

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร  
บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น  
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด



นางสาวกมลวรรณ นีรนาทโกมล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Factors Affecting Performance Efficiency of Personnel in  
Computer System Connection International  
Company Limited**

**Miss Kamonvor Neranartkomol**



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

2017

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น

อินเตอร์เนทซ์เนล จำกัด

ชื่อและนามสกุล

นางสาวกมลวรรณ นีรนาทโกมล

แขนงวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุธัมมสภา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2561

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุธัมมสภา

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุธัมมสภา)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** คั่นคว้าวีอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์

ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

**ผู้ศึกษา** นางสาวกมลวรรณ นีรนาทโกมล รหัสนักศึกษา 2593000108 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์จรินทร์ สุทธิมมสภา **ปีการศึกษา** 2560

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (2) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยการเสริมแรงในการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำนวน 202 คน ใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ 135 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ การลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพของงาน ตามลำดับ (2) ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ปัจจัยเสริมแรงอยู่ในระดับมาก (3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อายุงาน และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างอายุ 21-30 ปี กับอายุ 41-50ปี และอายุ 31-40 ปีกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ (4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** ปัจจัย ประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

**Independent Study title:** Factors Affecting Performance Efficiency of Personnel in Computer System Connection International Company Limited

**Author:** Miss Kamonvor Neranartkomol; **ID:** 2593000108; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Cheraporn Sudhamasapa, Associate Professor; **Academic year:** 2017

### **Abstract**

The objectives of this research were: (1) to study performance efficiency of the employees at Computer System Connection International Company Limited; (2) to study motivational factors and reinforcing factors of the employees at Computer System Connection International Company Limited; (3) to compare performance efficiency of the employees at Computer System Connection International Company Limited classified by personal factors; and (4) to study factors affecting performance efficiency of the employees at Computer System Connection International Company Limited.

The study population consisted of 202 employees at Computer System Connection International Company Limited. The sample of 135 respondents calculated by Taro Yamane's formula were employed for this study with stratified random sampling. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were descriptive statistics include frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics which include t-test, F-test and stepwise multiple regression analysis.

The research results indicated that: (1) the performance level of personnel was found to be at the highest level: which were the reduction of cost, reducing errors reducing operating time and quality of work in sequence. (2) The motivational factors both motivation aspect and hygiene aspect including reinforcing factors were at high level of acceptance. (3) The comparison of the performance efficiency was found that the difference in gender, education, income, work experience, and position resulted in the indifferent performance efficiency. In addition, the difference in age while conducted multiple comparison resulted in the differences between the ages of 21-30 years and 41-50 years as well as 31-40 years and 41-50 years at a significance level of 0.05. (4) Factors affecting the performance of the employees at Computer System Connection International Company Limited were motivational factors and reinforcing factors. Which can predict the employee performance by 29% at a significance level of 0.05.

**Keywords:** Factors, Performance Efficiency, Computer System Connection International Company Limited

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความเมตตากรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ ตลอดจน คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขเพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณในความเมตตาของคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้บริหารจากบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด ที่กรุณาให้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ รวมถึงครอบครัวของผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระที่คอยให้กำลังใจ คุณมกรา จ้อสุรเชษฐ์ และพนักงานทุกท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกจนการศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

กมลวรรณ นีรนาทโกมล

มิถุนายน 2561



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	8
แนวคิดแรงจูงใจ.....	12
แนวคิดการเสริมแรง.....	20
ข้อมูลทั่วไปของบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	43
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยเสริมแรงของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	46
ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	51
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	60
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	63
สรุปการศึกษา .....	63
อภิปรายผล .....	69
ข้อเสนอแนะ .....	73
บรรณานุกรม .....	75
ภาคผนวก .....	79
ประวัติผู้ศึกษา .....	89



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด.....	32
ตารางที่ 3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	34
ตารางที่ 3.3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	37
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	43
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดค่าใช้จ่ายของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	44
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดข้อผิดพลาดของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	44
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	45
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามคุณภาพงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด .....	45
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยภาพรวม .....	46
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกรายด้านตามปัจจัยจูงใจ.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกรายด้านตามปัจจัยค่าจ้าง.....	47
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยการเสริมแรง ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด.....	48
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการเสริมแรง ทางบวกของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด.....	48
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการเสริมแรง ทางลบของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด.....	49
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นจำแนกตามการระงับ พฤติกรรมของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด.....	50
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นจำแนกตามการลงโทษ ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด.....	50
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ.....	51
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ.....	52
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	53

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามสถานภาพ.....	54
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเงินเดือน.....	56
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุงาน.....	57
ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการ ถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R <sup>2</sup> ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น (R <sup>2</sup> change) ในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด.....	60
ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชชั่นแนล จำกัด ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนน มาตรฐาน ( $\beta$ ) ของสมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression).....	61

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของ บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด .....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการที่รัฐบาลประกาศยุทธศาสตร์ไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเป็นนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยใช้พลวัตนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ สอดคล้องกับแนวทางการปฏิวัติทางเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมของโลก ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ที่ส่งผลกระทบต่อหลายประการนำมาสู่ภาวะแห่งชาติที่หลายๆ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญ การที่จะก้าวผ่านไปสู่อุตสาหกรรม 4.0 ได้นั้น ในภาคเอกชนทั้งการผลิต การอุตสาหกรรม การค้าปลีกและค้าส่ง ตลอดจนงานบริการ จะต้องมีการปรับกระบวนการคิดวิเคราะห์ และวิธีปฏิบัติ มาทบทวนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับยุคและสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ในอนาคต เศรษฐกิจในอนาคตจะขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีพื้นฐานในกระบวนการผลิตและธุรกรรมการค้า ได้แก่ เทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เทคโนโลยีไบโอและพันธุกรรมศาสตร์ใหม่ หรือ “Genomics Technology” ธนิต โสรรัตน์ (2560: 2) ได้กล่าวไว้ว่า จากประวัติศาสตร์ที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าทุกครั้งที่มีวิกฤตหรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่สำคัญ จะมีอุตสาหกรรมบางส่วนที่ไม่สามารถอยู่รอดได้ ดังนั้น การที่จะก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงภายใต้อุตสาหกรรม 4.0 จำเป็นต้องเข้าใจถึงวิวัฒนาการของการเปลี่ยนแปลง

ไม่ว่ายุคสมัยเปลี่ยนแปลงอย่างไร ทรัพยากรมนุษย์ก็สำคัญเสมอ หากพิจารณาวิเคราะห์ ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วย คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Method) นั้นล้วนต้องดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรบุคคลทั้งสิ้น ซึ่งถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และมีความเกี่ยวข้องในงานทุกด้านขององค์กร เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ส่วนงานย่อยที่สุดขององค์กรจนครอบคลุมถึงการควบคุมระบบการปฏิบัติงานอื่นๆ ธนิต โสรรัตน์ (2560: 200) ได้กล่าวอีกว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอดีตนั้น มุ่งเน้นไปที่ ระเบียบการปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน และระเบียบข้อบังคับของบริษัท หากพนักงานทำผิดระเบียบจะต้องถูกลงโทษ หรือถูกหักเงินเดือนไม่ได้รับการขึ้นค่าจ้าง ไม่มีโบนัส บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ไทยแลนด์ 4.0 นั้นมีแนวความคิดในการสร้างองค์กรไม่เน้นกฎเกณฑ์ แต่มุ่งเน้นสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีผลงานเป็นรูปธรรม โดยเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานที่แตกต่างกัน

โดยสร้างรูปแบบในการทำงานใหม่ๆ เพื่อประหยัดทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และงานที่ได้คุณภาพ ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน การบริหารจัดการแรงงานยุค 4.0 เกี่ยวข้องกับความสามารถของธุรกิจในการจัดการกับบุคลากรต่างวัยและต่างยุคให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปด้วยกันได้

นอกจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป กลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่จะเป็นกำลังหลักของวัยทำงานก็กำลังเปลี่ยนไป จาก Gen Baby Boom กำลังก้าวสู่วัยใกล้เกษียณ มาสู่คน Gen X ซึ่งเริ่มมีภาระหน้าที่การงานและความรับผิดชอบสูงขึ้นจากผู้ปฏิบัติกรมาเป็นผู้ปฏิบัติกรอาวุโส และผู้จัดการระดับกลาง ซึ่งจะเป็นกลุ่มบุคคลยุค millennium มีอายุอยู่ในช่วงประมาณ 18-35 ปี กลุ่มคนเหล่านี้มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนยุคเดิม มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีทัศนคติและเป้าหมายในการดำเนินชีวิตแตกต่างออกไป Job DB (2559) บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) ได้ทำการสำรวจเหตุผลที่พนักงานส่วนใหญ่เลือกองค์กรนั้น พบว่า อันดับหนึ่ง คือ การได้รับสิทธิประโยชน์โดยคนรุ่นใหม่ให้ความสนใจทางด้านโครงสร้างรายได้ที่ดึงดูด กลับกันในส่วนพนักงานที่มีอายุมากขึ้นกับสนใจสิทธิประโยชน์อื่นๆ นอกเหนือรายได้ เช่น โปรแกรมการรักษาพยาบาล ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานและความมั่นคงในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอันดับต้นๆของพนักงานที่มีอายุมากขึ้นในทางกลับกันคนรุ่นใหม่โดยทั่วไปต้องการร่วมงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียง มีสินค้าที่ติดตลาด การให้ความช่วยเหลือต่อสังคม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร คนรุ่นใหม่มองหาโอกาสในการฝึกอบรม พัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงมองหาองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องเตรียมตัวให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่เข้าสู่องค์กร เพื่อเป็นกำลังหลักในการดำเนินการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

การที่องค์กรใดๆ จะบรรลุเป้าหมายของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้นั้นส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ซึ่งต้องอาศัยการจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพคือการจูงใจ โดยเฉพาะบริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 2534 โดยเป็นผู้ค้าปลีกและค้าส่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสินค้าไอที และยังขยายผลิตภัณฑ์จัดจำหน่ายไปยังกลุ่มอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ในปัจจุบันบริษัทมีสาขาทั้งหมด 100 กว่าสาขาทั่วประเทศ มีพนักงานประจำประมาณ 400 กว่าคน โดยพนักงาน 3 ใน 4 ส่วนของพนักงานทั้งหมดปฏิบัติงานในส่วนฝ่ายขาย พนักงานอีกส่วนโดยประมาณ 100 คนปฏิบัติในส่วนกิจกรรมสนับสนุนบริษัท เช่น ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายสารสนเทศ

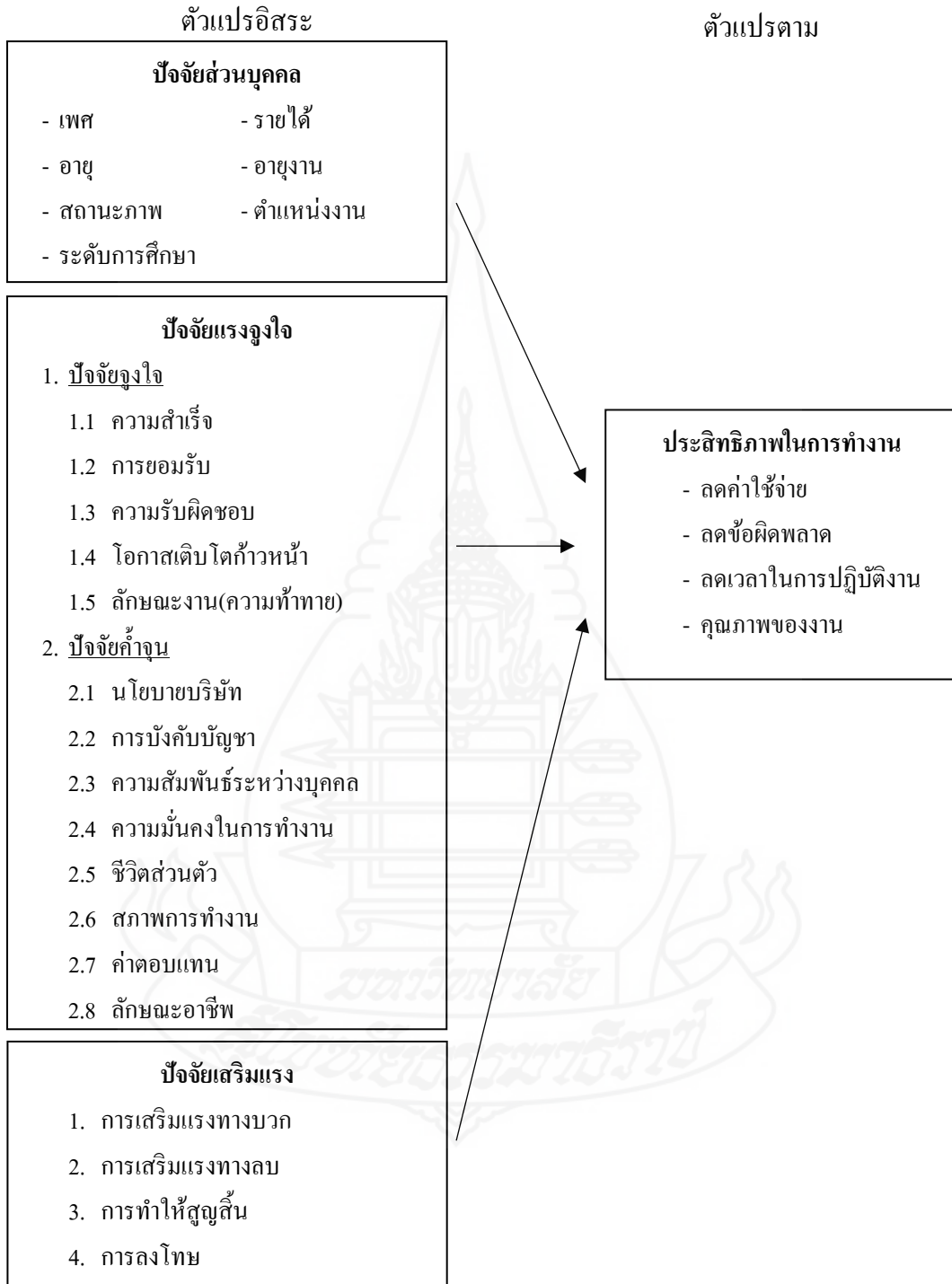
ดังนั้น การพัฒนาองค์การเพื่อรองรับสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจ ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและยั่งยืนขององค์การ แต่ความสำเร็จเหล่านั้นไม่อาจจะบรรลุตามเป้าหมายได้ ถ้าหากขาดปัจจัยการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลที่นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในองค์การและในทุกกระบวนการดำเนินงานขององค์การ องค์การใดมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพก็นับว่าประสบความสำเร็จไปแล้วในขั้นต้น แต่ ณ ปัจจุบันพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งหากไม่มีการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพให้เทียบเท่าหรือเหนือคู่แข่งแล้ว ก็ย่อมจะส่งผลให้บริษัทเสียเปรียบต่อคู่แข่งและประสบกับปัญหาต่างๆ ที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของพนักงาน จนทำให้บริษัทเสียโอกาสและเสียเปรียบต่อคู่แข่ง อาจนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์การได้

