ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

นางสาวมนสิชา แสงทอง

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2552

Motivation Factors Affecting the Performance Efficiency of Operational Employees of a Paint Company in Bangnampriew District, Chachoengsao Province

Miss Monsicha Saengthong

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

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

ชื่อและนามสกุล นางสาวมนสิชา แสงทอง

แขนงวิชา บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ ๒๐ เดือน มี.ค. พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
ผู้ศึกษา นางสาวมนสิชา แสงทอง **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา (2) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา และ (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริหาร ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ และด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50 และ (3) พนักงานระดับปฏิบัติงานการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ปัจจัยจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ให้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้ ให้ประสบการณ์ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ รุ่น 7 ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำด้วยความหวังดีอย่างจริงใจเสมอมา

ขอขอบคุณ เพื่อนพนักงาน ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง

ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา พี่สาว น้องสาว น้องชาย และญาติๆ ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือสนับสนุนอย่างเต็มที่ มาตลอดตั้งแต่เริ่มเข้ามาศึกษา ณ สถาบันการศึกษาแห่งนี้จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มิได้กล่าวนามข้างต้นที่มีส่วนเกื้อกูล ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำต่างๆ ในการทำการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

มนสิชา แสงทอง

ตุลาคม 2552

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ
สารบัญตาราง.....ซ
สารบัญภาพ.....ญ
บทที่ 1 บทนำ.....1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....2
กรอบแนวคิดการศึกษา.....3
สมมติฐานการศึกษา.....4
ขอบเขตการศึกษา.....4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....7
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....27
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมผลิตสี.....30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล....44

ตอนที่ 1 ค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง....44

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ....47

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ....53

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ....56

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติ การจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล....58

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน....62

บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ....65

สรุปการศึกษา....65

อภิปรายผล....68

ข้อเสนอแนะ....74

บรรณานุกรม....76

ภาคผนวก....81

ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม....82

ข แบบสอบถาม....84

ประวัติผู้ศึกษา....93

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล....45
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการรายด้าน....47
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม.... 52
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการรายด้าน....53
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม....55
ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อ พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยวิธีเลือกตัวแปรเข้าแบบ Stepwise....56
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามเพศ....58
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามอายุ....58
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามสถานภาพสมรส....59
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษา....59
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท....60
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามรายได้....60
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด....61

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการพัฒนางาน.....62

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา....3
ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการจูงใจ....13
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ....14
ภาพที่ 2.3 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์....17
ภาพที่ 2.4 แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก....22
ภาพที่ 2.5 ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจของ Herzberg....23
ภาพที่ 2.6 แรงจูงใจตามวิกเตอร์ วูม ที่เกิดจาก ความคาดหวัง และ คุณค่าของผลลัพธ์....26
ภาพที่ 2.7 ปัจจัย 2 ประการที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล....28

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเจริญเติบโต การขยายตัวทางเศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ การส่งข้อมูลข่าวสาร โทรคมนาคม และการสื่อสาร ก่อให้เกิดโลกไร้พรมแดน รวมทั้งนโยบายการเปิดเสรีทางการค้า ธุรกิจจึงมีการแข่งขันกันมากขึ้น ส่งผลให้เกิดแรงกดดันกับธุรกิจในหลาย ๆ ส่วน รวมถึงอุตสาหกรรมการผลิตก็เช่นกันที่ได้รับผลกระทบ ทำให้ธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการผลิต ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทั้งในด้านคุณภาพ ด้านต้นทุนการผลิต และด้านการบริการที่รวดเร็ว เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการอยู่ตลอดเวลา และมีการพัฒนาทางด้านความต้องการที่หลากหลายมากขึ้น ธุรกิจจึงมีความจำเป็นต้องเร่งพัฒนา ปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงาน การบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการได้ และเพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์การแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ที่ผู้บริหารองค์การต้องศึกษาให้เข้าใจ และให้ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถมากขึ้น เพื่อช่วยให้องค์การดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นก็คือ บุคลากร การดำเนินธุรกิจต้องอาศัย " คน หรือบุคลากร " ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การจะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรภายในธุรกิจนั้น ๆ ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ โดยเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารต้องเข้าใจ และให้ความสำคัญ เพื่อเป็นแรงผลักดัน หรือเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ สิ่งนั้นก็คือ การจูงใจ เนื่องจากผู้บริหารจะต้องอาศัยผู้อื่นในการทำงานให้สำเร็จ ซึ่งกล่าวได้ว่าประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับระดับการจูงใจของผู้บริหารต่อพนักงานในองค์การ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องศึกษาและประยุกต์ใช้เทคนิคการจูงใจให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่แท้จริงขององค์การ

ในความหมายของการจูงใจนั้น การจูงใจ เป็นกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอน โดยเริ่มจากการที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้น (Motives) ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรม เพื่อลดแรงกระตุ้นนั้น เกิดเป็นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ต้องการ จากนั้นแรงกระตุ้นก็จะลดลง แรงกระตุ้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากภายใน และภายนอกร่างกาย แรงกระตุ้นที่เกิดจากภายใน เช่น เกิดจากความ

ต้องการ ความปรารถนา ความอยากได้ ความทะเยอทะยาน การเห็นคุณค่าของงาน ความต้องการความสำเร็จในงาน ความอยากทำงานที่ท้ายทายความสามารถ ซึ่งเกิดจากงานกับผู้ปฏิบัติงาน แรงกระตุ้นที่เกิดจากภายนอกหรือเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เช่น เงินค่าตอบแทน การได้รับผลประโยชน์ของบริษัท นโยบายบริษัท ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นคือการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นต่าง ๆ แรงกระตุ้นนั้นมีความเข้มข้น มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน พฤติกรรมที่แสดงออกในงานนั้นก็คือการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และการปฏิบัติงานนั้นต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งมีวิธีการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีการนำเทคนิคต่างๆมาใช้ในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณ และเวลาที่องค์การกำหนด ซึ่งสามารถวัดได้ใน 3 มิติ คือ มิติด้านค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต มิติด้านกระบวนการบริหาร และมิติด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์ ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จในงาน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับระดับของการจูงใจของผู้บริหารต่อสมาชิกในองค์การ ผู้บริหารจึงควรเข้าใจธรรมชาติ และความสำคัญของการจูงใจ รวมทั้งความสามารถในการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขององค์การ เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมผลิตสีในประเทศไทย ที่มีการขยายตัว แข่งขันกันมากขึ้น มีพนักงานระดับปฏิบัติการ สัดส่วนมากที่สุด องค์การควรให้ความสำคัญ ในการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และใช้เทคนิคการจูงใจที่เข้ากับสภาวะแวดล้อมขององค์การ

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีซึ่งผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหาร ในการวางแผน กำหนดมาตรการ และกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

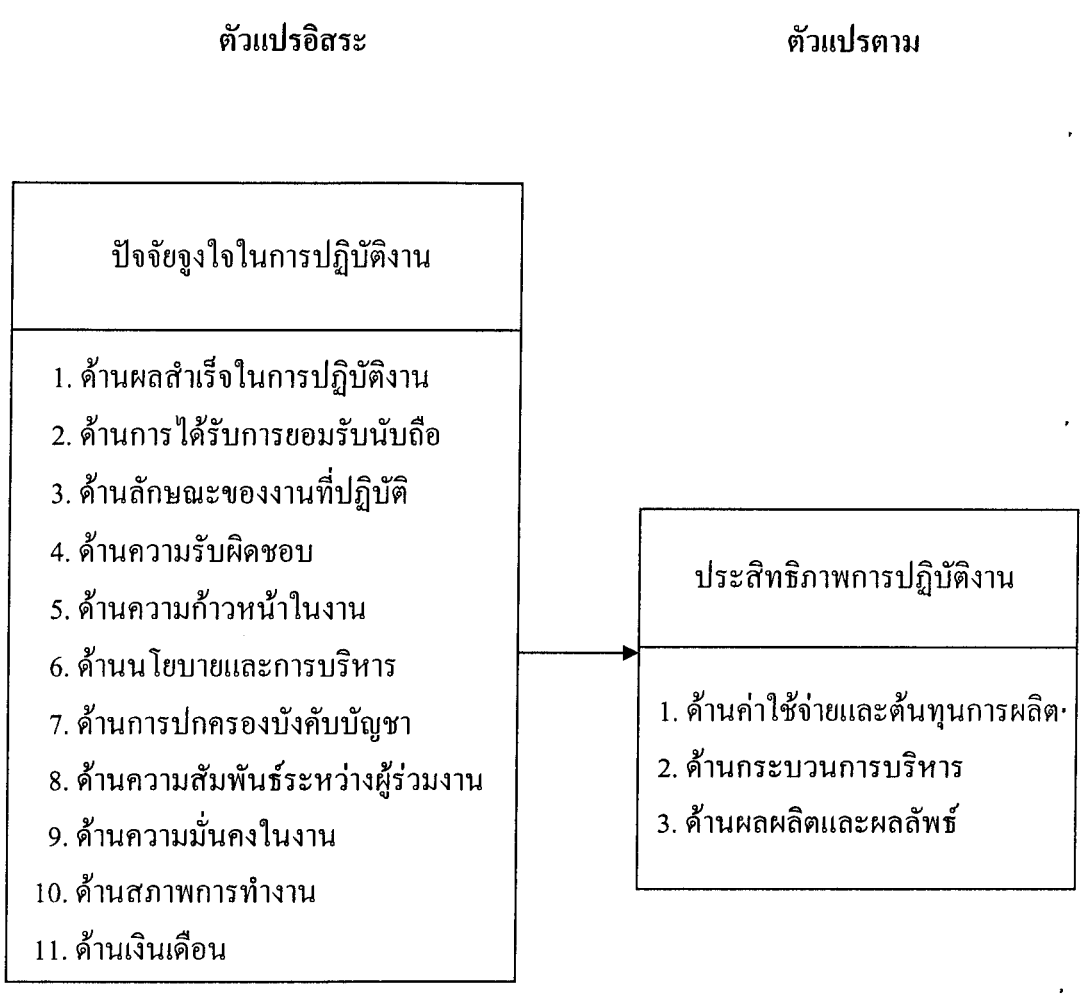
2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2.3 เพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้กำหนดการศึกษาเฉพาะปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือน ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับด้านค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ด้านกระบวนการบริหาร และด้านผลผลิตและผลลัพธ์

5.2 ขอบเขตด้านประชากร ได้กำหนดการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งมีจำนวน 150 คน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2552 ถึงเดือนตุลาคม 2552

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน และองค์การ ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่

6.1.1 ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้ตามมาตรฐาน หรือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ในการทำงานได้สำเร็จ และการมีส่วนช่วยให้แผนกได้ผลงานตามเป้าหมาย

6.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือบุคคลในหน่วยงาน ให้การยอมรับ โดยอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

6.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ท้าทายความสามารถ และได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

