.2.4 ท่านสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองจนบรรลุผลสำเร็จ	+1	+1	+1	1
3.2.5 ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1
3.2.6 ท่านสามารถปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเห็นผลความสำเร็จจากความทุ่มเท	+1	+1	+1	1
3.2.7 ท่านมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบของความสำเร็จในงาน	+1	+1	+1	1
3.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน				
3.3.1 องค์กรของท่านมีระบบการพิจารณาเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานที่มีความเป็นธรรมและโปร่งใส	+1	+1	+1	1
3.3.2 องค์กรของท่านมีการเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานตามความรู้ และสามารถตามความเหมาะสมของตำแหน่งนั้น ๆ	+1	+1	+1	1
3.3.3 ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม เป็นต้น	+1	+1	+1	1
3.3.4 ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีการเรียนรู้งานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น	+1	+1	+1	1
3.3.5 ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและเติบโตตามลำดับชั้นในอนาคต	+1	+1	+1	1
3.3.6 องค์กรของท่านมีการเลื่อนหรือปรับตำแหน่งงานโดยพิจารณาตามผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
3.3.7 ท่านเชื่อมั่นว่าจะได้รับการพิจารณาให้มีตำแหน่งในลำดับที่สูงขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้	0	+1	+1	0.6

ปัจจัยเชิงใจ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC
3.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ				
3.4.1 ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญเสมอ	+1	+1	+1	1
3.4.2 ท่านได้รับการแสดงความยินดีในความสามารถจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	+1	+1	+1	1
3.4.3 ท่านมีโอกาสได้นำเสนอความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
3.4.4 ท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	+1	+1	+1	1
3.4.5 ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานโดยรวมของท่าน	+1	+1	+1	1
3.4.6 ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ นำ หรือหัวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	0	+1	+1	0.6
3.4.7 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นของท่านและนำไปใช้เป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ปัจจัยค้ำจุน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
4.1 ด้านผู้บังคับบัญชา				
4.1.1 ผู้บังคับบัญชาใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม	+1	+1	+1	1
4.1.2 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม	+1	+1	+1	1
4.1.3 ผู้บังคับบัญชามีการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
4.1.4 ผู้บังคับบัญชามีความยินดีที่จะช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
4.1.5 ผู้บังคับบัญชามีการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน	+1	+1	+1	1
4.1.6 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ และสามารถแก้ปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างดีเยี่ยม	+1	+1	+1	1
4.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล				
4.2.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
4.2.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกันในระหว่างการทำงาน	+1	+1	+1	1
4.2.3 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายเดียวกัน	+1	+1	+1	1

ปัจจัยคำจูน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
4.2.4 ท่านสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกับเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อเกิดปัญหาหรือมีการเข้าใจผิดกัน	+1	+1	+1	1
4.2.5 ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมในการปฏิบัติงาน ขององค์กร	+1	+1	+1	1
4.2.6 องค์กรของท่านจัดกิจกรรมส่งเสริมพนักงานได้มี โอกาสทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ภายในองค์กร	+1	+1	+1	1
4.2.7 ท่านรู้สึกชอบการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมกับ ผู้อื่นมากกว่าการทำงานคนเดียว	+1	+1	+1	1
4.3 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน				
4.3.1 ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	0	+1	+1	0.6
4.3.2 ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์	+1	+1	+1	1
4.3.3 ท่านได้รับสวัสดิการครอบคลุมทุกด้าน เช่น ด้าน สุขภาพ ด้านครอบครัว ด้านการพัฒนาตนเอง เป็นต้น	+1	+1	+1	1
4.3.4 สวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบันช่วยให้การ ดำรงชีวิต และชีวิตในการทำงานดีขึ้น	+1	+1	+1	1
4.3.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เป็น ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับ องค์กรนี้ต่อไป	+1	+1	+1	1
4.3.6 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในแต่ละเดือน	+1	+1	+1	1
4.3.7 ท่านเชื่อว่าองค์กรมีโครงสร้างเงินเดือนและเกณฑ์ การเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม	+1	+1	+1	1