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่จะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงาน และการพัฒนาพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยการเสริมแรงในการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด
- 2.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด

#### 5. ขอบเขตของการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย

5.1.1 **ปัจจัยแรงจูงใจ** ศึกษาทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือองค์ประกอบบำรุงรักษา (Maintenance Factors)

5.1.2 **ปัจจัยการเสริมแรง** ของ (BF Skinner) การเสริมแรงทางบวก การเสริมแรงทางลบ การลงโทษ และการระงับ

5.1.3 **ประสิทธิภาพการทำงาน** ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลกำไร

##### 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษานุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ที่มีอายุงานเกิน 1 ปี ในวันที่ 31 มกราคม 2561 ในระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดการระดับต้น ผู้จัดการแผนก และผู้จัดการฝ่าย (Level1 – Level6)

##### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ ระหว่างวันที่ 15 มีนาคม – 31 พฤษภาคม 2561 เท่านั้น

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1 ประสิทธิภาพการทำงาน** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลกำไร โดยผลกำไรที่เกิดจากการปฏิบัติ สามารถวัดได้จาก การลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานของบริษัท

**6.2 ปัจจัยแรงจูงใจ** หมายถึง สิ่งเร้าต่างๆ ที่กระตุ้นร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นแรงขับให้เขาเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมาย การจูงใจเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการโน้มน้าวพนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

**6.2.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivators Factors)** ได้แก่

- 1) **ความสำเร็จ** ได้แก่ การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย และความสามารถในการแก้ไขปัญหา
- 2) **การยอมรับ** ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
- 3) **ความรับผิดชอบ** ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ
- 4) **โอกาสเติบโตก้าวหน้า** ได้แก่ โอกาสที่ได้รับการขึ้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ
- 5) **ลักษณะงาน (ความท้าทาย)** ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย และมีความน่าสนใจ

**6.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พอใจของสมาชิกองค์กร ได้แก่

- 1) **นโยบายบริษัท** ได้แก่ นโยบายการบริหารงานมีความโปร่งใส
- 2) **การบังคับบัญชา** ได้แก่ หัวหน้างานมีความยุติธรรม และสามารถให้คำปรึกษา
- 3) **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** ได้แก่ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน
- 4) **ความมั่นคงในการทำงาน** ได้แก่ ความมั่นคง และภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดี
- 5) **ชีวิตส่วนตัว** ได้แก่ ความสะดวกสบาย ใจในการปฏิบัติงาน

- 6) *สภาพการทำงาน* ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมการทำงาน  
เหมาะสม
- 7) *ค่าตอบแทน* ได้แก่ ค่าตอบแทนที่พอเพียงกับค่าใช้จ่าย และเหมาะสม  
กับปริมาณงาน
- 8) *ลักษณะอาชีพ* ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพ

**6.3 ปัจจัยเสริมแรง (Reinforcement)** หมายถึง การเสริมความแข็งแกร่งของพฤติกรรม  
ที่พึงประสงค์และการยุติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและ  
สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย

**6.3.1 การเสริมแรงทางบวก** หากบุคคลเรียนรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่ง  
ที่พึงประสงค์หรือได้รับการเสริมแรงทางบวก บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ

**6.3.2 การเสริมแรงทางลบ** ในทางกลับกันกับการเสริมแรงทางบวก หากบุคคล  
เรียนรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หรือได้รับการเสริมแรงทางลบ บุคคลนั้น  
จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแก้ไขพฤติกรรมนั้นๆ

**6.3.3 การระงับ** หมายถึง การลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ  
โดยการหยุดการกระทำเสริมแรงทางบวกแก่บุคคลากรสามารถนำมาใช้ในกรณีที่ต้องการลดพฤติกรรม  
บางด้านของบุคคล

**6.3.4 การลงโทษ** เป็นอีกวิธีซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ลดพฤติกรรมที่ไม่  
พึงประสงค์ของพนักงาน โดยให้ผลที่ไม่น่าพอใจแก่บุคคลากร

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 นำผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม  
คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด นำไปพัฒนา ปรับปรุง และ แก้ไขประสิทธิภาพพนักงาน  
ผลักดันให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้

7.2 นำผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท คอมพิวเตอร์  
ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด นำไปพัฒนา ปรับปรุง และ แก้ไขปัญหาในการ  
ทำงานที่เกิดขึ้นในองค์กรได้

7.3 ผู้ที่สนใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสามารถนำข้อมูลไปศึกษา เพื่อใช้เป็น  
แนวทางในการขยายผลการศึกษาต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดแรงจูงใจ
3. แนวคิดการเสริมแรง
4. ข้อมูลทั่วไปของบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายประสิทธิภาพ (Efficiency)

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากนักวิชาการและ นักศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้ ดังนี้

ประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมอิเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ชินนทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ (2557: 1-6) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า เป็นการวัด จำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำให้ถูกต้องในสิ่งที่ทำ (Doing the thing right)

ดิน ปรัชญพฤษ์ (2555: 12) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมทางด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่า ผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยสูญเสีย้อยลง

2) ประสิทธิภาพในแง่มุมกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการ หรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามกฎระเบียบ

3) ประสิทธิภาพจากมุมมองผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร หรือการทำงานให้ทันเวลาหรือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น

นิรมล กิติกุล (2551: 17) นิยามไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้แล้ว ดำเนินงานให้ได้ผลงานมากที่สุด จะต้องไม่เปลืองเวลา ทรัพยากรต่างๆ ประสิทธิภาพจะเปรียบเทียบกันระหว่างผลงานที่ได้กับค่าใช้จ่าย หรือการสูญเสียที่ต้องใช้ในการทำงานนั้นๆ

พัชสิรี ชมภูคำ (2552: 7) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า เช่น การที่พนักงานขายสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพราะเวลาทำงานของพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรขององค์การการที่พนักงานใช้เวลาน้อยในการให้บริการลูกค้าถือว่า เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพ คือ การได้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เช่น ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสามารถนำเข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

สมใจ ลักษณะ (2552: 7) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใดๆ โดยประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ

Herbert (1960: 80) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่มวลมนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย โดยพิจารณาว่างานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการของราชการและองค์การของรัฐ ก็ควรบวกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย

Millett (1954: 253) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfactory and benefit produced

## 1.2 ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552: 7) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงาน ให้เสร็จสมบูรณ์โดยสูญเวลาและเสียพลังน้อยที่สุด

อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล (2558: 50) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง งาน หรือกิจกรรมต่างๆ ที่มีคนหรือกลุ่มคนลงมือกระทำและบรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ของงาน

## 1.3 หลักการประสิทธิภาพ

Emerson (1912: xiii) ได้อธิบายเกี่ยวกับหลักการประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

- 1) การกำหนดกรอบแนวคิดในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
- 2) ให้ใช้หลักสามัญสำนึก ในการพิจารณาความเป็นไปได้ของการดำเนินงาน
- 3) มีความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำที่สมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงานอย่างเป็นนิตย์
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) หลักการในการทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และ มีการจัดทำรายงานที่น่าเชื่อถือได้อยู่เสมอ
- 7) การแจ้งลักษณะการปฏิบัติงานให้ทราบ โดยทั่วถึงกัน
- 8) มีมาตรฐานและตารางเวลาในการทำงาน
- 9) เงื่อนไขที่ได้มาตรฐาน
- 10) สภาพการทำงานที่ได้มาตรฐาน
- 11) ขั้นตอนปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่มีประสิทธิภาพ

## 1.4 การวัดประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2552: 7) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานวัดได้จากการปฏิบัติงาน โดยใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก ผลงานที่ได้มีคุณภาพที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และ เวล่าน้อยที่สุด

อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล (2558: 50) ได้กล่าวว่าประสิทธิภาพการทำงานหรือผลลัพธ์ของงาน และจะถูกวัดเป็นปริมาณ คุณภาพ เวลา และค่าใช้จ่าย

Gibson and other (1965: 37) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย การวัดประสิทธิภาพ สามารถวัดได้จากตัวชี้วัดหลายตัวประกอบกัน เช่น

- 1) อัตราการตอบแทนในเงินลงทุน หรือ ทรัพย์สินที่เป็นทุน
- 2) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต
- 3) อัตราสูญเสียเปลืองเปลืองในการใช้ทรัพยากร
- 4) อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน

#### 1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมใจ ลักษณ์ะ (2552: 43) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้

- 1) ปรัชญา และอุดมการณ์ของแต่ละบุคคล
- 2) บุคลิกภาพ
- 3) ค่านิยม
- 4) เป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิต และการทำงาน
- 5) ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 6) ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 7) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล (2558: 53) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

- 1) ระบบการจัดการองค์การ ได้แก่ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ แผน โครงสร้างขององค์การต้องชัดเจน
- 2) แรงจูงใจ เช่น ค่าแรง การตอบความต้องการ ค่าชดเชยที่เป็นธรรม ระบบการให้รางวัล และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ
- 3) เครื่องมือ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์และเครื่องมือ สาธารณูปโภคต่างๆ
- 4) ความรู้และทักษะ เช่น การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความรู้และทักษะในวิชาชีพ
- 5) ลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แรงจูงใจภายใน ค่านิยม จริยธรรม ความรู้สึก ความฉลาดทางอารมณ์
- 6) สภาพแวดล้อมภายนอก เช่น นโยบายสากล กฎข้อบังคับ มาตรฐาน ขอบเขตของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง

โดยสรุปแล้วในการศึกษาครั้งนี้ จะให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลกำไร โดยผลกำไรที่เกิดจากการปฏิบัติ สามารถวัดได้จากการลดค่าใช้จ่าย การลดข้อผิดพลาด การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และผลงานมีคุณภาพตามมาตรฐานของบริษัท

## 2. แนวคิดแรงจูงใจ

### 2.1 ความหมายการจูงใจ

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดการจูงใจ จากนักวิชาการและนักศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมาย และทฤษฎีการจูงใจไว้ ดังนี้

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 176) ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจ หมายถึง กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจ (ระบบ/สิ่งมีชีวิต) ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

ราณี อธิชัยกุล (2557: 7-7) ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายใน ที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

สาคร สุขศรีวงศ์ (2559: 165) ได้กล่าวไว้ว่าการจูงใจ หมายถึง การทำให้บุคคลอื่นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ใช้ทักษะความรู้ความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยพฤติกรรมมนุษย์ที่แสดงออกมานั้นเป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ การจูงใจจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อเข้าใจความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้น

### 2.2 ความสำคัญการจูงใจ

การจูงใจนอกจากจะเป็นแรงผลักดันในการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคล แต่ยังเป็นเทคนิคหรือวิธีการที่ผู้จัดการสามารถนำไปปรับใช้ในหน่วยงานเพื่อให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานและทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลงานที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547: 176)

ราณี อธิชัยกุล (2557: 7-7) ได้กล่าวว่า การจูงใจช่วยในการปรับปรุงผลการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้น โดยการโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ หรือควบคุมแรงผลักดันจากภายในบุคลากรไปในทิศทางที่ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างเต็มความสามารถ



สาคร สุขศรีวงศ์ (2559: 173) ได้กล่าวว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้บุคคลเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ การจูงใจที่มีประสิทธิภาพสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยเรียนรู้ความต้องการประเภทต่างๆ เพื่อที่จะตอบสนองได้ตรงกับความต้องการ การจูงใจทำได้โดยการชักจูงให้บุคคลมีความหวังและมีความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ที่ได้รับจากความพยายาม

Lovell (1980: 109) อธิบายว่าสามารถจำแนกประโยชน์และความสำคัญของแรงจูงใจต่อการทำงานของบุคลากรไว้ 4 ประการ ดังนี้

- 1) แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคลมีพลัง ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนต่อพฤติกรรมของมนุษย์ให้มีความขยัน กระตือรือร้นทำงานให้สำเร็จ
- 2) แรงจูงใจช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นพยายามในการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความอดทน ไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค
- 3) แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีแรงจูงใจจะพยายามศึกษาสิ่งที่ยึดพลาดแล้วพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น
- 4) แรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ มีความมุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีจรรยาบรรณในการทำงาน มีวินัยความรับผิดชอบ

### 2.3 ลักษณะการจูงใจ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 176) ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลเป็นแรงขับให้เขาเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมาย ถ้าบุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายแล้วแรงขับจะลดลงและไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรม โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) พลังในการแสดงออก (Energy) การจูงใจจะก่อให้เกิดพลังผลักดันให้บุคคลทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย โดยพลังในการแสดงพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่ควรพิจารณาเพื่อที่จะกระตุ้นให้เกิดกับสมาชิกในองค์กร เพื่อที่จะทำงานอย่างเต็มที่ในการบรรลุเป้าหมาย
- 2) ความพยายาม (Persistence) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ เนื่องจากบุคคลมีความเชื่อมั่นในสิ่งที่เชื่อหรือมีความต้องการจากการจูงใจ ทำให้มีความพยายามที่จะกระทำกิจกรรมต่างๆ จนประสบความสำเร็จ
- 3) การเปลี่ยนแปลง (Variability) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และช่วงเวลา เมื่อบุคคลมีความต้องการและแรงขับเปลี่ยนไป ทำให้การจูงใจและพฤติกรรมของเขาปรับเปลี่ยนตามไปด้วย

## 2.4 กระบวนการจูงใจ

ราณี อลิษฐ์กุล (2557: 7-7) ได้กล่าวว่าการจูงใจ มี 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) บุคลากรมีความต้องการหรือความคาดหวัง
- 2) ความต้องการเป็นเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำ
- 3) โดยมีเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางการกระทำ
- 4) บุคลากรจะได้รับรางวัลตอบแทนจากการแสดงพฤติกรรมที่องค์การประสงค์

จากองค์การ

- 5) บุคลากรจะประเมินว่ารางวัลตอบแทนที่ได้เพียงพอกับความต้องการหรือไม่

## 2.5 ทฤษฎีการจูงใจ

ราณี อลิษฐ์กุล (2557: 7-8) ได้กล่าวว่า ในช่วงปี 1878-1950 นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความสนใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นที่ยอมรับ ได้แก่