6.1.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การมีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงาน ตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ และได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ

6.1.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม และได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในงาน

6.1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การทำงานที่มีการวางแผนเป็นอย่างดี มีระบบ ชัดเจน และมีกฎระเบียบให้ปฏิบัติในการทำงาน

6.1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึงการมีหัวหน้างานที่จัดงานภายในได้ดี เอาใจใส่ดูแลพนักงาน และให้คำปรึกษา หรือความช่วยเหลือได้

6.1.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือและน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงาน

6.1.9 ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความพอใจในหน้าที่การงาน และรักผูกพันกับบริษัท

6.1.10 ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ อากาศ รวมทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และความเพียงพอ และความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

6.1.11 ด้านเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ที่เหมาะสมกับคววมรู้ความสามารถ ปริมาณงาน และเพียงพอกับการใช้จ่าย

6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งการมีวิธีการทำงานที่ได้มาตรฐาน มีการนำเทคนิคต่างๆมาใช้ในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณ และเวลาที่องค์การกำหนด ซึ่งวัดได้ใน 3 ด้านดังนี้

6.2.1 ด้านค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต หมายถึง การใช้วัตถุดิบ ชิ้นส่วนต่าง ๆ อย่างประหยัด การควบคุมค่าใช้จ่าย และการลดการสูญเสียระหว่างการทำงาน

6.2.2 ***ด้านกระบวนการบริหาร*** หมายถึง การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งการทำงานได้ตามแผน และส่งงานให้แผนกต่อไปได้ตามกำหนด

6.2.3 ***ด้านผลผลิตและผลลัพธ์*** หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ทันเวลา และปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมาย

6.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในทุก ๆ แผนกของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้ข้อมูล และแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผน กำหนดมาตรการ และกำหนดกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริษัท ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งปรับปรุงระบบ และรูปแบบการจูงใจ ให้เป็นที่พึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของบริษัท

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าตำราเอกสาร รายงานวิชาการต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมผลิตสี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

1.1 ความหมายของการจูงใจ

เสนาะ ติเยาว์ (2544 อ้างอิงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ 2546: 14) กล่าวว่า การจูงใจ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การแต่ในอีกความหมายหนึ่งคือ พลังที่กระตุ้นพฤติกรรมกำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 275) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่ผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้บริหารจะทำงานให้สำเร็จได้ต้องอาศัยผู้อื่น อาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับระดับของการจูงใจของผู้บริหารต่อสมาชิกในองค์การ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเข้าใจธรรมชาติ และความสำคัญของการจูงใจ รวมทั้งความสามารถ ในการประยุกต์ใช้ในสภาพแวดล้อมที่แท้จริงขององค์การ การจูงใจมาจากคำว่า "Movere" ในภาษาลาติน แปลว่า การเคลื่อนไหว (Move) การจูงใจ

เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของมนุษย์ที่ทำให้กระตุ้นหรือผลักดันให้เคลื่อนไหวพฤติกรรม เช่น ความปรารถนา ความประสงค์ ความต้องการ ความอยาก ความตั้งใจ เป็นต้น

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550: 6-4) ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง กระบวนการของความพยายามในการชักนำหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนต้องการด้วยความตั้งใจเพื่อบรรลุเป้าหมาย

พริ้มเพรา ดิษยวณิช (2009: 1) ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึงสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยแรงจูงใจ ให้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่หวังไว้ มีคำหลายคำซึ่งเกี่ยวข้องกับการจูงใจอย่างใกล้ชิด เช่น ความต้องการ (Need) ความพยายาม (Striving) ความปรารถนา (Desire) แรงขับ (Drive) ความทะเยอทะยาน (Ambition) เป็นต้น แต่ละคำมีความหมายทั้งเหมือนกัน และแตกต่างกันไม่มากก็น้อย

ณัฐพร สันทาย (2009: 1) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ ซึ่งมีองค์ประกอบเกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก คือ ความพยายามหรือตัวกระตุ้น (Arousal) ซึ่งเป็นเรื่องของแรงขับ (Drive) หรือใช้พลังเพื่อให้เกิดการกระทำ ตัวอย่างเช่น ใช้ความพยายามทำงานเพื่อให้คนอื่นประทับใจ หรือพยายามทำในสิ่งที่ตนรักและเป็นงานที่ชอบ เป็นต้น การที่บุคคลต้องการตอบสนองแรงขับจึงกระตุ้นพฤติกรรมมุ่งความสำเร็จขึ้น ประการที่สองในการตอบสนองต่อแรงขับดังกล่าว บุคคลนั้นจะเลือกแนวทางต่าง ๆ (Direction) เพื่อปฏิบัติ เช่น เพื่อทำให้คนอื่นประทับใจตน บุคคลนั้นจะเลือกแนวทางปฏิบัติ ด้วยการทำงานมากขึ้นให้เกิดผลดี ทำงานในโครงการสำคัญที่ได้รับมอบหมายให้หนักขึ้นเป็นพิเศษ เป็นต้น โดยทางเลือกเหล่านี้ ล้วนเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน และประการสุดท้ายก็คือ การรักษาระดับของพฤติกรรมหรือการกระทำให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง (Persistence) จนกว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายซึ่ง ณ จุดนั้นเป็นการตอบสนองแรงขับของบุคคลในขณะเดียวกันด้วย

Schiffman and Kanuk (1991: 69) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ

Solomon (1996: 126) กล่าวว่า การจูงใจเป็นกระบวนการ เป็นต้นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ การจูงใจ จะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการหรือความจำเป็นซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการนั้นให้ได้รับความพอใจ เนื่องจากว่าเมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ก็จะทำให้เกิดสภาวะความตึงเครียด (State of tension) และจะกลายเป็นแรงขับ (Drive) ให้ผู้บริโภคใช้ความพยายามเพื่อลดหรือขจัด

ความต้องการนั้นให้หมดไป นักการตลาดพยายามผลิตสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค และเมื่อผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์ตามต้องการหรือบรรลุเป้าหมาย ความตึงเครียดก็จะหมดไปด้วย

Greenberg and Baron (1997: 142) กล่าวถึง การจูงใจ ภายนอกและการจูงใจภายใน (Extrinsic and intrinsic motivation) ว่า การจูงใจภายนอก เป็นการจูงใจที่เกิดจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งปกติมีบุคคลอื่นเป็นผู้กำหนดมากกว่าการจูงใจที่กำหนดโดยบุคคลนั้นเอง ตัวอย่างเช่น การกำหนดเงินค่าตอบแทน การให้ผลประโยชน์ต่าง ๆ นโยบายของบริษัท วิธีการนิเทศตรวจสอบงาน เป็นต้น การจูงใจภายใน เป็นการจูงใจที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างงานกับผู้ปฏิบัติงาน โดยบุคคลผู้นั้นเป็นผู้กำหนดขึ้นมาเอง เช่น เกิดแรงจูงใจเพราะเห็นคุณค่าและความสำคัญของงาน การต้องการความสำเร็จในงาน การอยากทำงานเพราะอยากท้าทายความสามารถของตนเอง หรือ กิจกรรมนอกเหนือจากงาน เช่น การร่วมกิจกรรมด้านกีฬา หรือทำงานอดิเรกของแต่ละคน ล้วนเกิดขึ้น จากการจูงใจภายในทั้งสิ้น

Mowen and Minor (1998: 160) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การจูงใจหมายถึง สภาวะภายในของบุคคลได้รับการกระตุ้น เพื่อผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง (Goal-directed behavior) การจูงใจประกอบด้วย แรงขับ (Drives) ตัวกระตุ้น (Urges) ความปรารถนา (Wishes) หรือความต้องการอยากได้ (Desires) เป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการเคลื่อนไหวภายในร่างกาย อย่างมีลำดับขั้นตอนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

Novaace (2009: 1) ให้ความหมายว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดจาก การจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดัน หรือ แรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ

สรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่เป็นขั้นเป็นตอน โดยเริ่มจากการที่บุคคลได้รับแรงกระตุ้น (Motives) ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรม เพื่อลดแรงกระตุ้น เกิดเป็นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่ต้องการ จากนั้นแรงกระตุ้นนั้นก็จะลดลงชั่วคราว แรงกระตุ้นสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากภายใน และภายนอกร่างกาย แรงกระตุ้นที่เกิดจากภายใน เช่น เกิดจากความต้องการ ความปรารถนา ความอยากได้ ความทะเยอทะยาน การเห็นคุณค่าของงาน ความต้องการความสำเร็จในงาน ความอยากทำงานที่ท้ายทายความสามารถ ซึ่งเกิดจากงานกับผู้ปฏิบัติงาน แรงกระตุ้นที่เกิดจากภายนอกหรือเกิดจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน เช่น เงินค่าตอบแทน การได้รับผลประโยชน์ของ

บริษัท นโยบายบริษัท ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นคือการตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือแรงกระตุ้นต่างๆ แรงกระตุ้นนั้นมีความเข้มข้น มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้เกิดผลสำเร็จในงาน และเป้าหมายขององค์การ

1.2 ความสำคัญของการจูงใจ

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 277) ได้ให้ความสำคัญการจูงใจไว้ว่า การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อองค์การ โดยมีผลโดยตรงต่อผลงานหรือผลกำไรขององค์การ นอกจากนี้การจูงใจยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์การ การจูงใจมีความสำคัญต่อองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของพนักงานให้แก่องค์การ เพื่อจะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานหรือเป้าหมายขององค์การ ในเรื่อง

1.1 ช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์การจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด

1.2 ช่วยเพิ่มผลกำไรขององค์การ หากพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงขึ้น

1.3 ช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอน

1.4 ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์การ

1.5 ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร การจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการจูงใจบุคลากรโดยตรงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี การจูงใจเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การอำนวยการหรือการนำของผู้บริหารเกิดประสิทธิผล เนื่องจากมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.2 ช่วยให้การกระจายอำนาจของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถปฏิบัติงานทุกอย่างได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานมาแบ่งภาระ โดยผู้บริหารใช้วิธีการกระจายอำนาจหน้าที่ หรือการมอบอำนาจหน้าที่บางส่วนให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การจูงใจจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยินดีรับมอบอำนาจหน้าที่ได้ดีขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองมากขึ้น

2.3 ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงาน การจูงใจเป็นความเต็มใจหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้บริหารต้องการ ทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือพนักงานหรือพนักงานเกิดการยอมรับในงานของตน ดังนั้นโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งในการทำงานย่อมลดน้อยลง

2.4 ช่วยทำให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์การและมีศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากองค์การและผู้บริหารแล้ว การจูงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์การในหลายด้าน ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้นและทำให้การหลีกเลี่ยงงานย่อมลดน้อยลงด้วย

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมกัน การจูงใจจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระจ่างในเรื่องของวัตถุประสงค์ขององค์การทำให้สามารถพิจารณาปรับปรุงวัตถุประสงค์ของตนเองให้สอดคล้องกับองค์การได้ง่ายขึ้น