ปัจจัยค้ำจุน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
4.4 ด้านความมั่นคงในงาน				
4.4.1 งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ของท่านที่ปฏิบัติงาน อยู่ในปัจจุบันเป็นตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง	+1	+1	+1	1
4.4.2 ท่านเชื่อว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการ ทำงานระยะยาว สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จน เกษียณอายุ	+1	+1	+1	1
4.4.3 ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ ชีวิตส่วนตัว และช่วยให้ดำรงชีพอยู่ได้ตามอัตภาพ	+1	+1	+1	1
4.4.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่ต้องกังวลต่อการ โยกย้าย สับเปลี่ยนหน้าที่ หรือให้ออกจากงานโดย ไม่เป็นธรรม	+1	+1	+1	1
4.4.5 ท่านคิดว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงและสามารถ ดำเนินกิจการให้เติบโตได้อีกในอนาคต	+1	+1	+1	1
4.4.6 ท่านเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ได้ ต่อไป แม้จะเกิดสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การบริหารงานขององค์กร	+1	+1	+1	1
4.4.7 ท่านตัดสินใจถูกต้องที่ปฏิบัติงานในอาชีพนี้ เนื่องจากเป็นอาชีพที่มีความยั่งยืน	+1	+1	+1	1
4.5 ด้านความต้องการความปลอดภัย				
4.5.1 องค์กรของท่านมีมาตรการคัดกรองในช่วงระยะ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยตรวจวัดอุณหภูมิแก่พนักงาน และสวมหน้ากากอนามัยก่อนเข้าปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
4.5.2 องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกัน ความปลอดภัยอย่างเพียงพอในการทำงาน	+1	+1	+1	1

ปัจจัยค้ำจุน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ 1
4.5.3 องค์กรของท่านมีการณรงค์ และส่งเสริมด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพร่างกาย และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
4.5.4 องค์กรของท่านมีการจัดอุปกรณ์และเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้นอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1
4.5.5 ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด	+1	+1	+1	1
4.5.6 องค์กรของท่านมีนโยบายสนับสนุน จัดหาแนวทางให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	1
4.5.7 ในภาพรวมขององค์กร ท่านมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็น พร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
5.1 มิติด้านคุณภาพ				
5.1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้	+1	+1	+1	1
5.1.2 ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถตรวจสอบคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้	+1	+1	+1	1
5.1.3 ผลการปฏิบัติงานของท่านสามารถนำมากำหนดแนวทางมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันได้	0	+1	+1	0.6
5.1.4 ท่านมีการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้อุณหภูมิของงานเพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	1
5.1.5 คุณภาพงานขององค์กรในภาพรวมเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก	+1	+1	+1	1
5.2 มิติด้านปริมาณงาน				
5.2.1 ท่านมีเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานที่เพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	1
5.2.2 ปริมาณงานที่เป็นผลลัพธ์ของท่านมีความเหมาะสมกับทรัพยากรที่ใช้ไป	+1	+1	+1	1
5.2.3 ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานที่เหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป	0	+1	+1	0.6

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
5.2.4 ผลการปฏิบัติงานของท่านสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์หลักขององค์กร	+1	0	+1	0.6
5.2.5 ผลการปฏิบัติงานของท่านได้บรรลุผลสำเร็จเมื่อ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน	+1	+1	+1	1
5.3 มิติด้านเวลา				
5.3.1 ท่านมีการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จ	+1	+1	+1	1
5.3.2 ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และ คุ้มค่าตามที่องค์กรกำหนด	+1	+1	+1	1
5.3.3 ท่านสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่าง เหมาะสม โดยที่ไม่ยืดหยุ่นหรือเร่งรีบจนเกินไป	+1	+1	+1	1
5.3.4 ท่านยินดีปฏิบัติงานนอกเวลา หากงานของท่านยัง อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้ สำเร็จตามกำหนด	+1	+1	+1	1
5.3.5 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เมื่อเทียบกับมาตรฐาน	+1	+1	+1	1
5.4 มิติด้านค่าใช้จ่าย				
5.4.1 ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและ คุ้มค่า	+1	+1	+1	1
5.4.2 ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ในการ ปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงาน	+1	+1	+1	1
5.4.3 ท่านมีวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติงานที่สามารถ ช่วยองค์กรลดต้นทุนในการดำเนินงานได้เป็น อย่างดี	+1	+1	+1	1

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
	เหมาะสม +1	ไม่ แน่ใจ 0	ไม่ เหมาะสม -1	ข้อ เสนอแนะ
5.4.4 ท่านมีแผนงานหรือคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	+1	+1	+1	1
5.4.5 ท่านดำเนินการใช้งบประมาณ โดยเกิดประโยชน์ สูงสุดต่อองค์กร	+1	+1	+1	1
IOC ของแบบสอบถามชุดนี้				0.97



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นายวุฒิชัย นัยรัตน์ศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524
สถานที่เกิด	อำเภอ พระพุทธบาท จังหวัด สระบุรี
ประวัติการศึกษา	เทคโนโลยีบัณฑิต (การจัดการจราจรทางอากาศ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนกความมั่นคงการบิน Manager of Aviation Security and Emergency Division