### 2.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943 อ้างถึงในราณี อลิษฐ์กุล, 2557: 7-8) ได้กล่าวว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ คือ ทฤษฎีแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น โดยเริ่มจากชั้นแรก คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) และเมื่อความต้องการแต่ละชั้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นๆ สูงขึ้น จนชั้นสุดท้าย คือ ความต้องการที่ได้บรรลุความตั้งใจสูงสุดของตนเอง (Self-Actualization Need) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ได้ตั้งอยู่บนการสมมติฐาน 3 ข้อ คือ

- 1) มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใหม่เกิดขึ้นเสมอ
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ทำให้เกิดพฤติกรรม หรือลดแรงพฤติกรรมนั่นเอง
- 3) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามความสำคัญ จากความต้องการระดับต่ำ ไปสู่ความต้องการระดับสูง

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ประกอบด้วย ความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) คือ ความต้องการในปัจจุบัน 4 ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค โดยบุคคลจะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเหล่านี้จากรายได้ปกติที่เขาได้รับจากการทำงาน

2) ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety & Security Needs) คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยในการทำงาน และงานที่มั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว โดยจะพิจารณาจากความมั่นคงในงาน ตำแหน่ง และสถานะขององค์กร

3) ความต้องการทางสังคม การมีส่วนร่วมในสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการเป็นที่รู้จัก และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการยอมรับและการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากภายในองค์กร ซึ่งจะเป็ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันและอยากเป็นสมาชิกขององค์กร

4) ความต้องการการยกย่อง ยอมรับนับถือ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่ยอมรับและภาคภูมิใจในตนเอง และการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น องค์กรจึงจัดตำแหน่งที่สำคัญ มีความรับผิดชอบในงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความภาคภูมิใจ

5) ความต้องการบรรลุความตั้งใจสูงสุดของตนเอง (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่มนุษย์แต่ละคนประสงค์ที่จะได้รับสูงสุด เพื่อที่จะได้ใช้ศักยภาพหรือตระหนักถึงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ องค์กรอาจเปิดโอกาสและสนับสนุนการวางแผนและการพัฒนาอาชีพ การหมุนเวียนงานให้บุคคลมีประสบการณ์ทำงานที่หลากหลาย ให้โอกาสในการนำเสนอนวัตกรรมและการเปิดโอกาสให้เสียงในโครงการใหม่ๆ

ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยวิเคราะห์ว่าสมาชิกภายในองค์กรแต่ละคนมีความต้องการถึงขั้นใด เพื่อที่จะเสนอสิ่งจูงใจที่ตอบสนองความต้องการ

### 2.5.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1960 อ้างถึงในราณี อิศัยกุล, 2557: 7-17) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีอีอาร์จี เป็น ทฤษฎีที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นขั้นๆ คล้ายทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ แต่ทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการมนุษย์ออกเพียง 3 ขั้น

1) ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) คือ ความต้องการขั้นแรกสุด เช่น การได้รับเงินเดือน การมีงานที่มั่นคง สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานปลอดภัย และมีสวัสดิการดูแลพนักงาน

2) ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) คือ ความต้องการซึ่งเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์ต่อมนุษย์ เช่น เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน และ ครอบครัว กิจกรรมทางสังคม รวมถึงการได้รับการยอมรับในความสามารถ เพื่อที่จะอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

3) ความต้องการเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs) คือ ความต้องการงานที่ น่าสนใจและท้าทาย ได้รับความก้าวหน้าในองค์กร และได้ความสำเร็จในชีวิต สร้างความภาคภูมิใจในผลงานและความสามารถของตัวเอง

ทฤษฎีนี้ระบุว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ความต้องการจะพัฒนาไปสู่ความต้องการขั้นต่อไป แต่ถ้าความต้องการขั้นต่อไปไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะถอยความต้องการลงมา

### 2.5.3 ทฤษฎีความต้องการที่เกิดเพิ่มขึ้น (Acquired Needs Theory)

ศาสตราจารย์ Maslow (1954: 166) ได้กล่าวไว้ว่า ความต้องการในชีวิตมนุษย์ล้วนแต่เป็นความต้องการที่มีได้ติดตัวตั้งแต่กำเนิด แต่เป็นการพัฒนามาจากประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เข้ามาในชีวิต สามารถจำแนกความต้องการเหล่านี้ได้ 3 ประเภท

1) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะมีความรักหรือความผูกพันยินดีกับบุคคลอื่น

2) ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจเพื่อตนเอง หมายถึง ความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น เพียงเพื่อแสดงว่าตนสามารถใช้ อำนาจนั้นได้ และอำนาจเพื่อองค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะมีอำนาจเพื่อจะสามารถแก้ไขปัญหาขององค์กร สามารถทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

McClelland (1973 อ้างถึงใน ฉันทพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547: 187) ทฤษฎีการจูงใจเพื่อความสำเร็จ McClelland เสนอแนวคิดที่ว่า ความต้องการความสำเร็จของบุคคลเป็นความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะ คงต่อไปนี้

- 1) ชอบความท้าทายและยอมรับความเสี่ยงในระดับกลาง และความต้องการความรับผิดชอบในผลงาน
- 2) ตั้งเป้าหมายในระดับปานกลางโดยประเมินความเสี่ยงที่มี
- 3) ต้องการข้อมูลย้อนกลับ ในผลงานเพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ดีขึ้น
- 4) ต้องการข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ดีขึ้น
- 5) ทักษะในการวางแผนระยะยาว มีความสามารถในการจัดระบบงาน มีการจำแนกแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการทำงานออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้
  - 1) ความต้องการความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ ชอบที่จะรับผิดชอบและควบคุมสถานการณ์ของตน
  - 2) ความต้องการอำนาจ บุคคลต้องการอำนาจและอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
  - 3) ความต้องการมีส่วนร่วม บุคคลที่ต้องการการมีส่วนร่วมจะพยายามรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคม

#### 2.5.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg, 1960 อ้างถึงในราณี อิศัยกุล, 2557: 7-19) กล่าวว่า ปัจจัยที่ใช้ตอบสนองความต้องการสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors) หมายถึงปัจจัยที่สามารถจูงใจให้บุคลากรปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่
  - (1) ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วม ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น
  - (2) การได้รับการยอมรับ คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง หรือการได้รับการชมเชยในความสามารถ
  - (3) ความรับผิดชอบ คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน การมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย
  - (4) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือ โอกาสในการเจริญเติบโต คือ การได้รับการเลื่อนเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การได้รับการฝึกอบรม
  - (5) ลักษณะงานที่ทำ คือ ความน่าสนใจในงานที่ทำ ความท้าทาย ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน การทำงานที่ตรงกับความถนัด และ ความรู้ความสามารถ

## 2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors)

เป็นปัจจัยที่กำจัดความไม่พอใจของสมาชิกองค์การ เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่

- (1) นโยบายการบริหารขององค์การ คือ การจัดการ การบริหาร และควบคุมภายในองค์การ
- (2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลที่มีคุณภาพ คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันกับเพื่อนร่วมงาน
- (4) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสั่งงานและสื่อสาร การได้รับความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา
- (5) ตำแหน่งงาน คือ อาชีพนั้นๆ เป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับของสังคม
- (6) ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ผลตอบแทนที่ได้รับสำหรับการทำงานในองค์การ

### 2.5.5 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วิกเตอร์ วรูม (Vroom, 1964 อ้างถึงในราณี อิศัยกุล, 2557: 7-22) กล่าวว่าไว้ว่า เมื่อบุคคลใดได้ใช้ความพยายาม (Effort) ในการปฏิบัติงาน บุคคลนั้นจะคาดหวังถึงผลงานที่จะเกิดขึ้น และคำนึงถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่จะได้รับจากผลงาน โดยทฤษฎีความคาดหวังของวรูมสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

- 1) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าความพยายามหรือความขยันจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ปรารถนา หรือความคาดหวังในผลงานเกิดจากความพยายามที่ใช้ไป บุคคลใช้ความพยายามในการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ย่อมประเมินความสามารถตนเอง และประเมินระดับความเป็นไปได้ที่จะเกิดผลงานตามประสงค์
- 2) ความเป็นสื่อหน้า (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จจะนำมาซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการ หรือความคาดหวังในผลลัพธ์จากผลงานที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานออกมาตามประสงค์แล้ว จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา
- 3) ความมีคุณค่า (Valence) หมายถึง การเล็งเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้ ความดึงดูดใจของคุณค่าของรางวัลตอบแทน

### 2.5.6 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

สเตซี อัดัมส์ (Adams, 1963 อ้างถึงในสาคร สุขศรีวงศ์, 2559: 171) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีเสมอภาคเป็นแนวคิดที่เชื่อว่าสมาชิกทุกคนในองค์กรมีความต้องการความเสมอภาค โดยจะพิจารณาจากอัตราส่วนผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร ต่อสิ่งที่ได้ทุ่มเทให้กับองค์กร

$$\text{พิจารณาจาก} \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร}}{\text{สิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์กร}}$$

- 1) ถ้าเท่ากับผู้อื่น แปลว่าเสมอภาค พนักงานจะรักษาระดับการทำงาน
- 2) ถ้าไม่เท่ากับผู้อื่น แปลว่าไม่เสมอภาค พนักงานจะทุ่มเทลดลงเพื่อ

ความเสมอภาค

กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การจูงใจ คือ กระบวนการต่างๆ ที่ร่างกายและจิตใจ ถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ความต้องการของบุคคลเป็นแรงขับให้เขาเหล่านั้นแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมาย การจูงใจเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการโน้มน้าวพนักงานให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถสรุปทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อพิจารณาประกอบในการประยุกต์ใช้ในการศึกษาได้ ดังนี้

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มีการจัดระดับขั้นความต้องการอย่างมีแบบแผนและขั้นตอน แต่ในความเป็นจริงพนักงานอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน และการให้ความสำคัญต่อความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังกล่าว

2) ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) เป็นทฤษฎีที่ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจความต้องการของพนักงานที่มีหลายประเภทเช่นเดียวกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งตามความเป็นจริงความต้องการของพนักงานอาจมีเพียงบางด้าน และอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้น

3) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดเพิ่มขึ้น (Acquired Needs Theory) อธิบายความต้องการในชีวิตมนุษย์ล้วนพัฒนามาจากประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เข้ามาในชีวิต แต่พนักงานอาจขาดความต้องการอำนาจเพื่อองค์กร

4) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมเนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง

5) ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความคาดหวังอย่างเป็นระดับขั้น โดยคำนึงถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่จะได้รับจากผลงาน หรือรางวัลจากผลงานเพียงด้านเดียว

6) ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวว่าเมื่อพนักงานรับรู้ ว่าผลตอบแทนไม่เสมอภาคเมื่อเทียบกับผู้อื่น พนักงานจะกำจัดความไม่เสมอภาคนั้นด้วยการ เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่ม หรือ ลดปัจจัยที่ให้กับงาน

เมื่อพิจารณาทฤษฎีทั้ง 6 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยให้ ความสำคัญปัจจัยจิตใจที่มาจากพนักงาน ซึ่งตามสภาพการทำงานตามความเป็นจริงนั้น ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้สร้างผลงานคือพนักงาน ถ้าหากไม่มีปัจจัยจิตใจในการทำงานจะทำให้ผลงานที่ได้ไม่บรรลุ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันทฤษฎีสองปัจจัยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน และ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้ศึกษาจึงได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮอร์เบิร์ต มาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้

### 3. แนวคิดการเสริมแรง

#### 3.1 ความหมายการเสริมแรง

ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดการเสริมแรง จากนักวิชาการได้ให้ความหมาย และทฤษฎี การเสริมแรงไว้ ดังนี้

ราณี อธิษัชกุล (2557: 7-12) ได้กล่าวไว้ว่าการเสริมแรงจิตใจ หมายถึง การเสริม ความแข็งแกร่งของพฤติกรรมที่พึงประสงค์และการยุติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยคำนึงถึง การเรียนรู้ของบุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์

#### 3.2 ทฤษฎีการเสริมแรงจิตใจ

ราณี อธิษัชกุล (2557: 7-33) ได้กล่าวไว้ว่า กลุ่มทฤษฎีการเสริมแรงจิตใจ เป็นกลุ่ม ทฤษฎีที่แสดงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริม แรงจิตใจในการทำงานที่เป็นที่ยอมรับ ได้แก่

##### 3.2.1 ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement Theory)

บี เอฟ สกินเนอร์ (Skinner, 1960 อ้างถึงในราณี อธิษัชกุล, 2557: 7-33) ได้ กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีเงื่อนไขของการปฏิบัติการ (Operant Conditioning Theory) อธิบายถึงผลลัพธ์จาก การกระทำพฤติกรรมในอดีตเป็นตัวควบคุมให้เกิดพฤติกรรมอีก โดยมีแนวคิดเงื่อนไขดังนี้



1) ถ้าในอดีตบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นแล้วได้รับผลเป็นที่น่าพอใจ และได้รับการเสริมแรงพฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นอีก และในทางตรงกันข้ามถ้าหากพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลได้รับการลงโทษ พฤติกรรมเหล่านั้นมีแนวโน้มจะหายไปมากที่สุด

2) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่พบว่าจะทำให้ได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนมากที่สุด

3) สามารถกำหนดค่าที่ของพฤติกรรมของบุคคล โดยการควบคุมรางวัล

Kreitner and Kinicki (2004 อ้างถึงในราณี อธิชัยกุล, 2557: 7-34) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีเสริมแรง เป็นแนวคิดเชิงพฤติกรรมที่กล่าวไว้ว่า บุคคลสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง และสิ่งที่เรียนรู้มาจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในอนาคตของบุคคลนั้น ทฤษฎีเสริมแรงจะเน้นผลของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง โดยการทำให้บุคคลได้รับประสบการณ์ตามทฤษฎีการเสริมแรง สามารถทำได้ 4 กรณี ดังนี้

1) การเสริมแรงทางบวก หากบุคคลเรียนรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่พึงประสงค์หรือได้รับการเสริมแรงทางบวก บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ

2) การเสริมแรงทางลบ ในทางกลับกันกับการเสริมแรงทางบวก หากบุคคลเรียนรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมเพื่อแก้ไขพฤติกรรมนั้นๆ.

3) การระงับ หมายถึง การลดหรือจำกัดความถี่ของพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ โดยการหยุดการกระทำเสริมแรงทางบวกแก่บุคคลกรสามารถนำมาใช้ในกรณีที่ต้องการลดพฤติกรรมบางด้านของบุคคล

4) การลงโทษ เป็นอีกวิธีซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาใช้ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน โดยให้ผลที่ไม่น่าพอใจแก่บุคลากร.