3.3 ช่วยส่งเสริมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังของกลุ่มหรือทีมงาน

3.4 ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Novaace (2009: 1) กล่าวว่าความสำคัญของการจูงใจ มีอิทธิพลต่อผลผลิต และผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มาก

ที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้งก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงาน ที่ดีกว่า หรือประสบ ผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญ ก้าวหน้า ของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหา สิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุก วิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจน ในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไป จากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้น มีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคล ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า การจูงใจบุคลากรมีความสำคัญต่อองค์การ ต่อผู้บริหาร และต่อพนักงาน ในการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อผลกำไรขององค์การ

1.3 ลักษณะและกระบวนการจูงใจ

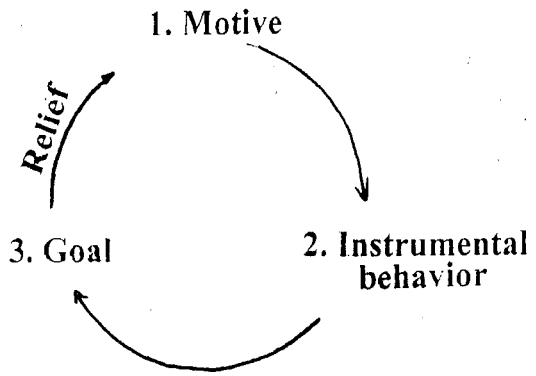
พริ้มเพรา ดิษยวนิช (2009: 1) ได้กล่าวว่า การจูงใจมีลักษณะที่เด่นชัดสามประการคือ

1. สภาวะบางอย่างที่กำลังจูงใจอยู่ภายในคน ๆ นั้น ได้ผลักดันให้เขาไปสู่เป้าประสงค์

2. พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นความพยายามเพื่อบรรลุเป้าประสงค์นั้น

3. การบรรลุผลสำเร็จของเป้าประสงค์

ลักษณะสามประการของการจูงใจนี้มักเกิดขึ้นเป็นวงกลมหรือวัฏจักร ดังในรูปที่ 2.1 กล่าวคือภาวะที่การจูงใจก่อให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมนำไปสู่เป้าประสงค์ และเมื่อถึงเป้าประสงค์แล้วแรงจูงใจจะหมดไปหรือลดลง อย่างน้อยก็ชั่วคราว



ภาพที่ 2.1 วัฏจักรของการจูงใจ

ขั้นแรกของวัฏจักรคือสิ่งที่เรียกว่าแรงจูงใจ (Motive) คำนี้มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ซึ่งแปลว่า เคลื่อนไหว ดังนั้นการจูงใจจึงมีลักษณะเหมือนกับตัวเคลื่อนไหวของพฤติกรรม (Mover of behavior) มีคำอีกสองคำที่ถูกนำมาใช้ เกี่ยวกับเรื่องนี้คือ แรงขับ (Drive) และความต้องการ (Need) แรงขับมักจะเกี่ยวข้องกับแรงกระตุ้นทางสรีรวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย และเพศ ความต้องการมักถูกนำมาใช้กับแรงจูงใจสำหรับความสัมฤทธิ์ที่ซับซ้อนมากกว่า เช่น ความรัก ความอบอุ่นทางจิตใจ สถานภาพ การยอมรับทางสังคม และอื่นๆ แม้ว่าแรงจูงใจทั้งหมดจะเป็นสภาวะภายในของอินทรีย์ก็ตาม สิ่งเหล่านี้มักจะถูกยั่วยุโดยสิ่งเร้าภายนอก ตัวอย่าง การช็อคไฟฟ้าที่เจ็บปวดจะก่อให้เกิดแรงจูงใจเพื่อหลีกหนีจากสิ่งนี้ ดังนั้นแรงจูงใจจึงมิได้เกิดขึ้นจากภาย่ในคนเราเท่านั้น แต่ยังมาจากสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมด้วย

ขั้นที่สองของวัฏจักรคือพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งถูกกระตุ้นโดยแรงขับหรือความต้องการ พฤติกรรมเช่นนี้บางทีเรียกว่า Instrumental หรือ Operant behavior เพราะมีการมุ่งไปที่เป้าประสงค์จนก่อให้เกิดความพอใจแก่แรงจูงใจที่แฝงอยู่ ตัวอย่าง ถ้าคนกระหายน้ำเขาก็ต้องงแสดงพฤติกรรมในการแสวงหาน้ำมาดื่ม

ขั้นที่สามคือการบรรลุเป้าประสงค์ (Goal) เมื่อคนกระหายน้ำพบน้ำ (เป้าประสงค์) เขาจะดื่มจนความกระหายหมดไป (Relief) ทำให้วัฏจักรของการจูงใจหยุดลงชั่วระยะเวลาหนึ่ง

เสนาะ ติเยาว์ (2544 อ้างอิงใน กิตติพงษ์ ศิริพร 2551: 48) กล่าวว่า ลักษณะการจูงใจประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Need) เกิดขึ้นจากความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจ ซึ่งมีความหมายว่าเป็นสภาวะภายในร่างกายที่ก่อให้เกิดความประทับใจในผลของการกระทำอย่างหนึ่ง

หากความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะผ่อนคลาย หากความต้องการที่เกิดขึ้นไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกจะตึงเครียด ตามปกติพื้นฐานของความต้องการเกิดจากความขาดแคลน (Deficiency) แต่ความต้องการก็มีลักษณะก้าวหน้า (Progression) ด้วย

2. พลัง (Force) ที่เกิดขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดลง พลังที่เกิดจากร่างกาย (Physiological drive or Force) อธิบายได้ง่ายว่าเกิดจากความขาดแคลน แต่พลังที่เกิดจากจิต (Psychological drive) อาจอธิบายได้ยาก แต่พลังที่เกิดจากทั้งสองอย่างมีความสัมพันธ์กันว่ามุ่งไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) นั้น เช่นความต้องการอาหารและน้ำเพื่อบำบัดความหิวและกระหาย แต่ความต้องการความเป็นเพื่อนทำให้เกิดพลังของความรัก

3. ความพยายาม (Effort) เป็นสิ่งที่ใช้วัดความเข้มหรือความหนักเบาของการจูงใจนั้นซึ่งเป็นการวัดทั้งปริมาณและคุณภาพของการจูงใจ พลังที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของคนบางคนสูง คือ ความพยายามมุ่งมั่นสูง แต่บางคนมีความพยายามทำงานไม่สุจริตก็มีแต่ปริมาณ แต่ไม่มีคุณภาพ

4. เป้าหมาย (Goals) สิ่งสุดท้ายของการจูงใจ คือ เป้าหมายหรือสิ่งที่จูงใจ (Incentive) ซึ่งมีความหมายว่าสิ่งใด ก็ตามที่บรรเทาความต้องการให้น้อยลงและลดพลังลง ดังนั้นเป้าหมาย คือ การบำรุงหรือทำให้ความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจกลับไปสู่ที่เดิมและลดพลังในการจูงใจลง เช่น การรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือการมีเพื่อนที่จะทำให้ความสมดุลกลับไปสู่ที่เดิม และลดพลังลง

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 276) กล่าวว่า การจูงใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยภายในของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ความปรารถนา ความประสงค์ ความเต็มใจซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ

2. แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักนำหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้นๆ

3. พฤติกรรมที่แสดงออกมักจะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ ลำดับความสัมพันธ์ของลักษณะทั้ง 3 ประการ ปรากฏดังภาพที่ 2.2

ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของลักษณะสำคัญของการจูงใจ

สรุปได้ว่า การจูงใจมีลักษณะที่เป็นกระบวนการ ประกอบไปด้วย สิ่งจูงใจ หรือแรงจูงใจ ซึ่งทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อลดแรงขับนั้นๆ จนนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ

1.4 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

วรจิตร หนองแก (2540: 1) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษา อบรม และสั่งสมประสบการณ์

2. ระดับความพยายามในการทำงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงานได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะคนที่มีแรงจูงใจ ในการทำงานสูงจะมีความพยายามในการที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า ผู้มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

ธัญญา ผลอนันท์ (2546: 77 - 78) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ บุคลิกภาพ เชาว์ปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร เป็นต้น

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่มีความท้าทาย แปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดขององค์การตลอดจนความยากง่ายของงานก็มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงาน

3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การ มีทั้งปัจจัยที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้อีกมากมาย เช่น การให้ความสำคัญ ความเข้าใจอันดี ดังนั้น องค์การควรสร้าง

แรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ กล่าวอย่างกว้างๆ คือ ความพึงพอใจของพนักงานก็คือ สภาพทางใจหรือความรู้สึกที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของพนักงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความเป็นเจ้าของงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการรักษาวินัยในองค์การอีกด้วย

ราณี อิสิชัยกุล (2549: 277) กล่าวว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Performance) ผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ และความสามารถ การจูงใจจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากองค์การที่ต้องการความสำเร็จของงานสูงย่อมต้องการคนงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การจูงใจยังมีความสัมพันธ์กับรางวัลตอบแทน (Reward) เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องใช้รางวัลตอบแทนเป็นเครื่องมือสำคัญในการจูงใจ รางวัลตอบแทนนี้อาจอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน ผู้บริหารจะสามารถจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพหากผู้บริหาร

1. เข้าใจในความแตกต่างของบุคคลและเคารพในความหลากหลาย
2. เข้าใจว่าบุคคลต้องการอะไรจากการทำงาน
3. จัดสรรรางวัลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล

สรุปได้ว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคลรวมทั้งความต้องการด้านปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

1.5.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

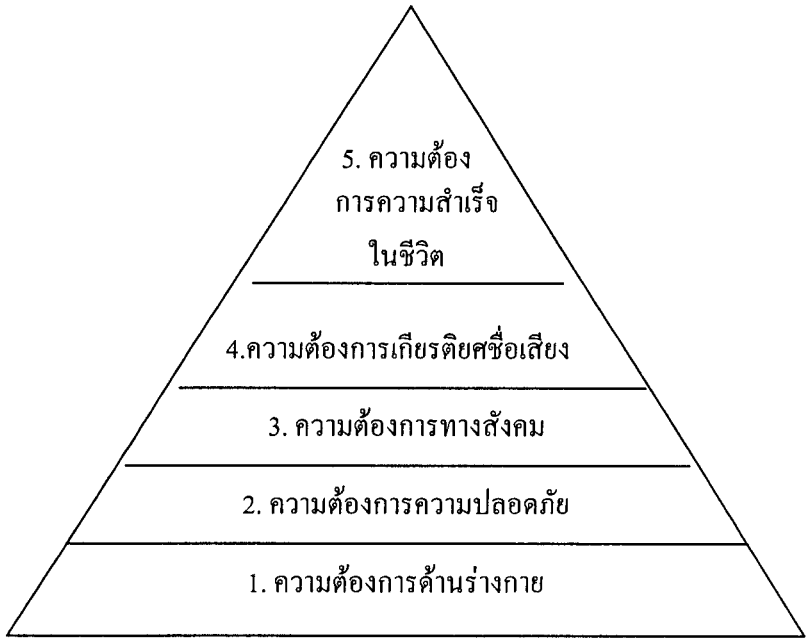
วินัย เพชรช่วย (2009: 1) กล่าวว่าทฤษฎีการจูงใจที่เป็นที่รู้จักกันกว้างขวางมากทฤษฎีหนึ่ง คือ "ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์" (Maslow's hierarchy of needs) อับราฮัม มาสโลว์ (Abrahum Maslow) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการเรียงลำดับจากระดับพื้นฐานที่ต่ำที่สุดไปยังระดับสูงสุด ทฤษฎีของมาสโลว์ยึดถือข้อสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้ (Maslow, quoted in Hawkins, Best and Coney. 1998:367) 1) บุคคลเป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ 2) ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม 3) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการสนองตอบเท่านั้นที่เป็นเหตุจูงใจ 4) ส่วนความต้องการที่ได้รับการสนองตอบแล้วจะไม่เป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

1. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับชั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐาน ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน

2. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการสนอบตอบอย่างดีแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นต่อไป

3. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ (Maslow, quoted in Hoyer and MacInnis. 1997:39)



ภาพที่ 2.3 ลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอ ก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาจะมีกำลังที่จะทำงานต่อไป และการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดจากอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิตและสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและ

สุขภาพ กฎระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสหภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเองและเกียรติยศความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือ ต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาสูงสุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุดยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการงาน เป็นต้น

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย อีกกลุ่มหนึ่งเป็นความต้องการก้าวหน้า และพัฒนาตนเอง (Growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง และอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากกปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเองตามทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการที่รับการตอบสนองอย่างดีแล้วจะไม่สามารถเป็นเงื่อนไขจูงใจบุคคลได้อีกต่อไป

1.5.2 ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

วินัย เพชรช่วย (2009: 1) กล่าวว่า นักจิตวิทยาเคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Elderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียงสามระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ ...ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ...ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์....ย่อโดย G

มีความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ

1. ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง

2. ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

1.5.3 ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์ (McClelland)

Mowen and Minor. (1998: 167-168) กล่าวว่าในขณะที่ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ได้มีการทบทวนกัน ทฤษฎีการจูงใจของแม็คเคลลแลนด์ (McClelland) นั้นยึดถือความเชื่อว่าความต้องการของคนที่จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญมี 3 ประการ คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement หรือ nAch)
2. ความต้องการความรักความผูกพัน (Need for affiliation หรือ nAff)
3. ความต้องการอำนาจบารมี (Need for power หรือ nPow)

แม็คเคลลแลนด์ ได้ทำการวิจัยตามแนวความคิดของความต้องการทั้ง 3 ประการ ดังกล่าว และได้สรุปผลการวิจัยที่น่าสนใจไว้ดังนี้ (Mowen and Minor. 1998: 167-168)

1. บุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง (nAch) จะแสวงหาแนวทางเพื่อก้าวไปข้างหน้า จะใช้ความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จ และจะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาต่างๆ จากการศึกษาของแม็คเคลลแลนด์พบว่า 85 เปอร์เซ็นต์ของนักศึกษาที่มีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง จะเข้าสู่อาชีพที่ต้องการผู้มีความสามารถที่จะเผชิญกับความเสี่ยงและการตัดสินใจ และ

มีโอกาสที่ประสบผลสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ เช่น งานการจัดการธุรกิจ เป็นต้น (McClelland, quoted in Mowen and Minor. 1998:167)

2. บุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) แม็คเคลลแลนด์ มองความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการระดับที่ 3 ของมาสโลว์ เขาได้สรุปผู้มีความต้องการทางด้านนี้สูงไว้ว่า พวกนี้ได้จัดลำดับความสำคัญ ความต้องการที่อยากจะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มากกว่าความต้องการเพื่อความสำเร็จ ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาโดยการทดลองการให้มีโอกาสเลือกผู้ช่วยในการทำงานอย่างหนึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการประสบผลสำเร็จสูง (nAch) จะเลือกผู้ช่วยที่มีคุณสมบัติแสดงถึงความสามารถเป็นสำคัญ ส่วนบุคคลที่ต้องการความรักความผูกพันสูง (nAff) จะเลือกเพื่อนของเขาเองมาเป็นผู้ช่วยร่วมงาน จะเห็นได้ชัดว่า บุคคลที่มีความต้องการความรัก ความผูกพันสูง จะตัดสินใจโดยยึดถือความสบายใจในการทำงาน มากกว่าที่จะยึดถือความสำเร็จของงาน

3. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจบารมีสูง (nPow) ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาอยากได้อำนาจบารมีเพื่อนำไปใช้ควบคุมกำกับผู้อื่น บุคคลผู้ต้องการมีอำนาจบารมีสูงตามแนวความคิดของแม็คเคลแลนด์ มีความต้องการอำนาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ ในทางบวก เป็นความปรารถนาอยากมีอำนาจบารมี สามารถเชิญชวนและดลบันดาลใจผู้อื่นให้คล้อยตามยอมรับได้

1.5.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของFrederick Herzberg

วินัย เพชรช่วย (2009: 1) กล่าวว่านักจิตวิทยา เฟรดเดอริค เฮอร์สเบอร์ก Frederick Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่

1.1 ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชย จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงาน

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่มีลักษณะน่าสนใจ ท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ กระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่พอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

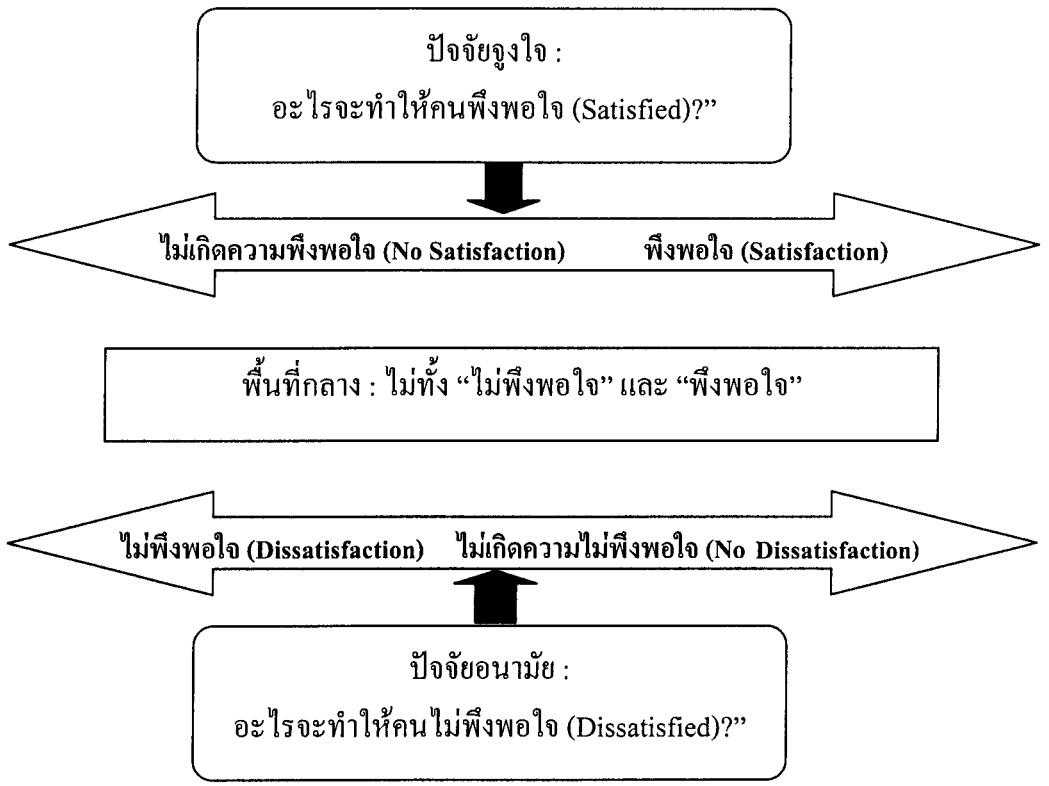
2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็น

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้



ภาพที่ 2.4 แนวความคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบอร์ก

เฮอร์สเบอร์ก ได้ลดความต้องการห้าขั้นของมาสโลว์เหลือเพียงสองระดับ คือ ปัจจัยอนามัยเทียบได้กับการสนองตอบต่อความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม) ส่วนปัจจัยจูงใจเทียบได้กับการสนองตอบต่อความต้องการระดับสูง (เกียรติยศชื่อเสียง และความสมบูรณ์ในชีวิต)

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจ(Motivational Factors) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ

คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่เป็นสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

ปัจจัยอนามัย	ปัจจัยจูงใจ
เงินเดือน (Salaries)	ความสำเร็จในงาน (Achievement)
ความมั่นคงในงาน (Job security)	การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
สภาพการทำงาน (Working conditions)	ลักษณะงาน (Interesting and Challenging Job)
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)	อิสรเสรี และความรับผิดชอบ (Freedom and Responsibility)
นโยบายบริษัท (Company policy)	ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต (Advancement & Growth)
การบังคับบัญชา (Supervision)	

สูง	ความไม่พึงพอใจในงาน	0	ความพึงพอใจในงาน	สูง

ภาพที่ 2.5 ปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจของ Herzberg

เฮอร์สเบอร์กได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านอนามัย ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรืออบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น

1.5.3 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วินัย เพชรช่วย (2009: 1) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีของ วิกเตอร์ วรูม (Victor Vroom) ซึ่งอธิบายได้ด้วยสูตร

Motivation = Expectancy x Valence

แรงจูงใจ = ความคาดหวัง x คุณค่าของผลลัพธ์

มีความหมายว่าระดับของ แรงจูงใจเป็นไปตามระดับความต้องการที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และระดับความเป็นไปได้ที่จะได้รับสิ่งนั้น ทฤษฎีนี้มีหลักการพื้นฐานที่สำคัญคือ