### 3.2.2 การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

Stajkovic and Luthans (2003 อ้างถึงในราณี อธิชัยกุล, 2557: 7-36) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นกระบวนการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมนุษย์มีความสามารถที่จะเรียนรู้ได้ ดังนี้

1) การใช้สัญลักษณ์ (Symbolizing) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ในการใช้สัญลักษณ์ให้บุคคลสามารถดำเนินการ และแปลงประสบการณ์ที่มองเห็นเป็นการกระทำหรือพฤติกรรม

2) การคิดล่วงหน้า (Forethought) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ที่สามารถวางแผนล่วงหน้า หรือ การคาดหวังของผลจากการกระทำ

3) การสังเกต (Observation) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ หรือ ประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นจากการสังเกตผู้อื่น

4) การควบคุมตนเอง หรือ การดูแลตนเอง (Self-regulation) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมตนเอง โดยการกำหนดมาตรฐานและผลของการกระทำทั้งในรูปร่างวัดผลตอบแทน หรือ การลงโทษ

5) การสะท้อนตนเอง (Self-reflection) หมายถึง ความสามารถของมนุษย์ในการรับรู้ตนเอง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถคิดและวิเคราะห์ประสบการณ์และกระบวนการทางความคิดของตนเอง

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า การเสริมแรงจิตใจ หมายถึง การเสริมความแข็งแกร่งของพฤติกรรมที่พึงประสงค์และการยุติพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ของบุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ผู้ศึกษาสนใจศึกษาทฤษฎีการเสริมแรงจึงนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้

#### 4. ข้อมูลทั่วไปของบริษัทคอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด

##### 4.1 ความเป็นมาของบริษัท

บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด สำนักงานใหญ่อยู่ที่อาคารทีพีไอ ทาวเวอร์ 26/31 จันทน์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยประกอบธุรกิจค้าปลีกสินค้า IT และ Smart Device เช่น โทรศัพท์มือถือ Tablet และนาฬิกาอัจฉริยะ เป็นต้น ภายใต้เครื่องหมายการค้า CSC ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2534 โดยในปัจจุบันมีสาขาทั้งหมด 150 สาขา โดยที่ร้อยละ 60 อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล และมีแนวโน้มว่าจะขยายเพิ่มเพื่อครอบคลุมทั้งประเทศไทย

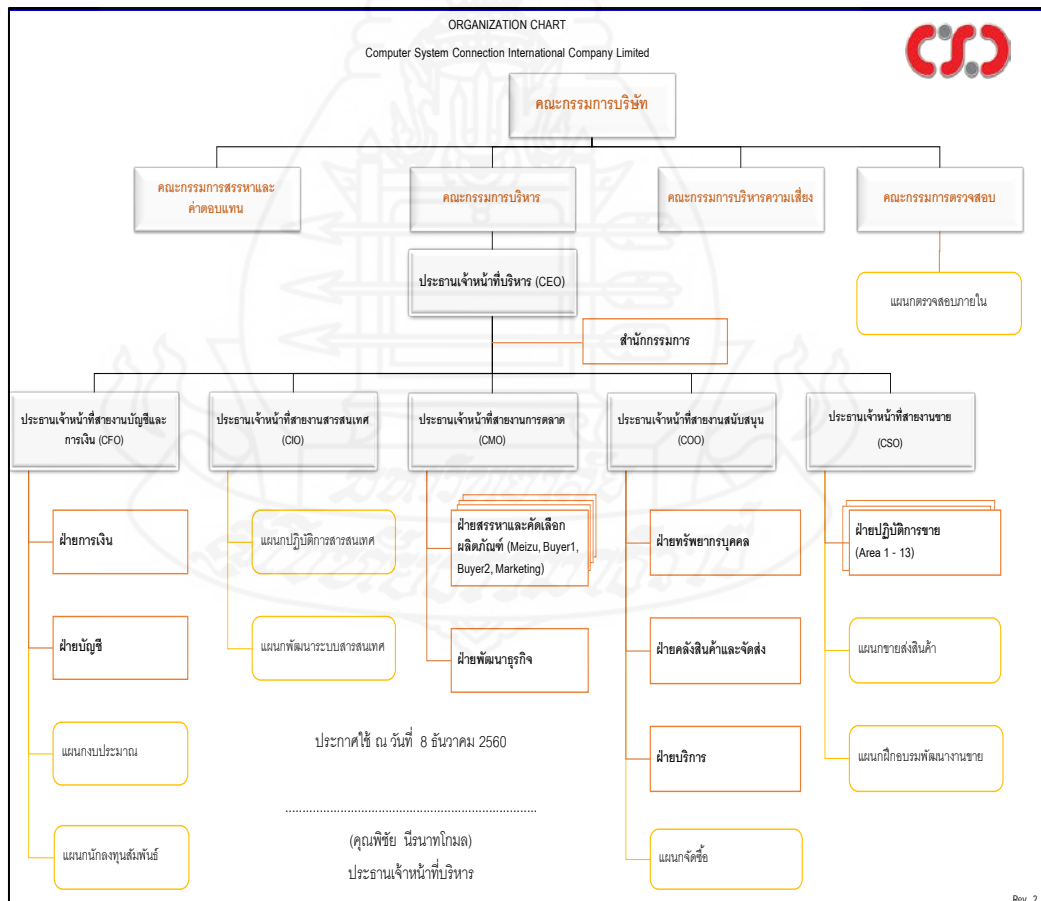
บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด หรือ ซี.เอส.ซี. (CSC) คือ หนึ่งในผู้นำธุรกิจค้าปลีกสินค้า IT และ Smart Device ของเมืองไทย ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจยาวนานกว่า 3 ทศวรรษ ภายใต้การนำของ คุณพิชัย นิรินาโทโกมล ประธานกรรมการบริหาร CSC ที่มุ่งมั่นสร้างบริษัทฯ ให้เติบโตขึ้นและก้าวทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารของโลกปัจจุบัน CSC มีเครือข่ายร้านสาขามากกว่า 150 สาขาในห้างสรรพสินค้าชั้นนำ IT Mall และ Modern Trade ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ “รายงานประจำปี บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด พ.ศ.2560” (2561)

ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า คือ เป้าหมายหลักของ CSC ดังนั้น บริษัทฯ ไม่เพียงแต่จะขยายจำนวนร้านสาขาให้เข้าถึงลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้จัดตั้งศูนย์บริการประจำภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการกระจายสินค้าในพื้นที่ต่างจังหวัดให้ทั่วถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพบุคลากร และบริการหลังการขาย ด้วยการฝึกอบรมทักษะ ความรู้และความสามารถในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจอุตสาหกรรมค้าปลีกโทรศัพท์มือถือ ตั้งแต่การจำหน่ายโทรศัพท์มือถือ การจดทะเบียนเบอร์ใหม่ จนถึงรับชำระค่าโทรศัพท์ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างหลากหลาย ภายใต้แนวคิด “Bring you only the best”

#### 4.2 โครงสร้างการบริหารของบริษัท

บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จัดโครงสร้างการบริหารงานโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนสายงาน ดังภาพ 2.1



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของ บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

โดยแต่ละส่วนของบริษัทฯ มีความรับผิดชอบและหน้าที่การดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

- 1) สายงานฝั่งบัญชี รับผิดชอบ การเงิน การบัญชี ควบคุมงบประมาณ และสื่อสารกับผู้ลงทุน
- 2) สายงานสารสนเทศ ดูแลระบบปฏิบัติการและพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 3) สายงานการตลาด สรรหาและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ พัฒนาธุรกิจ
- 4) สายงานสนับสนุน รับผิดชอบงานด้านทรัพยากรมนุษย์ คลังสินค้า การจัดส่ง และ แผนกจัดซื้อ
- 5) สายงานปฏิบัติขาย (Front) รับผิดชอบการขาย การทำยอดขายให้ตรงกับเป้าหมายบริษัทที่ได้วางแผนไว้

#### 4.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท

การกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทสอดคล้องกับเจตนารมณ์การสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซชชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์การดำเนินงาน เป็นผู้นำด้านการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยนโยบายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ครอบคลุมถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุพนักงาน การฟื้นฟูสภาพการทำงาน การบริหารค่าตอบแทนของพนักงาน และการฝึกอบรมพนักงานของ บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซชชั่นแนล จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ดังนี้

- 1) การกำหนดนโยบายด้านบุคลากรที่ชัดเจน และสอดคล้องกับเจตนารมณ์การสร้างระบบการบริหารจัดการที่ดี
- 2) การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน ให้มีความโปร่งใสในการสรรหาบรรจุ และได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน
- 3) หลักเกณฑ์และแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทนของพนักงานให้เหมาะสมเป็นธรรมอยู่เสมอ และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล
- 4) แนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนา และธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้ปฏิบัติงานในระดับที่พึงปรารถนาขององค์กร

### 4.3.1 กระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแห่งชาติ จำกัด ประกอบด้วย

1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีการวิเคราะห์อัตรากำลังคน และการปรับปรุงใบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ทุกปีตามรอบงบประมาณ หากหน่วยงานไหนต้องการขอกำลังคน จะต้องขออนุมัติกำลังคนต่อผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจอนุมัติ จากนั้นส่งเรื่องมายังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินงานต่อไป

2) การสรรหา และการคัดเลือกพนักงาน เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ ดำเนินการสรรหาพนักงานตามช่องทางต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร โดยพิจารณาจากบุคลากรภายในที่มีคุณลักษณะเหมาะสมก่อน แล้วจึงดำเนินการสรรหาจากภายนอก เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์และหน่วยงานต้นสังกัด ร่วมกันพิจารณาคัดเลือกบุคลากร

3) การฝึกอบรม และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จัดทำแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรม ส่งให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาหลักสูตรการอบรมตามความเหมาะสมและความจำเป็น ในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี เพื่อวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปีถัดไป เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ แจกกลับให้หน่วยงานต่างๆ ทราบถึงการอนุมัติแผนการฝึกอบรมประจำปี เจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์แจ้งให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงกำหนดการอบรม และ หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ให้จัดทำแบบประเมินผลการฝึกอบรม โดยที่ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ร่วมกับผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดติดตามและวัดผลในด้านความรู้ที่ได้รับ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน และปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการตั้งเป้าหมายว่าพนักงานทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 10 ชั่วโมง ต่อ 1 ปี

4) การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างาน และพนักงาน ร่วมกันจัดทำตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานและการประเมินการทำงานร่วมกัน โดยจะต้องจัดทำให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 31 มกราคมของทุกปี เมื่อถึงกำหนดรอบการประเมินประจำปี (เดือนตุลาคม) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมและส่งแบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีให้กับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจะต้องชี้แจงให้ผู้ถูกประเมินได้รับทราบถึงสาเหตุในการประเมิน โดยผู้ถูกประเมินสามารถเสนอความคิดเห็นได้ พร้อมลงนามรับทราบการประเมิน เมื่อประเมินเสร็จสิ้นแล้วให้ผู้จัดการหรือหัวหน้างานส่งสำเนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงานคืนที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ภายใน 10 วันทำการ

## 5) การจ่ายค่าตอบแทน

(1) ค่าตอบแทนปรกติ (เงินเดือน) บริษัทซีเอสซี มีการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานโดยมีนโยบายจ่ายค่าตอบแทนที่ตรงเวลาทุกเดือนและมีการปรับเงินเดือนตามผลงานและผลประเมินงานของพนักงานทุกปี

(2) โบนัส จะจ่ายให้กับบุคลากรฝ่ายปฏิบัติงาน (BackOffice) ตามผลประกอบการสิ้นปี โดยคำนวณจากผลการประเมินการทำงาน

(3) ค่านายหน้า สำหรับพนักงานฝ่ายขาย หลักการจ่ายตามประกาศหลักการจ่าย Incentive และ KPI ที่ประกาศล่วงหน้า

**4.3.2 นโยบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด** ซึ่งบริษัทฯ มีนโยบายในการตั้งเป้าหมายและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสูง โดยมีวัตถุประสงค์การดำเนินการวัดผลการปฏิบัติงาน

1) เพื่อกำหนด และสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2) เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์กร

4) เพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของบริษัท

โดยบริษัทฯ มีหัวข้อและรายละเอียดการประเมิน ดังนี้

1) ปริมาณงาน: พิจารณาจากผลงานที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานปริมาณเวลาที่กำหนด

2) คุณภาพงาน: พิจารณาจากความถูกต้องครบถ้วนรวดเร็วและความเรียบร้อยของผลงานเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

3) ความรู้เกี่ยวกับงาน: พิจารณาจากความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน

4) ความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์: พิจารณาจากความรู้ความชำนาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือรู้จักระมัดระวัง และคำนึงถึงความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตลอดจนการรู้จักประหยัดใช้ การระมัดระวังรักษาทรัพย์สินไม่ให้เสียหาย

5) ความรับผิดชอบ: พิจารณาจากความขยันหมั่นเพียร ความสนใจเอาใจใส่ต่องานรวมทั้งการปฏิบัติงานและติดตามงานจนเป็นผลสำเร็จตรงตามเวลา

6) มนุษย์สัมพันธ์: พิจารณาจากความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ตลอดจนมีน้ำใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ

7) ทักษะในการสื่อสาร: พิจารณาจากความรู้ความสามารถในการติดต่อถ่ายทอดความคิด ข่าวดสารให้ผู้อื่นรับทราบและสามารถชี้แจงหรืออภิปรายเรื่องต่างๆ ให้บุคคลทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ง่ายตรงกัน

8) การให้ความร่วมมือประสานงาน: พิจารณาจากการให้ความร่วมมือและประสานงานกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

9) ความเชื่อถือไว้วางใจได้: พิจารณาจากความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติผลงานเป็นที่เชื่อถือได้โดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องคอยควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด

10) ความประพฤติกและการปฏิบัติงานตามระเบียบวินัย: พิจารณาจากการประพฤติตน การวางตนอย่างเหมาะสมเป็นตัวอย่างที่ดี การแสดงออกถึงการเคารพกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัทรวมทั้งการเชื่อฟังและตั้งใจปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราพร ชุมหนึ่ง (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ จำกัด (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร และ (3) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด จิราพรได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถ ความพร้อม ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มาตรฐาน โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรของบริษัท สยามธุรกิจ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 215 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษารูปไว้ว่า (1) บุคลากรของบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกคือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านเวลา ตามลำดับ (2) บุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยเชิงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งสามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 11 สามารถเขียนสมการการทำนาย  $E = 0.25M5 + 0.19M11$  โดยที่  $E =$  ประสิทธิภาพการทำงาน  $M5$  คือ ปัจจัยด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า  $M11$  คือ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน จากสมการอธิบายได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด คือ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้าเมื่อเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด เพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น) และถ้าปัจจัยด้านสภาพการทำงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด เพิ่มขึ้น 0.07 คะแนน (เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น)

ณัฐนันท์ คณิศวาทกรณ (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตและพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมดุลระหว่างงานและชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากครอบครัว การสนับสนุนจากองค์กร การจัดการตนเอง การจัดการปัญหาแบบมุ่งปัญหา และสมดุลระหว่างงานและชีวิตต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย จำนวน 387คน ผลการศึกษพบว่า การจัดการตนเอง ซึ่งกล่าวถึง ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ หรืออีกนัยหนึ่งปัจจัยเชิงใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งได้อธิบายถึง นโยบายการบริหารองค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ



ผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษานี้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าหน่วยงานสามารถนำเอาผลการศึกษาไปช่วยพัฒนานโยบาย สนับสนุนให้เกิดการอบรม พัฒนาพนักงาน อันจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยรวมขององค์กรต่อไป

บุญธรรม พรเจริญ (2556) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจ และพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2) อิทธิพลของแรงจูงใจและการพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ 3) แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่าง พนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 997 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานบัญชีมีแรงจูงใจในการทำงานในปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจในระดับมาก โดยรวมจัดว่ามีแรงจูงใจในการทำงานระดับมาก ( $\bar{X} = 356$ ) รวมถึงมีการพัฒนาตนเองทางวิชาชีพ จิตใจ และร่างกายในระดับมาก ส่วนการพัฒนาตนเองทางสังคมมีเพียงระดับปานกลาง โดยรวมจัดว่ามีการพัฒนาตนเองระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานเฉลี่ยอยู่ระดับ 60.31 เปอร์เซ็นต์ สำหรับแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเร่งด่วนคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง กลิ่น เสียง ความสะอาด ความปลอดภัย และ การเฟอร์นิเจอร์/อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ เป็นต้น อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ การพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อีกทั้งมีความสามารถในการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ระดับดีและเป็นที่ยอมรับ คิดเป็น ร้อยละ 87.6 ซึ่งผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป โดยสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้างดังนี้

$$\text{SeD} = 0.070\text{MaF} + 0.723*\text{MoF}; R^2 = 0.528$$

$$\text{WE} = 0.340*\text{MaF} + 0.746*\text{MoF} + 0.450*\text{SeD}; R^2 = 0.876$$

นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 309 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความคาดหวังในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย อันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านส่วนบุคคลมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 องค์ประกอบของความคาดหวังของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน และผลตอบแทน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง จำนวน 108 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศหญิง ที่มีอายุ 20-30 การศึกษาระดับปริญญาตรี ทำงานกับ ธนาคารกรุงเทพ เป็นระยะเวลา 1-5 ปี และได้ผลตอบแทน 20,0001 – 25,000 บาท ต่อเดือน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และการทำงานอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ผลตอบแทนต่อเดือน มีความสัมพันธ์แตกต่างกันด้านอายุ และผลตอบแทนที่แตกต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เป็น บวก

Zhang (2016) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมสหราชอาณาจักร โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อระบุปัจจัยที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมของสหราชอาณาจักร 2) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากแรงจูงใจ 3) เพื่อพิจารณาผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อคุณภาพของการบริการในโรงแรม ประชากรกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน 75 คนจาก 6 โรงแรมหรูแห่งสหราชอาณาจักร ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยการให้รางวัลรายเดือน เช่น "รางวัลพนักงานดีเด่น" พบว่า การให้รางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยเสริมแรง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเมื่อเพิ่มรางวัล 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมพบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยค่าจูน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเมื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.364 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.321 หน่วย ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเมื่อเพิ่มความก้าวหน้าขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

กรณีศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

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

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากร (Population)

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป ณ วันที่ 31 มกราคม 2561 ในระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับล่าง และผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ระดับ	สายงาน					ผลรวมทั้งหมด
	บัญชี และการเงิน	ระบบ สารสนเทศ	สนับสนุน	การตลาด	ขาย	
L1	2	3	13	7	80	105
L2	11		2	1	62	76
L3	1	2	2	3		8

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ระดับ	สายงาน					ผลรวมทั้งหมด
	บัญชี และการเงิน	ระบบ สารสนเทศ	สนับสนุน	การตลาด	ขาย	
L4						0
L5	2		2	1	6	11
L6			1		1	2
ผลรวมทั้งหมด	16	5	20	12	149	202

ที่มา: ข้อมูลอัตรากำลังบุคลากรบริษัทคอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด (เมษายน 2561)

## 1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบริษัทคอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ในระดับ 1 - ระดับ 6 ทั้ง 5 สายงาน ได้แก่ สายงานบัญชีและการเงิน สายงานสนับสนุน สายงานสารสนเทศ สายงานการตลาด และสายงานขาย จำนวน 202 คน สามารถคำนวณหาขนาดกลุ่มโดยคำนวณจากสูตร Taro Yamane (Taro Yamane, 1973: 725) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนี้

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

โดยที่ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5

แทนค่าการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด โดยคำนวณจากประชากร 202 คน ดังนี้

$$n = \frac{202}{1+202(0.05)^2}$$

$$n = 134.22 \approx 135$$

ผลการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างการศึกษาคั้งนี้จำนวน 135 ตัวอย่าง

### 1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้จะใช้ตัวอย่างจำนวน 135 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเลือกตัวอย่างโดยวิธีใช้ความน่าจะเป็น โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างแบบระบบโดยการเอารายชื่อพนักงานมาแยกตามแต่ละสายงานและตำแหน่งงาน แล้วนำมาเรียงตามรหัสพนักงาน จึงสุ่มตัวอย่างเฉพาะลำดับเลขที่จนครบจำนวน

ดังนั้น เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด เท่ากับ 135 ตัวอย่าง จึงได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างแยกตามแต่ละสายงาน และแต่ละระดับ ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละระดับในแต่ละสาย} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละสาย}}{\text{จำนวนประชากรแต่ละสาย}}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับในแต่ละสาย

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละสาย} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากร}}$$

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ระดับ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของสายงาน					ผลรวมทั้งหมด	
	บัญชีและการเงิน	ระบบสารสนเทศ	สนับสนุน	การตลาด	ขาย	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร
L1	1	2	9	5	54	70	105
L2	8	0	1	1	41	51	76
L3	1	1	1	2	0	5	8
L4	0	0	0	0	0	0	0
L5	1	0	2	1	5	7	11
L6	0	0	1	0	1	2	2
<b>ผลรวมทั้งหมด</b>	12	3	13	9	99	135	202

ที่มา: ข้อมูลอัตราค่าจ้างบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

(เมษายน 2561)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ ตำแหน่ง (Level) และอายุงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และปัจจัยด้านลักษณะงาน 2) ปัจจัยพื้นฐาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านการบังคับบัญชาและความควบคุมดูแล ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านลักษณะอาชีพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเสริมแรง ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย กระบวนการ ด้านการเสริมแรง ได้แก่ 1) การเสริมแรงทางบวก 2) การเสริมแรงทางลบ 3) การทำให้สูญสิ้น และ 4) การลงโทษ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการลดค่าใช้จ่าย ด้านการลดข้อผิดพลาด ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพงาน โดยอ้างอิงแนวคิดจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ข้อคำถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 ใช้เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดระดับความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในลักษณะประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด จนถึงน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแปลความหมายแบบวัดดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น/ระดับการจูงใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

โดยมีการแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยโดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ลักษณะการประเมิน 5 ระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยด้วยวิธีการอันตรภาคชั้น (Best, 1960: 190) ดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น/ระดับการพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด/สูงที่สุด
3.41 - 4.20	มาก/สูง
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย/ต่ำ
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

## 2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

**2.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

**2.2.2 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง** โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด

**2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา** เพื่อพิจารณาความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้คำถามตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

**2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด** ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น

**2.2.5 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น** จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล



### 2.3 การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปทดสอบกับบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาความเชื่อมั่น ค่าเท่ากับ 0.869 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพราะได้ค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.70 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2560: 179)

ตารางที่ 3.3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
ปัจจัยจูงใจ	0.722
ปัจจัยพื้นฐาน	0.860
ด้านกระบวนการ (เสริมแรง)	0.740
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	0.730

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 135 ฉบับ ดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ทำการติดต่อขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มตัวอย่างได้เรียบร้อยแล้ว โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และสุ่มตัวอย่างแบบระบบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลโดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้ศึกษาจัดเตรียมแบบสอบถาม และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้จัดส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามโดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการรวบรวมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 30 วัน

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

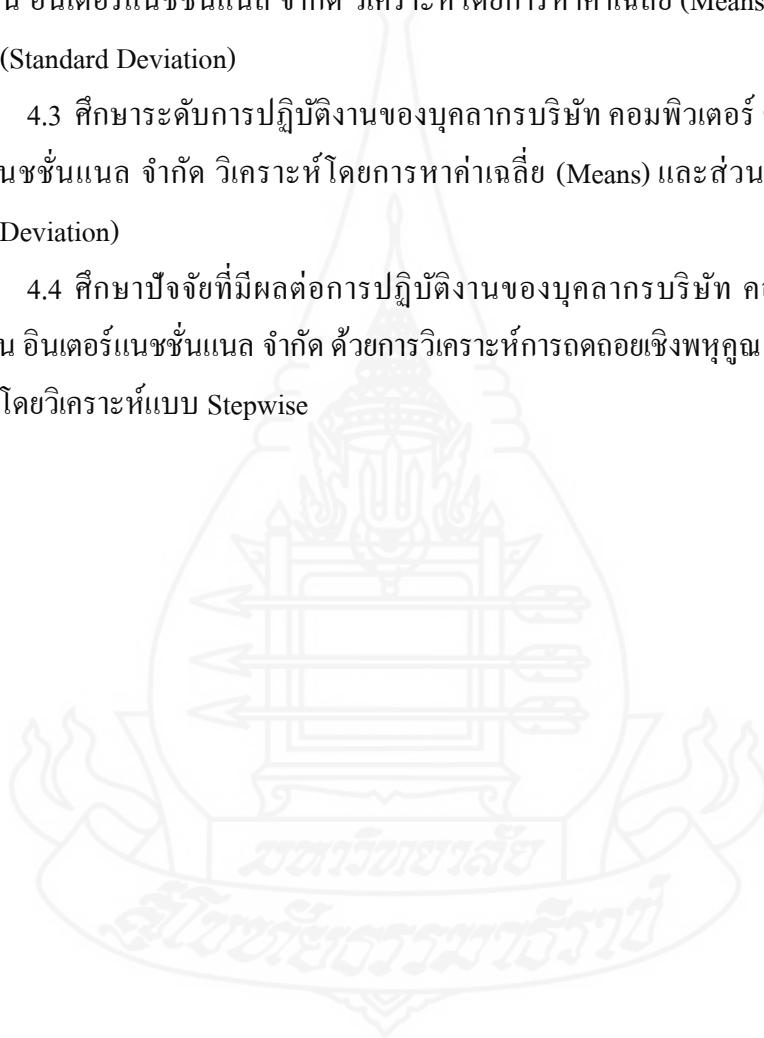
#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ศึกษาระดับแรงจูงใจ และการเสริมแรงของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซนด์เน็ต จำกัด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ศึกษาระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซนด์เน็ต จำกัด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซนด์เน็ต จำกัด ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิเคราะห์แบบ Stepwise



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยส่งแบบสอบถามให้บุคลากรกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 135 ฉบับ และได้รับการกลับคืนมาจำนวน 135 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยเสริมแรงของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

SE<sub>e</sub> แทน ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

$\beta$  แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

t แทน ค่าที่ใช้ทดสอบสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

R<sup>2</sup> แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์

F แทน ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (135 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	61	45.19
หญิง	74	54.81
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	2.22
21-30 ปี	37	27.41
31-40 ปี	68	50.37
41-50 ปี	22	16.30
51-60 ปี	5	3.70
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	92	68.15
สมรส	38	28.15
หย่าร้าง	5	3.70
<b>4. ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	5.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	41	30.37
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	24	17.78
ปริญญาตรี	62	45.93

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (135 ตัวอย่าง)	ร้อยละ (100.00)
<b>5. เงินเดือน</b>		
10,000-20,000 บาท	99	73.33
20,001-30,000 บาท	24	17.78
30,001-40,000 บาท	7	5.19
40,001-50,000 บาท	2	1.48
มากกว่า 50,000 บาท	3	2.22
<b>6. อายุการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 3 ปี	36	26.67
4-6 ปี	53	39.26
7-9 ปี	15	11.11
10-12 ปี	11	8.15
13-15 ปี	4	2.96
16 ปีขึ้นไป	16	11.85
<b>7. ตำแหน่งงาน</b>		
L1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	70	51.85
L2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอาวุโส	51	37.78
L3 ผู้จัดการแผนก	5	3.70
L5 ผู้จัดการฝ่าย	7	5.19
L6 ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส	2	1.48

จากตารางที่ 4.1 ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.81 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.19

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.41 และ น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.22

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.15 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 28.15 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.70

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.37 และน้อยที่สุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.93

เงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมา เงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.78 และน้อยที่สุด เงินเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 2.22

อายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน อยู่ระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.26. รองลงมา น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 และน้อยที่สุดมีอายุงานอยู่ระหว่าง 13-15ปี คิดเป็นร้อยละ 2.96

ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 51.85. รองลงมา เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 37.78 และน้อยที่สุด ผู้จัดการฝ่ายอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 1.48

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาได้รวมกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ดังนี้

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท รวมกับ ระดับปริญญาตรี

เงินเดือน กลุ่มตัวอย่างเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท รวมกับ ระดับเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท

อายุการทำงาน กลุ่มตัวอย่างอายุการทำงาน 13-15 ปี รวมกับ 16 ปีขึ้นไป

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างระดับผู้จัดการแผนก (L3) รวมกับ ระดับผู้จัดการแผนกอาวุโส (L4)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด ดังตารางที่ 4.2 – 4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การลดค่าใช้จ่าย	4.32	0.60	มากที่สุด
2. การลดข้อผิดพลาด	4.40	0.51	มากที่สุด
3. การลดเวลาในการปฏิบัติงาน	4.32	0.63	มากที่สุด
4. คุณภาพของงาน	3.93	0.53	มาก
รวม	4.24	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็น โดยรวมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการลดข้อผิดพลาดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาคือ การลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.32$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ คุณภาพของงานซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดค่าใช้จ่ายของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน	4.28	0.71	มากที่สุด
2. การระมัดระวังในการใช้วัสดุอุปกรณ์	4.35	0.66	มากที่สุด
รวม	4.32	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการลดค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการระมัดระวังในการใช้วัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) รองลงมา และ การลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ( $\bar{X} = 4.28$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดข้อผิดพลาดของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การมีความเข้าใจ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด	4.36	0.60	มากที่สุด
2. การคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์	4.50	0.60	มากที่สุด
3. การสื่อสารเพื่อลดข้อผิดพลาด	4.31	0.60	มากที่สุด
รวม	4.40	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการลดข้อผิดพลาดอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ การมีความเข้าใจ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.36$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสื่อสารเพื่อลดข้อผิดพลาดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ( $\bar{X} = 4.31$ )



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการลดเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การลดเวลาในการปฏิบัติงาน	4.32	0.63	มากที่สุด
รวม	4.32	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามคุณภาพงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง	4.20	0.58	มากที่สุด
2. ผลงานไม่มีการนำกลับมาแก้ไข	3.67	0.70	มาก
รวม	3.93	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) และน้อยที่สุดคือ ผลงานไม่มีการนำกลับมาแก้ไขซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ )

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและความหมายของระดับปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยการเสริมแรง ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ดังตารางที่ 4.7 – 4.14

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.99	0.47	มาก
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.99	0.54	มาก
รวม	3.99	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการจูงใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) และปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.99$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกรายด้านตามปัจจัยจูงใจ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการจูงใจ
1. ความสำเร็จ	4.09	0.49	มาก
2. การยอมรับนับถือ	4.21	0.61	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบ	4.20	0.57	มาก
4. โอกาสเติบโตก้าวหน้า	3.49	0.83	มาก
5. ลักษณะงาน(ความท้าทาย)	4.06	0.72	มาก
รวม	3.99	0.47	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการงูใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงงูใจของบุคลากร ด้านปัจจัยงูใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.20$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ โอกาสเติบโตก้าวหน้าซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.49$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัจจัยแรงงูใจของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด จำแนกรายด้านตามปัจจัยจำแนก

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการงูใจ
1. นโยบายบริษัท	3.89	0.87	มาก
2. การบังคับบัญชา	4.16	0.75	มาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.37	0.63	มากที่สุด
4. ความมั่นคงในการทำงาน	3.86	0.89	มาก
5. ชีวิตส่วนตัว	4.17	0.64	มาก
6. สภาพแวดล้อมการทำงาน	3.92	0.69	มาก
7. ค่าตอบแทน	3.29	0.86	ปานกลาง
8. ลักษณะอาชีพ	4.36	0.74	มากที่สุด
รวม	3.99	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการงูใจโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยแรงงูใจของบุคลากร ด้านปัจจัยจำแนกอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ ลักษณะอาชีพ ( $\bar{X} = 4.36$ ) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือค่าตอบแทน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยการเสริมแรงของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเสริมแรงทางบวก	3.97	0.82	มาก
2. การเสริมแรงทางลบ	3.91	1.04	มาก
3. การทำให้สูญสิ้น	3.07	1.13	ปานกลาง
4. การลงโทษ	3.25	1.08	ปานกลาง
รวม	3.55	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเห็น โดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การเสริมแรงทางบวก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาคือ การเสริมแรงทางลบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การทำให้สูญสิ้นซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ )

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการเสริมแรงทางบวกของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับการชมเชยหรือรางวัล จากความทุ่มเทการทำงานในอดีต	4.05	0.86	มาก
2. การได้รับรางวัลพิเศษ จากการปฏิบัติงาน เร่งด่วนได้สำเร็จ	3.88	0.90	มาก
รวม	3.97	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการเสริมแรง ในด้านการเสริมแรงทางบวกอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความเห็นต่อการได้รับการชมเชยหรือรับรางวัล จากความทุ่มเทการทำงานในอดีต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และน้อยที่สุดคือ การได้รับรางวัลพิเศษจากการปฏิบัติงานเร่งด่วนสำเร็จ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{X} = 3.88$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็น จำแนกตามการเสริมแรงทางลบ ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซนด์แนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การได้รับการตำหนิหรือลงโทษ จากการไม่ให้ความร่วมมือ	3.84	1.10	มาก
2. การได้รับโดนลงโทษจากการปฏิบัติงานเร่งด่วนไม่สำเร็จ	3.97	1.12	มาก
รวม	3.91	1.04	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการเสริมแรง ในด้านการเสริมแรงทางลบ อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ามีความเห็นต่อการได้รับโดนลงโทษจากการปฏิบัติงานเร่งด่วนไม่สำเร็จ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากการไม่ให้ความร่วมมือ ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นจำแนกตามการระงับพฤติกรรม ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การหยุดการกระทำที่ไม่ได้รับการชมเชย	3.07	1.13	ปานกลาง
รวม	3.07	1.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นเกี่ยวกับการระงับพฤติกรรมอยู่ในระดับความเห็นปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) โดยมีความเห็นต่อการหยุดการกระทำที่ไม่ได้รับการชมเชยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความเห็นจำแนกตามการลงโทษ ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเพิ่มบทลงโทษเพื่อลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์	3.25	1.08	ปานกลาง
รวม	3.25	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการลงโทษอยู่ในระดับความเห็นปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ ) โดยมีความเห็นต่อการเพิ่มบทลงโทษเพื่อลดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ )

**ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยวิเคราะห์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.15-4.22

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	ชาย	61	4.31	0.67	2.327	0.130
	หญิง	74	4.32	0.55		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	ชาย	61	4.40	0.54	0.670	0.415
	หญิง	74	4.40	0.52		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	ชาย	61	4.44	0.53	1.415	0.236
	หญิง	74	4.21	0.69		
ด้านคุณภาพ	ชาย	61	3.90	0.51	0.080	0.777
	หญิง	74	3.95	0.54		
รวม	ชาย	61	4.26	0.45	0.578	0.448
	หญิง	74	4.22	0.48		

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 21 ปี	3	4.17	0.29	0.159	0.959
	21-30 ปี	37	4.27	0.49		
	31-40 ปี	68	4.35	0.66		
	41-50 ปี	22	4.31	0.64		
	51-60 ปี	5	4.3	0.57		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.89	0.51	1.440	0.224
	21-30 ปี	37	4.37	0.48		
	31-40 ปี	68	4.47	0.53		
	41-50 ปี	22	4.31	0.53		
	51-60 ปี	5	4.20	0.30		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.67	0.58	1.982	0.101
	21-30 ปี	37	4.38	0.64		
	31-40 ปี	68	4.40	0.58		
	41-50 ปี	22	4.13	0.71		
	51-60 ปี	5	4	0.70		
ด้านคุณภาพ	ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.67	0.29	2.582*	0.040
	21-30 ปี	37	3.97	0.59		
	31-40 ปี	68	4.02	0.51		
	41-50 ปี	22	3.63	0.44		
	51-60 ปี	5	3.90	0.42		
รวม	ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.85	0.38	1.551	0.191
	21-30 ปี	37	4.25	0.45		
	31-40 ปี	68	4.31	0.46		
	41-50 ปี	22	4.10	0.48		
	51-60 ปี	5	4.10	0.47		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ในภาพรวมอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการลดค่าใช้จ่าย ด้านการซื้อผิดพลาด และ ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	21-30	31-40	41-50	51-60
		21 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
	$\bar{X}$	3.67	3.97	4.02	3.63	3.90
ต่ำกว่า 21 ปี	3.67	-	-0.31	-0.36	0.03	-0.23
21-30 ปี	3.97		-	-0.49	0.34*	0.73
31-40 ปี	4.02			-	0.39*	0.12
41-50 ปี	3.63				-	-0.26
51-60 ปี	3.90					-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพ ในด้านคุณภาพงานของ บุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุเป็น รายคู่ โดยใช้วิธี Least Significance Difference พบว่า พนักงานอายุ 21-30 ปี ประสิทธิภาพในด้าน คุณภาพแตกต่างกับพนักงานอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มพนักงานอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงาน อายุ 41-50 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานอายุ 31-40 ปี ประสิทธิภาพในด้านคุณภาพแตกต่างกับพนักงานอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มพนักงานอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานอายุ 41-50 ปี ที่ผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีช่วงอายุอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพการทำงาน	สถานภาพ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	โสด	92	4.32	0.58	0.125	0.882
	สมรส	38	4.34	0.67		
	หย่าร้าง	5	4.20	0.60		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	โสด	92	4.41	0.53	0.338	0.714
	สมรส	38	4.35	0.52		
	หย่าร้าง	5	4.53	0.38		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	โสด	92	4.34	0.61	0.166	0.847
	สมรส	38	4.29	0.61		
	หย่าร้าง	5	4.20	0.52		
ด้านคุณภาพ	โสด	92	3.92	0.53	0.125	0.883
	สมรส	38	3.96	0.54		
	หย่าร้าง	5	4.00	0.61		
รวม	โสด	92	4.24	0.45	0.005	0.995
	สมรส	38	4.24	0.49		
	หย่าร้าง	5	4.23	0.60		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.25	0.76	0.128	0.943
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	4.29	0.62		
	อนุปริญญา	24	4.38	0.61		
	ปริญญาตรี	62	4.32	0.58		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.42	0.43	0.502	0.682
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	4.42	0.57		
	อนุปริญญา	24	4.28	0.56		
	ปริญญาตรี	62	4.42	0.47		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.38	0.52	1.409	0.243
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	4.34	0.69		
	อนุปริญญา	24	4.08	0.65		
	ปริญญาตรี	62	4.39	0.58		
ด้านคุณภาพ	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	3.94	0.42	0.320	0.811
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	4.00	0.56		
	อนุปริญญา	24	3.90	0.63		
	ปริญญาตรี	62	3.90	0.49		
รวม	มัธยมศึกษาตอนต้น	8	4.24	0.45	0.312	0.817
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	41	4.26	0.50		
	อนุปริญญา	24	4.16	0.54		
	ปริญญาตรี	62	4.26	0.42		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเงินเดือน

ประสิทธิภาพการทำงาน	เงินเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	10,000-20,000 บาท	99	4.32	0.59	0.433	0.785
	20,001-30,000 บาท	24	4.25	0.72		
	30,001-40,000 บาท	7	4.43	0.53		
	40,001-50,000 บาท	2	4.75	0.35		
	มากกว่า 50,000 บาท	3	4.17	0.57		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	10,000-20,000 บาท	99	4.41	0.52	0.413	0.799
	20,001-30,000 บาท	24	4.30	0.52		
	30,001-40,000 บาท	7	4.52	0.60		
	40,001-50,000 บาท	2	4.50	0.24		
	มากกว่า 50,000 บาท	3	4.22	0.19		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	10,000-20,000 บาท	99	4.31	0.63	0.222	0.926
	20,001-30,000 บาท	24	4.38	0.65		
	30,001-40,000 บาท	7	4.14	0.69		
	40,001-50,000 บาท	2	4.50	0.70		
	มากกว่า 50,000 บาท	3	4.33	0.58		
ด้านคุณภาพ	10,000-20,000 บาท	99	3.93	0.53	0.403	0.806
	20,001-30,000 บาท	24	3.94	0.52		
	30,001-40,000 บาท	7	3.85	0.69		
	40,001-50,000 บาท	2	4.25	0.35		
	มากกว่า 50,000 บาท	3	3.67	0.29		
รวม	10,000-20,000 บาท	99	4.25	0.46	0.241	0.915
	20,001-30,000 บาท	24	4.22	0.51		
	30,001-40,000 บาท	7	4.24	0.50		
	40,001-50,000 บาท	2	4.50	0.41		
	มากกว่า 50,000 บาท	3	4.10	0.32		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแห่งชาติ จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแห่งชาติ จำกัด จำแนกตามอายุงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	อายุงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	น้อยกว่า 3 ปี	36	4.28	0.60	0.879	0.479
	4-6 ปี	53	4.30	0.62		
	7-9 ปี	15	4.57	0.63		
	10-12 ปี	11	4.41	0.50		
	13 ปีขึ้นไป	20	4.23	0.64		
ด้านการลดข้อผิดพลาด	น้อยกว่า 3 ปี	36	4.32	0.49	1.761	0.141
	4-6 ปี	53	4.37	0.56		
	7-9 ปี	15	4.63	0.47		
	10-12 ปี	11	4.64	0.41		
	13 ปีขึ้นไป	20	4.32	0.49		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 3 ปี	36	4.20	0.67	2.179	0.075
	4-6 ปี	53	4.36	0.60		
	7-9 ปี	15	4.60	0.51		
	10-12 ปี	11	4.55	0.53		
	13 ปีขึ้นไป	20	4.10	0.72		
ด้านคุณภาพ	น้อยกว่า 3 ปี	36	3.85	0.55	2.229	0.069
	4-6 ปี	53	3.97	0.54		
	7-9 ปี	15	4.04	0.40		
	10-12 ปี	11	4.28	0.61		
	13 ปีขึ้นไป	20	3.75	0.45		
รวม	น้อยกว่า 3 ปี	36	4.16	0.45	2.283	0.064
	4-6 ปี	53	4.25	0.49		
	7-9 ปี	15	4.46	0.37		
	10-12 ปี	11	4.47	0.40		
	13 ปีขึ้นไป	20	4.10	0.49		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการลดค่าใช้จ่าย	L1	70	4.25	0.61	1.026	0.396
	L2	51	4.43	0.58		
	L3	5	4.00	0.79		
	L5	7	4.28	0.57		
	L6	2	4.50	0.00		
	ด้านการลดข้อผิดพลาด	L1	70	4.33		
L2		51	4.46	0.46		
L3		5	4.60	0.43		
L5		7	4.43	0.50		
L6		2	4.17	0.24		
ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน		L1	70	4.21	0.66	1.667
	L2	51	4.49	0.58		
	L3	5	4.20	0.45		
	L5	7	4.14	0.69		
	L6	2	4.50	0.70		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการทำงาน	ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพ	L1	70	3.93	0.54	0.438	0.781
	L2	51	3.97	0.53		
	L3	5	4.00	0.35		
	L5	7	3.71	0.56		
	L6	2	3.75	0.35		
	รวม	L1	70	4.18		
L2		51	4.33	0.45		
L3		5	4.20	0.36		
L5		7	4.14	0.45		
L6		2	4.22	0.32		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

สรุปสมมติฐานที่ 1 บุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้น บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน

## ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ประกอบด้วย 1) ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation) 2) ปัจจัยเสริมแรง (Reinforcement) ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.23-4.24

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการ ถดถอยสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น ( $R^2$  change) ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

Model	Model Summary					
	R	$R^2$	$R^2$ Change	SE <sub>b</sub>	F	Sig
1	0.508 <sup>a</sup>	0.258	0.258	0.402	46.307	0.000
2	0.538 <sup>b</sup>	0.290	0.032	0.395	26.932	0.000

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยแรงจูงใจ

b. Predictors: (Constant), ปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยเสริมแรง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่การทำนาย มี 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.258 ( $R^2 = 0.258$ ) แสดงว่าปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 25.8



เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สอง คือ ปัจจัยเสริมแรง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้น เป็น 0.290 ( $R^2 = 0.290$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 29 โดยปัจจัยเสริมแรงสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ( $R^2 \text{ Change} = 0.032$ )

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้ทำนายประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ด้วยวิธี Stepwise ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์กับประสิทธิภาพการ ทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด ในรูปคะแนนดิบ (b) และ คะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) ของสมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีขั้นตอน (Stepwise Regression)

	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร				
	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	Sig.
ค่าคงที่(Constant)	2.148	0.301		7.129	0.000
Motivation	0.379	0.095	0.370	3.988	0.000
Reinforcement	0.161	0.067	0.225	2.421	0.017
R = 0.538 R <sup>2</sup> = 0.290 S.E. = 0.395 F = 26.932 Sig. = 0.000					

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบ Stepwise ตัวแปร พยากรณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ซึ่งสามารถเป็นตัวทำนาย ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ได้ร้อยละ 29 ( $R^2 = 0.290$ ) มีความคาดเคลื่อนร้อยละ 0.393 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยเสริมแรงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 2.148 + 0.379(\text{Motivation}) + 0.161(\text{Reinforcement})$$

โดยที่

$$Y = \text{ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด}$$

$$\text{Motivation} = \text{ปัจจัยแรงจูงใจ}$$

$$\text{Reinforcement} = \text{ปัจจัยการเสริมแรง}$$

จากสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์เป็นบวกทั้ง 2 ตัวแปร โดยเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้ว ถ้าปัจจัยแรงจูงใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.379 หน่วย ถ้าปัจจัยเสริมแรงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย

กล่าวอีกนัยหนึ่งยิ่งบุคลากรมีแรงจูงใจ และการเสริมแรงจากบริษัทเพิ่ม จะยิ่งมีส่วนผลักดันให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมีมากขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอนดังนี้

1. สรุปการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยการเสริมแรงในการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนตซ์ จำกัด ที่มีอายุงานหนึ่งปีขึ้นไป ณ วันที่ 31 มกราคม 2561 ในระดับ ผู้ปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับล่าง และผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane หาขนาดกลุ่มตัว ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 135 คน

### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการเสริมแรงในการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด

### 1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจำนวน 135 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมา พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน ผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมา 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ (Percentage)

1.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับการจูงใจ

1.4.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการหาค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test

**1.4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร** บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## 1.5 ผลการศึกษา

### 1.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลดังต่อไปนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.41 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.22 สถานภาพส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.15 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 28.15 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.70 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 30.37 และน้อยที่สุด ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.93 ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.78 และน้อยที่สุดเงินเดือนมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 2.22 ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.26. รองลงมา น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.67 และน้อยที่สุดมีอายุงานอยู่ระหว่าง 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.15 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 37.78 และน้อยที่สุดผู้จัดการฝ่ายอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 1.48

**1.5.2 ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด** พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) *ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการลดค่าใช้จ่าย* ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในด้านการลดค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการระมัดระวังในการใช้วัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ ) และน้อยที่สุดคือ การลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.28$ )

2) *ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการลดข้อผิดพลาด* ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านการลดข้อผิดพลาดอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) รองลงมาคือ การมีความเข้าใจ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.36$ ) และน้อยที่สุดคือ การสื่อสารเพื่อลดข้อผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.31$ )

3) *ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการลดการลดเวลาในการปฏิบัติงาน* ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ )

4) *ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน* ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) รองลงมา และน้อยที่สุดคือ ผลงานไม่มีการนำกลับมาแก้ไขอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.67$ )

**1.5.3 ระดับปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรงของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด** พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1) *ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรด้านปัจจัยจูงใจ* ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของบุคลากรในด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.20$ ) และน้อยที่สุดคือ โอกาสเติบโตก้าวหน้าระดับอยู่ในมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.49$ )

2) *ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรด้านปัจจัยค้ำจุน* พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรในด้านปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) รองลงมาคือ ลักษณะอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ )

3) ปัจจัยเสริมแรงของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านเสริมแรงทางบวก พบว่า การเสริมแรงทางบวกอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นต่อการได้รับการชมเชยหรือรับรางวัล จากความทุ่มเทการทำงานในอดีต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการได้รับรางวัลพิเศษจากการปฏิบัติงานเร่งด่วนสำเร็จอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

ด้านการเสริมแรงทางลบ พบว่า การเสริมแรงทางลบอยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการระงับอยู่ในระดับความเห็นปานกลาง ( $\bar{X} = 3.97$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การได้รับการตำหนิหรือลงโทษจากการไม่ให้ความร่วมมืออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ )

ด้านการระงับพฤติกรรม พบว่า การระงับพฤติกรรม อยู่ในระดับความเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ )

ด้านการลงโทษ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการลงโทษอยู่ในระดับความเห็นปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ )

**1.5.4 ผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยเมื่อจำแนกอายุเป็นรายคู่ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างอายุ 21-30 ปีกับอายุ 41-50 ปี และอายุ 31-40 ปีกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**1.5.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด** พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง สามารถเขียนอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 0.253 ( $R^2 = 0.253$ ) แสดงว่า ปัจจัยแรงจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 25.3

เมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระตัวที่สอง คือ ปัจจัยเสริมแรง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น 0.290 ( $R^2 = 0.290$ ) ซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 29 โดยปัจจัยเสริมแรงสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.2 ( $R^2 \text{ Change} = 0.032$ )

ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยเสริมแรงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$Y = 2.148 + 0.379(\text{Motivation}) + 0.161(\text{Reinforcement})$$

โดยที่

Y = ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล

Motivation = ปัจจัยแรงจูงใจ

Reinforcement = ปัจจัยการเสริมแรง

จากสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์เป็นบวกทั้ง 2 ตัวแปร โดยเมื่อควบคุมตัวแปรอิสระอื่นๆ ให้คงที่แล้ว ถ้าปัจจัยแรงจูงใจเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.379 หน่วย ถ้าปัจจัยเสริมแรงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.161 หน่วย

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ยิ่งบุคลากรมีแรงจูงใจและการเสริมแรงจากบริษัทเพิ่มขึ้น จะยิ่งมีส่วนผลักดันให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมีมากขึ้น

## 2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายดังนี้

**2.1 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด** ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชชั่นแนล จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงมาต่ำ คือ การลดข้อผิดพลาด การลดค่าใช้จ่าย การลดเวลาในการปฏิบัติงาน และคุณภาพของงาน แสดงว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสอดคล้องกับ



วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง และนโยบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ คือ มีการคัดเลือกบุคลากรให้มีทักษะเหมาะสมกับตำแหน่งงานในแต่ละสายงาน และการฝึกอบรม เพื่อพัฒนา และธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้ปฏิบัติงานในระดับที่พึงปรารถนาขององค์การ โดยมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการประเมินผลตามหน้าที่ ลักษณะงาน นำผลการประเมินมาออกแบบและกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษาวิจัยสอดคล้องกับ นิมนวน ทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับ ณัฐภู่นัน คณิวิชกรณ์ (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตและพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่าพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ซึ่งทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน และผลการศึกษาของจิราพร ชุมหนัง (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมารุทกิจ จำกัด พบว่า บุคลากรของบริษัท สีมารุทกิจ จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่ผลงาน เหตุที่ผลงานวิจัยไม่สอดคล้องอาจเนื่องมาจากการวัดประสิทธิภาพการทำงาน ของงานวิจัยนี้ได้ปรับใช้แนวคิดที่แตกต่าง โดยแบ่งประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาในการทำงาน ด้านขั้นตอนในการทำงาน และด้านความคุ้มค่าในการทำงาน เนื่องจากบริษัท สีมารุทกิจ จำกัด ประกอบกิจการเป็นผู้ผลิตเครื่องดื่มจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากผลงานการศึกษาของผู้ศึกษา โดยแบ่งประสิทธิภาพการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการลดค่าใช้จ่าย ด้านการลดข้อผิดพลาด ด้านการลดเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านคุณภาพงาน และผลการศึกษาของ บุญธรรม พรเจริญ (2556) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจ และพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องด้วยการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน การศึกษาของบุญธรรมนั้นเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ

กลุ่มตัวอย่างแบบทฤษฎี โดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละและการแจกแจงระดับชั้นในการวิเคราะห์ ซึ่งแตกต่างจากผลงานการศึกษาของผู้ศึกษา ที่ใช้ข้อมูลปฐมภูมิและใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

**2.2 ระดับปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรงของบุคลากรบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนทซ์ จำกัด** ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยเสริมแรงของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจมีระดับมากที่สุด โดยด้านการยอมรับนับถือมีค่ามากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความตระหนักดีว่าตนเองก็เป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรและภาคภูมิใจในงาน ผลงานเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอกองค์กร การที่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือทำให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ทำจึงทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้แก่บริษัท ปัจจัยค่าจูงมีระดับมากที่สุด โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่ามากที่สุด ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในบริษัททั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษากันได้ตลอดเวลา เป็นผลทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรเกิดปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลต่อการติดต่อประสานงานอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้

ซึ่งสอดคล้องกับ จิราพร ชุมหน่ง (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด พบว่า บุคลากรมีปัจจัยแรงจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษา บุญธรรม พรเจริญ (2556) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจและพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง พบว่า พบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอรัลด์สเบอร์เกอร์ ที่กล่าวว่า สาเหตุหรือปัจจัยที่สำคัญของความพอใจในการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรนั้นจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของคนต่อผลลัพธ์ที่เกิดจากงานที่กระทำ โดยที่ปัจจัยจูงใจนั้นเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถ และความพยายามให้กับองค์กร และจะช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิต ส่วนปัจจัยค่าจูงนั้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานเพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่

แต่ไม่สอดคล้องกับ Zhang (2016) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมในสหราชอาณาจักร พบว่า ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยเสริมแรงอยู่ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะธุรกิจโรงแรมนั้น มีรูปแบบการให้บริการแบบ Service Factory ซึ่งการดำเนินธุรกิจใช้บุคลากรในการให้บริการ ไม่มาก เน้นสร้างบรรยากาศของสถานที่ให้ดึงดูดลูกค้า งานบริการของโรงแรมเหล่านั้นมีเป้าหมายการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ จึงมีมาตรฐานในการให้บริการสูง อัตราความผิดพลาดในการให้บริการต่ำ ก่อให้เกิดแรงกดดันในการปฏิบัติงานซึ่งอาจเป็นสาเหตุเกิดความไม่พอใจหรือขาดปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน อีกทั้งลักษณะงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง เมื่อพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จจึงไม่เกิดความพึงพอใจในงานหรือขาดตัวกระตุ้นให้เกิดปัจจัยเชิงใจนั่นเอง

**2.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต แชนแนล จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล** ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมบุคลากรที่มีคุณลักษณะต่างกัน ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจสืบเนื่องมาจากบริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็มฯ มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไม่ได้คำนึงถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ต่าง แต่พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาจำแนกประสิทธิภาพแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านคุณภาพแตกต่างกัน โดยพบว่าบุคลากรกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน สูงกว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี เนื่องจากอายุอาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ซึ่งบุคลากรในวัย 31-40 ปี เป็นวัยที่คนเราเริ่มมุ่งมั่นบากบั่นในการสร้างฐานะครอบครัว และฐานะทางเศรษฐกิจ ซึ่งทำให้บุคลากรช่วงอายุนี้มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีความพึงพอใจในการทำงาน มุ่งสร้างผลงานที่เป็นที่ยอมรับ ในขณะที่คนอายุมากมักมีความคิดอนุรักษ์นิยม ยึดถือรูปแบบการปฏิบัติงานแบบเดิมไม่มีการพัฒนาหรือปรับปรุง บุคลากรวัย 41-50 ปี บุคลากรกลุ่มนี้เริ่มมีอายุมากขึ้นความท้อแท้ และการใส่ใจในขั้นตอนปฏิบัติงานลดลง อาจทำงานเพียงให้แล้วเสร็จจึงละเลยการตรวจสอบคุณภาพของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านคุณภาพงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากการศึกษาขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเงินการธนาคาร ซึ่งต้องการบุคลากรที่มีทักษะความเชี่ยวชาญด้านการเงิน และความแม่นยำสูง องค์กรมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานคุณภาพ และบทลงโทษในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน บุคลากรในธุรกิจนี้จึงมีการพัฒนา ฝึกอบรม และปรับปรุงคุณภาพ

การปฏิบัติงานอยู่เสมอ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเสริมของ บี เอฟ สกินเนอร์ ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลากรที่กระทำลงไปแล้วและได้รับการลงโทษ พฤติกรรมนั้นมีแนวโน้มจะลดลง

**2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด** ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชชั่นแนล จำกัด ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเสริมแรง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสูงที่สุด เนื่องจากการได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งจะเกิดหลังจากได้รับความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ นิมมวนทองแสน (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ทั้งปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน. ผลการศึกษางานบางส่วนสอดคล้องกับ จิราพร ชุมหนิง (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมารธุรกิจ จำกัด พบว่าปัจจัยด้าน โอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และสอดคล้องกับ ฉวีภูษิต คณิศกร (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตและพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยอันได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากครอบครัว การจัดการตนเอง และการจัดการปัญหาแบบมุ่งปัญหา ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อตัวแปรความสมดุลระหว่างงานและชีวิต และพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสอดคล้องกับ บุญธรรมพรเจริญ (2556) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจ และพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ การพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับ พรทิพย์ เกิดขำ (2557) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง พบว่า แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของเฮอส์สเบอร์ก ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนเป็น

แรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรทุ่มเทความรู้ ความสามารถให้กับองค์กร และซำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่

นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยเสริมแรงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากองค์การมีการเสริมแรง ซึ่งเป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลต่อการกระทำแต่ละรูปแบบ เช่นการเสริมแรงทางบวก คือสิ่งตอบแทนที่ดึงดูดใจหรือพอใจเป็นรางวัล เมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น การมาทำงานตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็นการเสริมแรงทางบวกซึ่งเป็นรางวัลต่อการมาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่น การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การเสริมแรงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและบริหารบุคลากร สอดคล้อง Peidi Zhang (2016) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมในสหราชอาณาจักร พบว่า ปัจจัยการเสริมแรงส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงฤดูท่องเที่ยว พนักงานรู้สึกกดดันจากภาระงานและความเครียดในทำงานที่เพิ่มมากขึ้น แต่กลับไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือรางวัลที่เพิ่มขึ้น พนักงานขาดการเสริมแรงพวกเขาจึงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานผิดพลาดมากขึ้น

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

**3.1.1 จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในด้านคุณภาพแตกต่างกัน** โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และ 21-30 ปี มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพงาน สูงกว่า กลุ่มบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี ผู้บริหาร และผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญในการหาสาเหตุที่แท้จริง และเร่งแก้ไข โดยการจัดให้มีการพัฒนาฝึกอบรมปรับทัศนคติ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยการเสริมแรง ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้**

1) **ปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ** บริษัทฯ ควรจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน ซึ่งให้เห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น Career Path (เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ)

2) **ปัจจัยแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูง** บริษัทฯ ควรจัดกิจกรรมให้ครอบครัวของพนักงานเข้ามามีส่วนร่วม รับรู้ถึงภาระ การรับผิดชอบ และหน้าที่ของพนักงาน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจ เห็นใจ และการให้การสนับสนุนจากครอบครัว ควรจัดให้มีกิจกรรมสานสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นในองค์กร เช่น การละลายพฤติกรรม กีฬาภายใน และการส่งทีมนักกีฬาไปแข่งกับองค์กรภายนอก ปรับปรุงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างครบครัน บริษัทฯ ควรพิจารณาค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติการขึ้นค่าจ้าง ผลตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ควรสอดคล้องกับสภาพการณ์ ค่าครองชีพในปัจจุบัน และเพียงพอต่อการใช้จ่ายของพนักงาน

3) **การเสริมแรง** เนื่องจากการเสริมแรงทางบวกมีระดับมากที่สุด บริษัทฯ ควรเลือกใช้การให้รางวัล การชมเชย และมีการประกาศผู้ที่ได้รับรางวัลนั้นๆ เพื่อจูงใจพนักงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น พนักงานดีเด่น หรือรางวัลแผนกดีเด่น

### **3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

**3.2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้จัดการระดับต้น ผู้จัดการแผนก และผู้จัดการฝ่าย ในธุรกิจเดียวกัน** ที่มีระดับจำนวนคนประมาณใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับผู้บริหาร

**3.2.2 ควรศึกษาในเรื่องอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต หรือประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร** เช่น ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กัลยาณี เสนาสุ. (2560). *คู่มือการออกแบบโครงสร้างเงินเดือน* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- กฤติน กุลเพ็ง. (2560). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ยุค4.0* (พิมพ์ครั้งที่1). นนทบุรี: ไอโอดี คอนเซ็ปต์แอนด์เทรนนิ่ง.
- จิราพร ชุมหนัง. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชนินทร์ ชุณหพันธรัถย์. (2557). *แนวคิดการจัดการสมัยใหม่ ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการสมัยใหม่ในการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* (หน่วยที่ 1, น. 1-6). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐนันท์ คณิชากรณ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสมดุลระหว่างงานและชีวิตและพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ดิน ปรัชญพฤกษ์. (2555). *การบริหารการพัฒนา: ความหมาย เนื้อหา แนวทาง และปัญหา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- ธนิต โสรัตน์. (2560). *ก้าวผ่านไทยแลนด์ 4.0 โอกาสหรือถูกทิ้งไว้ข้างหลัง*. กรุงเทพฯ: วิสต้าอินเตอร์ปริ้นท์.
- นัมนวน ทองแสน. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- นิรมล กิติกุล. (2551). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่1). นครปฐม: เพชรเกษม.



- บุญธรรม พรเจริญ. (2556). *อิทธิพลของแรงจูงใจ และพัฒนาตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย). (2559). *สิ่งที่ทำให้คนอยากทำงานร่วมกับองค์กรของคุณ*. สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2561 จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/>.
- พัชสิริ ชมพูคำ. (2552). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ราณี อีสัยกุล. (2557). การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร ใน *ประมวลสารเศรษฐศาสตร์วิชาการจัดการสมัยใหม่ในการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* (หน่วยที่ 7, น. 7-7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- รายงานประจำปี บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด พ.ศ.2560. (2561). กรุงเทพฯ: คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล.
- พรทิพย์ เกิดจำ. (2557). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน เขตปทุมธานี-บางบัวทอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปกร, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2560). *วิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สาคร สุขศรีวงษ์. (2559). *การจัดการ: จากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์.
- อนุศักดิ์ ฉันทไพศาล. (2558). *การบริหารงานคุณภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อาร์มสตรอง, ชารอน. (2559). *คัมภีร์ HR [The HR Essential Handbook]* (คมกฤษ จงบุญวัฒนา, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- Cronbach, Lee. J. (1990). *Essential of Psychological Testing*. 5<sup>th</sup>ed. New York: Happer Collins.
- Gibson and others. (1965). *The School Personal Administrator*. California: Sage.
- Harrington, E. (1912). *Twelve Principles of Efficiency*. New York: Engineering Magazine.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Millet, J. D. 1954. *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book.

Peidi, Z. (2016). *A Study of the factors that Affect Employee Performance in the UK Hotels.*

(Master's thesis). California State Polytechnic University, Pomona.

Simon, H. (1960). *Administrative Behavior.* New York: McMillen.



ภาคผนวก



หมายเลขแบบสอบถามหมายเลข

--	--	--

## แบบสอบถาม

### เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

\*\*\*\*\*

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามพนักงานบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป
  - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน
  - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านกระบวนการ(การเสริมแรง)
  - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
  - ส่วนที่ 5 เป็นการสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้รับจากท่าน ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

\*\*\*\*\*

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่เป็นจริง หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

#### 1. เพศ

- ( ) ชาย  
( ) หญิง

#### 2. อายุ

- ( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 41 – 50 ปี  
( ) 21 – 30 ปี ( ) 51-60 ปี  
( ) 31 – 40 ปี

#### 3. สถานภาพ

- ( ) โสด ( ) หย่าร้าง  
( ) สมรส

#### 4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

- ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) ปริญญาตรี  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) ปริญญาโท  
( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. ( ) สูงกว่าปริญญาโท

#### 5. ปัจจุบันท่านได้รับเงินเดือน (รวมค่า Commission แต่ไม่รวม OT)

- ( ) น้อยกว่า 10,000 บาท ( ) 30,001-40,000 บาท  
( ) 10,000-20,000 บาท ( ) 40,001-50,000 บาท  
( ) 20,001-30,000 บาท ( ) มากกว่า 50,000 บาท

## 6. ท่านมีอายุงานจนถึงปัจจุบัน

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 10-12 ปี    |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ปี        | <input type="checkbox"/> 13-15 ปี    |
| <input type="checkbox"/> 7-9 ปี        | <input type="checkbox"/> 16 ปีขึ้นไป |

## 7. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งงานระดับใด

- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> L1         |                                    |
| เจ้าหน้าที่การตลาด                  | เจ้าหน้าที่ประสานงานพัฒนาธุรกิจ    |
| เจ้าหน้าที่การตลาด (ออนไลน์)        | เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน             |
| เจ้าหน้าที่คลังสินค้า               | เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด             |
| <input type="checkbox"/> L1         |                                    |
| เจ้าหน้าที่เคลม                     | เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อ             |
| เจ้าหน้าที่จัดส่ง                   | เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี               |
| เจ้าหน้าที่ซ่อมและทดสอบ             | เจ้าหน้าที่ฝ่ายสรรหาผลิตภัณฑ์      |
| เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ            | เจ้าหน้าที่สนับสนุนฝ่ายพัฒนาธุรกิจ |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ (บริการ)          | เจ้าหน้าที่สนับสนุนสารสนเทศ        |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ (สรรหาผลิตภัณฑ์)  | เจ้าหน้าที่สรรหาทรัพยากรบุคคล      |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ (สำนักกรรมการ)    | เจ้าหน้าที่รับ-ส่งเอกสาร           |
| เจ้าหน้าที่ธุรการกลางอาวุโส         | พนักงานขาย                         |
| <input type="checkbox"/> L2         |                                    |
| เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีอาวุโส          | ผู้จัดการสาขา                      |
| เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาธุรกิจอาวุโส    | เลขานุการสำนักกรรมการ              |
| <input type="checkbox"/> L3         |                                    |
| ผู้จัดการแผนกการตลาด (ออนไลน์)      | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล         |
| ผู้จัดการแผนกการตลาด (ออฟไลน์)      | ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการสารสนเทศ    |
| ผู้จัดการแผนกคลังสินค้า             | ผู้จัดการแผนกพัฒนาระบบสารสนเทศ     |
| ผู้จัดการแผนกเช็คสต็อก              | ผู้จัดการแผนกธุรการ (บริการ)       |
| ผู้จัดการแผนกซ่อมบำรุง(พัฒนาธุรกิจ) | ผู้จัดการแผนกออกแบบ                |
| ผู้จัดการแผนกซ่อมและทดสอบ           |                                    |

( ) L5

ผู้จัดการฝ่ายการเงิน

ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ผู้จัดการฝ่ายสรรหาผลิตภัณฑ์

ผู้จัดการฝ่ายบริการ

ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ (สำนักกรรมการ)

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการขาย

( ) L6

ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า และจัดส่งอาวุโส

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการขายอาวุโส

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงานของบุคลากร ของ บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเต็ม  
คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแชนแนล จำกัด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้ตรงกับ  
กับแรงจูงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ  
ระดับแรงจูงใจในการทำงานของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>ด้านความต้องการ (Need)</b>						
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>						
<b>ด้านความสำเร็จ</b>						
1	ท่านสามารถทำงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้					
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้					
<b>ด้านยอมรับนับถือ</b>						
3	ท่านได้รับการยอมรับนับถือ และไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชา					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>						
4	ท่านได้มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย					
5	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>ด้านโอกาสเติบโตก้าวหน้า</b>						
6	ท่านมีโอกาสได้รับการขึ้นเงินเดือน ค่าจ้าง					
7	ท่านได้รับการอบรมเพื่อพัฒนา ความรู้ ความสามารถ					
<b>ด้านลักษณะงาน</b>						
8	ท่านได้ทำงานที่มีความท้าทายความรู้ ความสามารถ					
9	งานที่ท่านทำอยู่มีความน่าสนใจ					
<b>ปัจจัยพื้นฐาน หรือ ปัจจัยค่าจ้าง</b>						
<b>นโยบายการบริหารของบริษัท</b>						
10	บริษัทมีนโยบายบริหารงานด้วยความโปร่งใสความยุติธรรม					
11	บริษัทมีระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
<b>การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล</b>						
12	หัวหน้างานของท่านให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
13	หัวหน้างานของท่านสามารถให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาในการทำงานของท่านได้					
14	หัวหน้างานของท่านมอบหมายงานได้เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ					
<b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>						
15	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
16	ท่านมีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน และผู้ใต้บังคับบัญชา					
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>						
17	ท่านคิดว่าท่านสามารถทำงานกับบริษัทได้ จนเกษียณอายุ					
18	ท่านคิดว่าบริษัทมีความมั่นคง มีภาพพจน์ชื่อเสียงที่ดี					
<b>ชีวิตส่วนตัว</b>						
19	ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน					
20	ท่านมีครอบครัวที่ดีจึงทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน					



ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>สภาพการทำงาน</b>						
21	ท่านมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมสำหรับอำนวยความสะดวก ในการทำงาน					
22	ท่านทำงานในสถานที่ ที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม (แสงสว่างเพียงพอ ระบายอากาศดี)					
<b>ค่าตอบแทน</b>						
23	ท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
24	ท่านได้รับค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่าย					
<b>ด้านลักษณะอาชีพ</b>						
25	ท่านมีความภูมิใจในอาชีพของท่าน					



**ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านกระบวนการ(การเสริมแรง) ในการทำงานของบุคคลากรของ บริษัท คอมพิวเตอร์  
ซิสเต็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้ตรงกับ  
กับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ  
ระดับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อความละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ</b>						
<b>การเสริมแรง</b>						
<b>การเสริมแรงทางบวก</b>						
1	หากท่านเคยได้รับการชมเชยหรือรับรางวัล จากความทุ่มเท การทำงานในอดีต. ท่านจะยังคงทุ่มเทในการทำงานอีก ในอนาคต เพื่อให้ได้รับการชมเชยหรือรางวัล					
2	ถ้าท่านเคยได้รับรางวัลพิเศษ จากการปฏิบัติงานเร่งด่วน ได้สำเร็จ ในอนาคตท่านจะรีบปฏิบัติงานเร่งด่วนอีก					
<b>การเสริมแรงทางลบ</b>						
3	หากท่านเคยได้รับการตำหนิหรือลงโทษ จากการไม่ ความร่วมมือในการทำงานเกินเวลา ในอนาคตท่านจะ ร่วมมือทำงานเพื่อไม่ให้ได้รับการตำหนิ					
4	ถ้าท่านเคยโดนลงโทษจากการปฏิบัติงานเร่งด่วนไม่สำเร็จ ในอนาคตท่านจะรีบปฏิบัติงานเร่งด่วน เพื่อหลีกเลี่ยง การโดนลงโทษ					
<b>การทำให้สูญสิ้น</b>						
5	หากท่านเคยได้รับการชมเชย จากพฤติกรรมการทำงานใน อดีตอย่างสม่ำเสมอ แต่อยู่ ๆ ท่านไม่ได้รับคำชมเชยจาก การกระทำนั้นอีก ท่านจะหยุดการกระทำนั้นเพราะคิดว่า พฤติกรรมการทำงานนั้นอาจไม่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>การลงโทษ</b>						
6	การเพิ่มบทลงโทษ จะลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้ (มาสายหักเงิน)					

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีสเท็ม คอนเน็คชั่น  
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้อย่างละเอียด และพิจารณาให้ถ่องแท้ว่า ข้อความต่อไปนี้ตรงกับระดับการทำงานของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>การลดค่าใช้จ่าย</b>						
1	ท่านสามารถช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เช่น ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้ไฟฟ้า ฯลฯ ที่มีผลต่อความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายให้บริษัทได้					
2	ท่านมีความรู้ การระมัดระวังในการใช้วัสดุอุปกรณ์ เพื่อไม่ให้ทรัพย์สินบริษัทเสียหาย					
<b>ลดข้อผิดพลาด</b>						
3	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของท่าน เพื่อป้องกันข้อผิดพลาด เช่น วิธีการตรวจสอบและจัดเรียงเอกสาร					
4	ท่านคำนึงถึงความปลอดภัยการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
5	ท่านสามารถสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างชัดเจน จนช่วยให้การทำงานมีความผิดพลาดน้อยลงได้					

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
<b>ลดเวลาในการปฏิบัติงาน</b>						
6	ท่านสามารถใช้ทักษะความรู้ความสามารถ เพื่อลดระยะเวลา การดำเนินงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
<b>คุณภาพของงาน</b>						
8	ผลงานการปฏิบัติงานของท่าน มีความถูกต้อง เรียบร้อย ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด					
9	ผลงานของท่านไม่มีการนำกลับมาแก้ไขอีก					



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวกมลวรรณ นีรนาทโกมล
วัน เดือน ปีเกิด	18 มีนาคม 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2556
สถานที่ทำงาน	บริษัท คอมพิวเตอร์ ซีเอสทีเอ็ม คอนเน็คชั่น อินเทอร์เน็ตแซนด์แนล จำกัด เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	ประธานเจ้าหน้าที่สายงานสนับสนุน