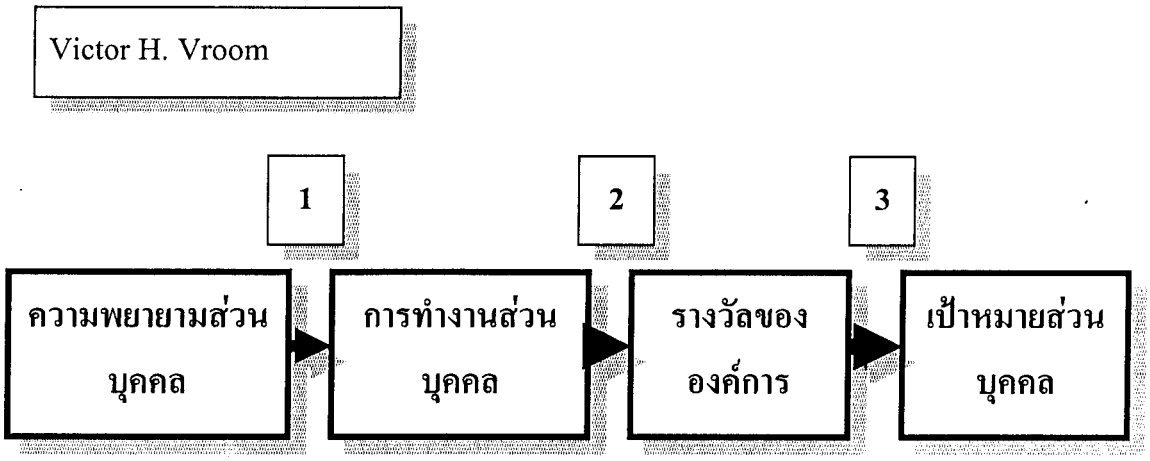
1. ปัจจัยภายใน (ความต้องการ) และปัจจัยภายนอก (สภาพแวดล้อม) มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2. พฤติกรรมใด ๆ เกิดจากการตัดสินใจด้วนตนเองของบุคคล

3. บุคคลมีความแตกต่างกันในความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมาย

4. บุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมใดย่อมเป็นไปตามการรับรู้ผลต่อเนื่องจากพฤติกรรมนั้น แรงจูงใจตามทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยตัวแปรสำคัญสองตัวประกอบกัน·คือ ความคาดหวัง และ คุณค่าของผลลัพธ์

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงการรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนเองหรือโอกาสและความเป็นไปได้ที่เขาจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีความคาดหวังสูงย่อมมีแรงจูงใจสูง แต่ถ้าพนักงานคนใดไม่เชื่อใจตัวเองว่าจะทำงานได้สำเร็จ พนักงานคนนั้นไม่มีแรงจูงใจที่จะทำ หรือจะไม่พยายามทำงานนั้น



ภาพที่ 2.6 แรงจูงใจตามวิกเตอร์ วูม ที่เกิดจาก ความคาดหวัง และ คุณค่าของผลลัพธ์

การรับรู้ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติการกระทำหรือพฤติกรรมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหรือต่อผลตอบแทนที่จะได้รับ ถ้าบุคคลคาดหวังสูงว่าการกระทำของเขาจะได้รับรางวัล เขาจะเกิดแรงจูงใจสูง ถ้าพนักงานมั่นใจว่าเมื่อกระทำแล้วได้รับผลตอบแทน เขาย่อมเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น แต่ถ้าพนักงานไม่มีความแน่ใจว่าจะได้รับอะไร แรงจูงใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น ตัวอย่าง เช่น ตะวัน เชื่อตัวเองว่าเขาสามารถเป็นหัวหน้างานที่ดีได้ และเขาต้องการได้รับตำแหน่งนั้น แต่เขามีลักษณะการควบคุมจากภายนอก (External locus of control) ซึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักไม่ใช่วิธีที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งแต่อย่างใด ดังนั้นเขาไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงานหนักเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึงคุณค่า หรือความสำคัญที่บุคคลรับรู้ต่อผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยทั่วไปถ้าบุคคลรับรู้คุณค่าสูงต่อผลตอบแทน หรือรับรู้ว่าผลลัพธ์มีความสำคัญสูงมากเท่าไรยิ่งทำให้มีแรงจูงใจสูงมากขึ้นด้วยและจะทุ่มเทความสามารถในการกระทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์นั้น ตัวอย่างเช่น มานะซึ่งเป็นหัวหน้างานต้องการให้ชาลีซึ่งเป็นพนักงานทำงานให้มากขึ้น เขาจึงบอกกับชาลีว่าควรจะเอาใจใส่ทำงานให้มากขึ้น เพราะการทำงานมากขึ้นจะส่งผลต่อการเลื่อนตำแหน่ง ถ้าหากชาลีมีความต้องการจะเลื่อนตำแหน่ง เขาคงมีแรงจูงใจสูงขึ้นในการทำงาน แต่ถ้าชาลีไม่สนใจหรือไม่เห็นความสำคัญของการเลื่อนตำแหน่ง การบอกกล่าวของมานะไม่สามารถจูงใจชาลีได้

ทฤษฎีความคาดหวังสามารถใช้ทำนายความพยายามในการทำงาน ระดับความพอใจงาน และระดับการปฏิบัติงาน ของพนักงานได้อย่างชัดเจน แต่มีข้อแม้ว่าต้องกำหนดค่าต่างๆ ลงในสูตรให้ถูกต้อง ดังนั้นทฤษฎีอาจใช้พยากรณ์ได้ถูกต้องในบางสถานการณ์ แต่อาจใช้ไม่ได้ในสถานการณ์อื่นที่แตกต่างไป หากจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจการปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องสอดคล้องกับเงื่อนไขต่อไปนี้

1. ต้องกำหนดเป้าหมายชัดเจน รวมทั้งการปฏิบัติที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายนั้น

2. ผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะได้ต้องสอดคล้องกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เท่านั้น คือ บรรลุเป้าหมายมากได้ผลตอบแทนมาก

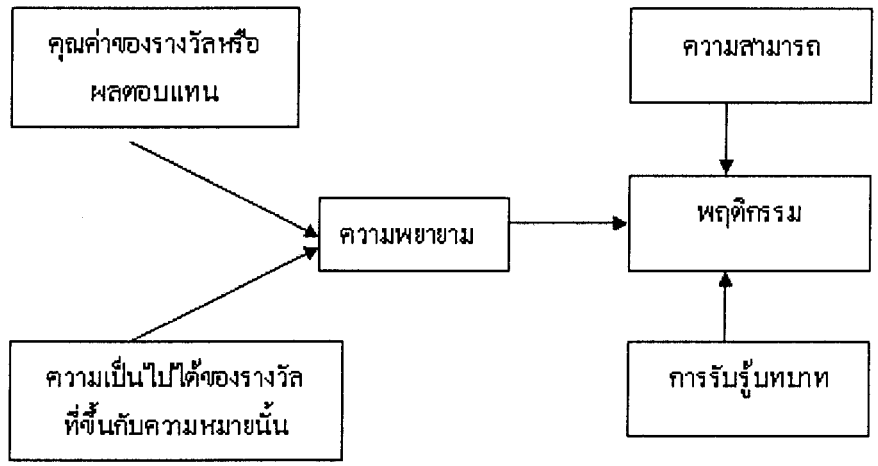
3. ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ให้ต้องเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน หัวหน้างานต้องรู้จักพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี

4. พนักงานมีความเชื่อถือในข้อตกลงที่กำหนดกัน หัวหน้างานต้องรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงาน

ทฤษฎีความคาดหวังจะใช้ได้ผลดีกับผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะการควบคุมจากภายใน (Internal locus of control) เพราะพนักงานเหล่านี้เชื่อมั่นว่าเขาเป็นคนกำหนดแนวทางชีวิตของตนเองได้ ความพยายามและความสามารถของตนเองจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ทฤษฎีนี้ไม่เหมาะจะใช้จูงใจพนักงานที่มีลักษณะการควบคุมจากภายนอก เพราะพวกนี้เชื่อถือในเรื่องดวง โชควาสนา ความบังเอิญ และสิ่งภายนอกอื่นๆ ไม่เชื่อในความสามารถและความพยายามของตัวเองว่าจะทำให้พบความสำเร็จได้

1.5.6 ทฤษฎีการจูงใจของ Porter และ Lalwer

Porter และ Lalwer (1968) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ออกมาในรูปของแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 2.8 ปัจจัย 2 ประการที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

ตามแผนภาพจะเห็นว่าความพยายามในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ

1. คุณค่าของรางวัล (Value of Rewards) หรือผลตอบแทนที่ได้จากการพยายามนั้น ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นอาจจะเป็น ความมั่นคง ได้รับการนับหน้าถือตา หรืออื่นๆ

2. ความเป็นไปได้ของรางวัล (Probability the rewards depend upon effort) หรือผลตอบแทนที่ขึ้นอยู่กับความพยายามนั้น ๆ คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในรางวัล หรือผลตอบแทนกับความพยายามในการทำงานนั่น คือ ยิ่งคุณค่าของรางวัลสูงขึ้น และถ้าเพิ่มความพยายามความเป็นไปได้ที่จะได้รางวัลนั้นสูงก็จะทำให้คนพยายามทำงานหรือเสริม

พฤติกรรมมากขึ้น แต่นั่นยังไม่เพียงพอในการที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่บรรลุเป้าประสงค์ได้ เพราะความสามารถนั้นยังถูกกระทบจากปัจจัยอีก 2 ประการ คือ

2.1 ความสามารถ (Ability) ของบุคคลนั่นเอง ได้แก่ ความฉลาด ทักษะ ความรู้ ฯลฯ ว่ามีเพียงพอที่จะผลักดันความพยายามนั้นไปสู่เป้าหมายหรือไม่

2.2 การรับรู้บทบาท (Role perception) หมายถึง บุคคลนั้นรู้บทบาทหน้าที่ที่ถูกต้องของตนหรือไม่ เช่น เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี อยากได้รับคำชามว่าเก่ง (รางวัล) คิดว่าถ้าได้เสนอความคิดเห็นในที่ประชุมแผนก ซึ่งตัวเขาเองคาดว่าถ้าทำอย่างนั้นแล้วโอกาสที่จะได้รับคำชมเชยมีสูง (ความเป็นไปได้ของรางวัล ที่ขึ้นกับความพยายาม) ก็เลยพยายามหาข้อมูลก่อนการประชุมทุกครั้ง และเจ้าหน้าที่คนนี้จะไม่สามารถออกความคิดเห็นได้ถ้าเขาไม่มีความสามารถในการวิเคราะห์หรือค้นคว้า แต่เมื่อเขาออกความเห็นในที่ประชุม (พฤติกรรมที่เกิดจากความพยายาม) อาจจะไม่ได้รับผลตามที่เขาต้องการได้เพราะว่า บทบาทที่ได้รับจากที่ประชุมของเขาเป็นเพียงผู้บันทึกการประชุมเท่านั้น ไม่ใช่กรรมการ ซึ่งสามารถแสดงความคิดเห็นได้แทนที่จะได้รับคำชมเชยอาจมีเสียงตำหนิว่า ไม่รู้จักหน้าที่ก็เป็นได้ การรับรู้บทบาทจึงขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและองค์การว่าจะรับรู้บทบาทที่ตรงกันหรือไม่ด้วย

สำหรับเงินหรือการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมองในแง่ของทฤษฎีความคาดหวังแล้วอธิบายได้ในแง่ของความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับความพยายามซึ่งเป็นคำตอบว่าทำไมเงินถึงจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น (การวิจัยของ E.E Lawler (1961)) จากการศึกษาพนักงานระดับผู้จัดการ จำนวน 600 คน พบว่า เขารู้สึกว่าถ้าเขาทำงานดีเขาจะมีผลให้ได้รับค่าจ้างสูงขึ้น ทำไมเงินจึงเป็นตัวดึงดูดคนให้ทำงานในองค์การและในทางกลับกัน ถ้าเขาได้ค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอเขาก็จะไม่อยู่ในองค์การหรือทำงานไม่เต็มที่

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

กันตยา เพิ่มผล (2544: 2) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาด และความสามารถของความสำเร็จหรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ ส่วนการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าประสงค์เพื่อสนองความต้องการหรือเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น คำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะ ในการทำงานของบุคคลหรือของตนเองหรือของผู้อื่น และองค์การเกิดความพึงพอใจ

ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ (2546: 10) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบต้นทุน Input) กับผลงานหรือผลผลิต (Output) ถ้าจะทำงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องใช้ต้นทุนสร้างผลงาน

หรือผลผลิตให้ได้มากที่สุดได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2543: 168) ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเป็นร้อยละ โดยนำร้อยไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

ประสิทธิภาพ = (ผลลัพธ์ / ปัจจัยนำเข้า) X 100 เปอร์เซ็นต์

วรัท พฤกษากุลนันท์ (2009: 1) สรุปความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกันหมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

วิกีพีเดีย สารานุกรมออนไลน์ (2009: 1) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

สมใจ ลักษณะ (2544: 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานเสร็จ โดยสูญเสียเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็วและได้งานที่ดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่ายพลังงาน และเวลาน้อยที่สุด เป็นบุคคลที่มีความสุข และพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่พอใจที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

อภินันท์ จันตะนี (2547: 10) ได้อธิบายถึง "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน

โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ หรือการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งการสำเร็จเสร็จสิ้นตรงเวลาและบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

Ivancevich and Others (1999: 43 อ้างอิงใน กนกวรรณ วงค์จันทร์ 2544: 39) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง อัตราส่วนของ Outputs ต่อ Inputs และยังมุ่งเน้นถึง Inputs และกระบวนการองค์ประกอบโดยการวัดประสิทธิภาพ คือ อัตราการได้กลับของทุน การสูญเสีย อัตราการว่าง การวัดประสิทธิภาพต้องอยู่ในรูปอัตราส่วน เช่น อัตราส่วนของกำไรต่อต้นทุนต่อเวลา

Certo (2000: 9) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543 อ้างอิงใน กิตติพงษ์ ศิริพร 2551: 46) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่ามีความหมายรวมถึงการผลิตภาพ และประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ซึ่งได้แก่ การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่า "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" หมายถึง วิธีการทำงานที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆมาใช้ในการทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ในปริมาณ และเวลาที่องค์การกำหนด ซึ่งสามารถวัดได้ใน 3 มิติ คือ ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

3. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับอุตสาหกรรมผลิตสี

3.1 สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมผลิตสี

อุตสาหกรรมการผลิตสีในประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ความต้องการใช้สีในธุรกิจ และอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องต่างๆ ขยายตัวเพิ่มขึ้น มีการยกระดับมาตรฐานการผลิตด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากต่างประเทศมาใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคภายในประเทศที่มีสัดส่วนสูงถึงประมาณ 70% ของการผลิตทั้งหมด ที่เหลือส่งออกไปตลาดต่างประเทศ สร้างรายได้เฉลี่ยปีละ 2,970 ล้านบาท ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการมากกว่า 200 ราย 90% เป็นกิจการขนาดเล็กที่ลงทุนโดยคนไทย ผู้ประกอบการรายใหญ่มี 6 ราย ทั้งนี้จำแนกตามลักษณะการใช้งานได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สีทาอาคาร หรือสีพลาสติกและสีอุตสาหกรรม หรือสีน้ำมัน โดยกำลังการผลิตของผู้ประกอบการรายใหญ่มีสัดส่วนสูงถึง 90-95% ของกำลังการผลิตทั้งหมด และคาดว่ามีปริมาณการผลิตสูงถึง 259,200 ตัน หรือเพิ่มขึ้น 8.0% และมูลค่าตลาดสีจะมีประมาณ 23,416 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้น 4.3% จากปีที่ผ่านมา

ตลาดสีจำแนกออกได้เป็น

1. ตลาดสีอุตสาหกรรม มูลค่าประมาณ 12,500 ล้านบาท หรือมีส่วนแบ่งตลาด 53.4% ของมูลค่าตลาดสีทั้งหมด

2. ตลาดสีทาอาคาร ซึ่งมีมูลค่าตลาดประมาณ 10,916 ล้านบาท หรือมีส่วนแบ่งตลาด 46.6% ของมูลค่าตลาดสีทั้งหมด

สำหรับในช่วง 5 เดือนแรกของปี การส่งออกสีและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องของไทยมีมูลค่า 25.2 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 7.2% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน ตลาดส่งออกหลักได้แก่ ฟิลิปปินส์ ส่วนแบ่งตลาด 11.9% ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด และรวมทั้งปีคาดว่า มีมูลค่า 64.0 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 9.6% จากปีที่ผ่านมา ขณะที่การนำเข้าสีและผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องของไทยยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีมูลค่า 88.2 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 7% จากช่วงเดียวกันของปีก่อน แหล่งนำเข้าหลัก ได้แก่ ญี่ปุ่น คือ 36.1% ของมูลค่าการนำเข้าทั้งหมด รวมทั้งปีจะมีมูลค่าประมาณ 230.5 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือเพิ่มขึ้น 9.3% จากปีที่ผ่านมา

ในปัจจุบันพบปัญหาและอุปสรรคต่อการขยายตัว ได้แก่

1. การชะลอตัวลงของภาคอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจก่อสร้าง ตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัวลง

2. การปรับตัวสูงขึ้นของต้นทุนการผลิต จากการสูงขึ้นของราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต ค่าจ้างแรงงานของไทยที่สูงกว่าของประเทศคู่แข่ง และราคาน้ำมันที่ยังเคลื่อนไหวอยู่ในนระดับสูง

3. นอกจากนี้การเปิดเสรีทางการค้าในตลาดสี โดยเฉพาะอย่างยิ่งสีอุตสาหกรรม อาจทำให้มีการนำเข้าสีอุตสาหกรรมสำเร็จรูปจากต่างประเทศที่มีราคาต่ำกว่าเข้ามาจำหน่ายยภายในประเทศมากขึ้น

4. ด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เพราะอุตสาหกรรมสีบางส่วนเป็นการผลิตเพื่อการส่งออก หากเงินบาทเมื่อเทียบกับเงินดอลลาร์สหรัฐ ยังคงมีทิศทางแข็งค่าขึ้น เช่นในปัจจุบัน อาจทำให้มูลค่าการส่งออกในรูปเงินบาทขยายตัวในอัตราที่ชะลอลง (ฝ่ายวิจัย ธนาคารนครหลวงไทย : 2550)

3.2 ประเภท และองค์ประกอบของสี

การผลิตสีในโรงงานอุตสาหกรรม มีผลิตภัณฑ์สีหลากหลายชนิดตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งผลิตภัณฑ์สีจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ สีน้ำ หรือ สีพลาสติก และสสีน้ำมัน ในแต่ละประเภทจะมีกระบวนการต่างกันออกไปตามคุณลักษณะของแต่ละผลิตภัณฑ์ บางงผลิตภัณฑ์จะมีเพียงขั้นตอนการนำวัตถุดิบมาผสมให้เข้ากัน แล้วบรรจุเป็นสินค้าส่งขายได้เลย แต่บางผลิตภัณฑ์ต้องผ่านกระบวนการผลิตหลายขั้นตอนกว่าจะได้เป็นผลิตภัณฑ์ ในการผลิตสี เริ่มจากการจัดเตรียมวัตถุดิบ คน เครื่องจักร ให้พร้อมก่อนเข้าสู่กระบวนการผลิต จากนั้นทำการผลิต ตรวจสอบคุณภาพ และบรรจุลงภาชนะตามขนาดที่ลูกค้าต้องการ องค์ประกอบของสีประกอบไปด้วย

1. วัตถุดิบในการผลิตสี แบ่งเป็นกลุ่มสำคัญได้ 4 กลุ่ม ดังนี้
   1.1 ผงสีหรือเม็ดสี (Pigment)
   1.2 ตัวทำละลาย (Solvent)
   1.3 เรซิน (Resin)
   1.4 สารปรับแต่ง (Additive)
2. กระบวนการผลิตสี แบ่งออกเป็น 4 กระบวนการหลัก ดังนี้.
   2.1 การผสมสี (Mixing)
   2.2 กระบวนการโม่หรือบดสี (Grinding)
   2.3 กระบวนการทดสอบหรือปรับแต่งคุณภาพ (Adjusting)
   2.4 กระบวนการบรรจุ (Filling)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญเตือน ชุณหภัทรกุล (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย จำนวน 354 คน เมื่อเดือนกันยายน 2543 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/Pc+ โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทยในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยรักษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการโทรคมนาคมโทรศัพท์ เพื่อทดสอบทฤษฎีจูงใจของ Herzberg ว่าใช้ได้จริงกับกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมทางโทรศัพท์ โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 272 คน โดยการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2545 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงาน การปกครองบังคับบัญชา ทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ฉวี ดอกชบา (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษากรณี บริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานที่อยู่ในบริษัท ฯ นั้นมี ประสิทธิภาพจริงหรือไม่เพียงใด อันจะนำไปสู่การ

ปรับปรุงแก้ไขในการพัฒนาเพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานทุกคนในองค์กร การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อมูลในภาคสนามเป็นการใช้คำถามแบบปลายปิด เพื่อง่าย และสะดวกต่อการตอบแบบสอบถาม โดยมีพนักงานใน บริษัท ฯ จำนวน 50 คน หลังจากที่แจกแบบสอบถามไปแล้วสามารถเก็บคืนมาได้ 41 ชุด และไม่ส่งคืน 9 ชุด เพราะปฏิบัติหน้าที่ในต่างจังหวัด จากนั้นได้นำแบบสอบถามจำนวน 41 ชุด ไปทำการประมวลผล โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ฯ มีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X}$=4.02) ซึ่งอยู่ในระดับสูง เพราะบริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสนับสนุนขององค์การ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน นโยบายของผู้บริหารในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร วิสัยทัศน์ ของผู้บริหารในการพัฒนาองค์การ ผลจากการศึกษาข้อมูล พบว่า บริษัท ฯ ได้ให้ความสำคัญต่อทั้ง 5 ปัจจัย ดังกล่าวไปแล้ว

1. ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์การ จากผลการศึกษาในด้านการสนับสนุนขององค์การ พบว่า บริษัท ฯ ให้ความสำคัญในเรื่องของการสนับสนุนขององค์การอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$=4.32) เพราะองค์การได้มองเห็นว่าหากมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทาง และวิธีการตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อผลงานที่มีคุณค่า ตลอดจนการประสบความสำเสร็จในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน

2. นโยบายการบริหารงาน จากผลของนโยบายการบริหารขององค์การอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}$=4.34) จะต้องมากำหนดแบบแผนในการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนรัดกุม เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แนวทางที่ดีจากนโยบาย จึงทำให้นโยบายการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงจะส่งผลให้ พนักงานมีความสะดวกรวดเร็ว และมั่นใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บริหาร องค์การมีการพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บริหารในระดับสูง ($\bar{X}$=4.10) ด้วยการ เอาใจใส่ดูแลทุกข์ และสุขในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดทั้งเปิดโอกาส ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือได้ตลอดเวลา ทำให้การปฏิบัติงาน ในหน่วยงานไปด้วยความราบรื่น ไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร และเป็นการส่งเสริมและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงานปฏิบัติการมีขึ้นอยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์การมีการพัฒนา วิสัยทัศน์ของผู้บริหารต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน

ระดับสูง ($\bar{X}$ = 4.10) ซึ่งวิสัยทัศน์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน จะต้องสอดคล้องและสนับสนุนกันและผู้บริหารที่ดีจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างดี และเหมาะสม ทำให้ได้รับความรู้ และนำไปปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร

5. ปัจจัยด้านกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กร

5.1 องค์การมีการพัฒนากฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรในระดับสูง ($\bar{X}$ =3.82) ซึ่งพนักงานที่มีส่วนร่วมในการกำหนด และแก้ไขกฎระเบียบและข้อบังคับได้ ทำให้พนักงานยอมรับ และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างดี รวมทั้งองค์การ ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และทดลองใช้กฎระเบียบข้อบังคับก่อนนำไปใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ โดยก่อนประกาศใช้ได้ขอลงมติเห็นชอบจากพนักงานก่อนเสมอ เมื่อมีการทำผิดกฎระเบียบจะมีบทลงโทษเป็นมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ แต่พนักงานมีสิทธิ์ชี้แจ้งเหตุผลในการละเมิดกฎระเบียบที่องค์กรตั้งไว้ได้

5.2 ปัจจัยด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับต้องพัฒนาต่อไป เพราะการพัฒนาอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.39) สำหรับกฎระเบียบและข้อบังคับไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

6. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์การมีการพัฒนาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.49) โดยผู้บริหารยังไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพิจารณาผลประโยชน์ และค่าตอบแทนต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ทำให้ค่าตอบแทนจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติยังไม่เหมาะสมกับการดำรงชีพในภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน และเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรที่ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน และยังไม่ใกล้เคียงกับองค์กรที่จ่ายในปัจจุบัน ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนตรงเวลาจัดว่าองค์กรมีการพัฒนาอยู่ใน ระดับสูง ($\bar{X}$ =3.90) แล้ว

อัครินทร์ พาพเสวต (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตัวแปรที่ใช้อธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ตัวแปรที่ใช้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพการทำงานได้แก่ ค่าคะแนนที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และเพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานประจำระดับตำแหน่งงาน 1-4 บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ผ่านการประเมินผลพฤติกรรมคาดหวังในปี 2545 จำนวน 189 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เพื่อเก็บ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ และส่วนที่ 2 เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบเชิงซ้อน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ และประสบการณ์การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

1.1 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประสิทธิภาพการทำงานเพศชายจะดีกว่าเพศหญิง

1.2 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานดีกว่าพนักงานที่จบ ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3 พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

1.5 ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางตรงกันข้าม

2. จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึง พอใจในงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

2.1 ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน

2.2 ปัจจัยค้ำจุนและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรกช ใจซื่อตรง (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT ผลการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีมีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1. พนักงานในระดับปฏิบัติการส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานในระดับบังคับบัญชา ส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามระดับของพนักงานบริษัท SCT จำกัด ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวม และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในงาน

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจภายในและภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และศึกษาระดับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ด้านเวลาการผลิต จากกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ 430 คนผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ท้าทาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้าด้านการยกย่อง และยอมรับนับถือ ด้านการมีอำนาจในหน้าที่

2. ปัจจัยแรงจูงใจภายนอกของพนักงานะดับปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความปลอดภัยในการทำงาน มีระดับมาก และระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ทางด้านของการเลื่อนตำแหน่งงาน ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต

4. การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมแล้วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.5$)

5. การเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอก พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.5$)

6. ปัจจัยแรงจูงใจภายใน และปัจจัยแรงจูงในภายนอก ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ ด้านเวลาการผลิตอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Perry and Porter (1982: 89 - 98) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ในองค์การเอกชน กรอบในการวิจัย เป็นการประเมินความเข้าใจในปัจจุบันของการสร้างแรงจูงใจในองค์การเอกชน เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล งาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อแรงจูงใจ ผลของการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของเทคนิคการจูงใจมี 4 ประการ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน การตั้งเป้าหมาย การออกแบบงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน และควรเน้นการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่อง การวัดผลการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และความปลอดภัยในการทำงาน

Journal of World Business (June 2007: 157 – 169) กล่าวถึง การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน และการเรียนรู้ ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มความสามารถในการทำงาน ทำให้องค์การมีความมั่นคง ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของปัญหา การศึกษาเริ่มจาก 2 ปัจจัย คือ ความพึงพอใจในงาน และการเรียนรู้ เพื่อค้นหาความพึงพอใจในเนื้องาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงาน ในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน และความสัมพันธ์กับครองครัว มีอิทธิพลมาก ในการเรียนรู้ของพนักงาน

Min – Huei, Chien ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ วิธีการวิจัย เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารระดับผู้จัดการจำนวน 30 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) สไตล์ของผู้นำ 3) วัฒนธรรมขององค์การ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) รูปแบบการทำงานขององค์การ 6) ความยืดหยุ่นในการทำงาน 7) ความมุ่งมั่นขององค์การ จากผลการศึกษาสามารถอธิบายถึงรูปแบบของประสิทธิผลขององค์การ และข้อเสนอแนะในเรื่องนโยบาย และการจัดการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการอย่างมีประสิทธิผล และการจัดการบริหารงานคุณภาพ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ สรุปได้ว่า ในการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้น ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะใช้แนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน และปัจจัยอนามัย 6 ด้าน รวมทั้งสิ้น 11 ด้าน นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ปัจจัยเหล่านี้ทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (Inputs) อย่างคุ้มค่าที่สุด และประหยัดที่สุด เกิดเป็นผลลัพธ์หรือผลิตภัณฑ์หรือบริการ(Outputs) ที่มีคุณภาพ ปริมาณ และเวลาตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 3 มิติ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต กระบวนการบริหาร ผลผลิตและผลลัพธ์

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีแห่งหนึ่งในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 150 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane 1937 : 727) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้จำนวนตัวอย่าง ของพนักงานระดับปฏิบัติการ 109 คน จากพนักงานทั้งหมด 150 คน ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เมื่อแทนค่าจะได้ $n = \frac{150 \text{ คน}}{1 + 150(0.05)^2}$

$= 109$ คน

1.2.2 ***วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)*** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 109 คน จากประชากรทั้งหมด 150 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การสร้างเครื่องมือ และการหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple-Choice) รวมทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ศึกษาสร้างคำถามโดยใช้กรอบแนวคิดของ Herzberg มีจำนวน 35 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับการจูงใจมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
ระดับการจูงใจมาก	คะแนนเท่ากับ 4
ระดับการจูงใจปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
ระดับการจูงใจน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ระดับการจูงใจน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมี 3 ด้าน จำนวนคำถาม 16 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก คะแนนเท่ากับ 4
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย คะแนนเท่ากับ 2
ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) มีข้อคำถามทั้งหมด 1 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามการวิจัย และกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

2.2.4 ร่างแบบสอบถาม

2.3 การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาประสิทธิภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาดำเนินการดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง และความชัดเจนของภาษาที่ใช้

2.3.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.3.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) จากแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 109 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งดำเนินการระหว่างวันที่ 5 – 10 ตุลาคม 2552 และได้รับแบบสอบถามกลับคืนร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD)

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์การประเมินตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981, p.179-187)

4.51 – 5.00 หมายถึง การจูงใจในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง การจูงใจในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง การจูงใจในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง การจูงใจในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง การจูงใจในการปฏิบัติงาน / ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Regression)

4.4 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว F - test (One -

way Analysis of Variance : ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน

ตอนที่ 1 ค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (109 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	40	36.70
หญิง	69	63.30
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	7.34
20 - 30 ปี	54	49.54
31- 40 ปี	31	28.44
41 -50 ปี	16	14.68
3. สถานภาพสมรส		
โสด	38	34.86
สมรส	63	57.80
หย่าร้าง	8	7.34
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3	70	64.22
ม. 6 หรือปวช.	33	30.28
ปวส. หรืออนุปริญญา	2	1.83
ปริญญาตรี	4	3.67
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	27	24.77
2-5 ปี	41	37.62
6-10 ปี	22	20.18
10 ปีขึ้นไป	19	17.43
6. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	29	26.61
5,001 – 10,000 บาท	75	68.81
10,001 – 15,000 บาท	3	2.75
15,001 บาทขึ้นไป	2	1.83

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (109 คน)	ร้อยละ (100.00)
7. หน่วยงานที่สังกัด		
แผนกผลิต	69	63.30
แผนกเทคนิค	8	7.34
แผนกสต๊อกและทรัพยากรบุคคล	20	18.35
แผนกวางแผนการผลิต	9	8.26
แผนกขนส่ง	3	2.75

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทราที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 และเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

อายุ มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.44 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34

สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.86 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.34

การศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 64.22 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ม. 6 หรือปวช. จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 30.28 และน้อยที่สุดจบการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท 2-5 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61 รองลงมาคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.77 และระยะเวลาปฏิบัติงานในบริษัท 10 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.43

ระดับรายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81 รองลงมามีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.61 และน้อยที่สุดมีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.83

หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดแผนกผลิต จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมาสังกัดแผนกสต๊อกและทรัพยากรบุคคล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.35 และสังกัดแผนกขนส่งน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับการจูงใจ
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	**3.46**	**0.71**	**ปานกลาง**
1. การทำงานได้ตามมาตรฐาน หรือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.47	0.86	ปานกลาง
2. การแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ	3.36	0.80	ปานกลาง
3. การมีส่วนช่วยให้แผนกได้ผลงานตามเป้าหมาย	3.54	0.87	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	**3.19**	**0.70**	**ปานกลาง**
4. การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน	3.06	0.82	ปานกลาง
5. การได้รับการยอมรับและมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ	3.36	0.89	ปานกลาง
6. การที่เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน	3.14	092	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับการจูงใจ
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	**3.20**	**0.62**	**ปานกลาง**
7. การได้ทำงานที่น่าสนใจ	3.32	0.88	ปานกลาง
8. การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ	3.08	0.89	ปานกลาง
9. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ	3.26	0.90	ปานกลาง
10. การได้ทำงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่	3.16	0.70	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	**3.05**	**0.72**	**ปานกลาง**
11. การมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงาน	3.28	0.89	ปานกลาง
12. การได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ	2.87	0.93	ปานกลาง
13. การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ	3.01	0.95	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	**2.83**	**0.83**	**ปานกลาง**
14. การมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้น	2.58	0.96	ปานกลาง
15. การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน	2.99	0.94	ปานกลาง
16. การได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอย่างสม่ำเสมอ	2.91	0.99	ปานกลาง
ด้านนโยบายและการบริหาร	**3.30**	**0.89**	**ปานกลาง**
17. การได้ทำงานที่มีการเตรียมงานและมีการวางแผนเป็นอย่างดี	3.16	0.95	ปานกลาง
18. การได้ทำงานที่เป็นระบบและมีความชัดเจน	3.16	1.06	ปานกลาง
19. การได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	3.57	0.99	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับการจูงใจ
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	**3.32**	**1.05**	**ปานกลาง**
20. การมีหัวหน้างานที่จัดงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	3.34	1.12	ปานกลาง
21. การมีหัวหน้างานที่เอาใจใส่และดูแลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	3.33	1.11	ปานกลาง
22. การปรึกษาปัญหาหรือขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้	3.28	1.15	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	**3.44**	**0.93**	**ปานกลาง**
23. การได้มีส่วนร่วมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	3.41	1.00	ปานกลาง
24. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ	3.42	1.04	ปานกลาง
25. การได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.50	0.97	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	**3.39**	**0.82**	**ปานกลาง**
26. การมีความรู้สึกพอใจในหน้าที่และ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่	3.38	0.86	ปานกลาง
27. การมีความรู้สึกภูมิใจ รัก และผูกพันต่อบริษัท	3.44	0.95	ปานกลาง
28. การได้ทำงานที่มีความมั่นคง	3.35	0.96	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	**2.45**	**0.96**	**น้อย**
29. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย	2.62	1.05	ปานกลาง
30. การมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อม ใช้งานอย่างเพียงพอ	2.49	1.02	น้อย
31. การได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิเสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม	2.24	1.17	น้อย

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับการจูงใจ
ด้านเงินเดือน	**2.70**	**0.82**	**ปานกลาง**
32. การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ตามความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสม	2.72	1.03	ปานกลาง
33. การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	2.58	0.99	ปานกลาง
34. การได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน ที่เพียงพอกับการใช้จ่าย	2.38	1.02	น้อย
35. การได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น เบี้ยขยัน ค่ามาเช้าและเครื่องแบบพนักงาน	3.13	1.08	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านมีระดับการจูงใจดังนี้

1. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.46) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดมีระดับการจูงใจในระดับมาก คือ การมีส่วนช่วยให้แผนกได้ผลงานตามเป้าหมาย ($\bar{X}$ = 3.54) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การทำงานได้ตามมาตรฐานหรือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 3.47) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.36)

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.19) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การได้รับการยอมรับและมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ($\bar{X}$ =3.36) รองลงมาคือ การที่เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน ($\bar{X}$ =3.14)) และน้อยที่สุด คือ การได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน ($\bar{X}$ =3.06)

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{X}$ =3.20) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การได้ทำงานที่น่าสนใจ ($\bar{X}$ =3.32) รองลงมาคือ การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ ($\bar{X}$ =3.26) และน้อยที่สุดคือ การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X}$ =3.08)

4. ด้านความรับผิดชอบโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=3.05) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงาน ($\bar{x}$=3.28) รองลงมาคือ การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{x}$=3.01) และน้อยที่สุดคือ การได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ ($\bar{x}$=2.87)

5. ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=2.83) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน ($\bar{x}$=2.99) รองลงมาคือ การได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$=2.91) และน้อยที่สุดคือ การมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ($\bar{x}$=2.58)

6. ด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=3.30) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดมีระดับการจูงใจในระดับปานกลางคือ การได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ($\bar{x}$=3.57) และรองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้ทำงานที่มีการเตรียมงานและมีการวางแผนเป็นอย่างดี และการได้ทำงานที่เป็นระบบและมีความชัดเจน ($\bar{x}$=3.16)

7. ด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=3.32) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การมีหัวหน้างานที่จัดงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การมีหัวหน้างานที่เอาใจใส่และดูแลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$=3.33) และน้อยที่สุดคือ การปรึกษาปัญหาหรือขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้ ($\bar{x}$=3.28)

8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=3.44) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}$=3.50) รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ ($\bar{x}$=3.42) และน้อยที่สุดคือ การได้มีส่วนร่วมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$=3.41)

9. ด้านความมั่นคงในงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$=3.39) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การมีความรู้สึกภูมิใจ รัก และผูกพันต่อบริษัท ($\bar{x}$=3.44) รองลงมาคือ การมีความรู้สึกพอใจในหน้าที่และตำแหน่งงานที่ทำอยู่ ($\bar{x}$=3.38) และน้อยที่สุดคือ การได้ทำงานที่มีความมั่นคง ($\bar{x}$=3.35)

10. ด้านสภาพการทำงานโดยรวมมีระดับการจูงใจน้อย ($\bar{x}$ =2.45) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดมีระดับการจูงใจในระดับปานกลางคือ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ($\bar{x}$ =2.62) รองลงมาอยู่ในระดับน้อยคือ การมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ ($\bar{x}$ =2.49) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยคือ การได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ เสียง และการระบายอากาศที่เหมาะสม ($\bar{x}$ =2.24)

11. ด้านเงินเดือน โดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$ =2.70) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดมีระดับการจูงใจในระดับปานกลางคือ การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ เช่น เบี้ยขยัน ค่ามาเช้าและเครื่องแบบพนักงาน ($\bar{x}$ =3.13) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคือ การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม ($\bar{x}$ =2.72) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อยคือ การได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน ที่เพียงพอกับการใช้จ่าย ($\bar{x}$ =2.38)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการโดยรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับการจูงใจ
1. ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.46	0.71	ปานกลาง
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.19	0.70	ปานกลาง
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.20	0.62	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.05	0.72	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.83	0.83	ปานกลาง
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.30	0.89	ปานกลาง
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.32	1.05	ปานกลาง
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.44	0.93	ปานกลาง
9. ด้านความมั่นคงในงาน	3.39	0.82	ปานกลาง
10. ด้านสภาพการทำงาน	2.45	0.96	น้อย
11. ด้านเงินเดือน	2.70	0.82	ปานกลาง
รวม	3.12	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.12) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับการจูงใจปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพการทำงานมีระดับการจูงใจน้อย โดยมากที่สุดคือ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.46) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.44) และน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.45)

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการรายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต	**3.32**	**0.81**	**ปานกลาง**
1. การใช้วัตถุดิบ และชิ้นส่วนต่างๆ ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด	3.37	0.94	ปานกลาง
2. การให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ	3.16	0.91	ปานกลาง
3. การช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน	3.43	0.88	ปานกลาง
ด้านกระบวนการบริหาร	**3.44**	**0.70**	**ปานกลาง**
4. การทำงานตามวิธีการทำงานที่ได้กำหนดไว้	3.52	0.88	มาก
5. การทำงานตามวิธีการทำงานได้อย่างถูกต้อง	3.61	0.81	มาก
6. การมีการปรับใช้เทคนิคในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น	3.36	0.92	ปานกลาง
7. การได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน ทำให้งานเสร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.46	0.93	ปานกลาง
8. การทำงานได้ในระยะเวลาตามแผนงานที่กำหนดไว้	3.46	0.76	ปานกลาง
9. การส่งมอบสินค้าให้แผนกถัดไปได้ตามเวลาที่กำหนด	3.26	0.80	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	**3.41**	**0.70**	**ปานกลาง**
10. การเตรียมวัสดุ และชิ้นส่วนในงานให้พร้อมก่อนการทำงานเสมอ	3.49	0.82	ปานกลาง
11. การคัดแยกงานที่ไม่ได้คุณภาพออกทันทีทุกครั้งที่พบ	3.46	0.94	ปานกลาง
12. คุณภาพงานที่ทำมีความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.44	0.83	ปานกลาง
13. งานที่ทำเสร็จแล้ว ไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง	3.13	0.89	ปานกลาง
14. การทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.49	0.90	ปานกลาง
15. ปริมาณงานที่การทำได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด	3.41	0.85	ปานกลาง
16. การตรวจสอบคุณภาพงานก่อนส่งต่อในขั้นตอนถัดไป	3.48	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีดังนี้

1. ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตโดยรวมมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.32) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.43) รองลงมาคือ การใช้วัตถุดิบ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด ($\bar{X}$ = 3.37) และน้อยที่สุดคือ การให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.16)

2. ด้านกระบวนการบริหารโดยรวมมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.44) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มากที่สุดมีประสิทธิภาพมากคือ การทำงานตามวิธีการทำงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.61) รองลงมามีประสิทธิภาพมากคือ การทำงานตามวิธีการทำงานที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 3.52) และน้อยที่สุดมีประสิทธิภาพปานกลางคือ การส่งมอบสินค้าให้แผนกถัดไปได้ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = 3.26)

3. ด้านผลผลิตและผลลัพธ์โดยรวมมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.41) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือ การเตรียมวัสดุ และชิ้นส่วนในงานให้พร้อมก่อนการทำงานเสมอ และการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$ = 3.49) รองลงมาคือ การตรวจสอบคุณภาพงานก่อนส่งต่อในขั้นตอนถัดไป ($\bar{x}$ = 3.48) และน้อยที่สุดคือ งานที่ทำเสร็จแล้ว ไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง ($\bar{x}$ = 3.13)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต	3.32	0.81	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการบริหาร	3.44	0.70	ปานกลาง
3. ด้านผลผลิตและผลลัพธ์	3.41	0.70	ปานกลาง
รวม	**3.39**	**0.69**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.39) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพปานกลาง โดยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$ =3.44) รองลงมาคือ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ($\bar{x}$ =3.41) และน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ($\bar{x}$ =3.32)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่า "ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ" ผู้ศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบของตารางการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนี้

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยวิธีเลือกตัวแปรเข้าแบบ Stepwise

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	β		
ค่าคงที่	0.95	0.26		3.64*	0.00
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านนโยบายและการบริหาร (R_1)	0.32	0.09	0.41	3.56*	0.00
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (R_2)	0.39	0.08	0.39	4.67*	0.00
ด้านความมั่นคงในงาน (R_3)	0.20	0.08	0.22	2.54*	0.01
ด้านการปกครองบังคับบัญชา (R_4)	-0.15	0.07	-0.23	-2.17*	0.03
ปัจจัยจูงใจที่ไม่นำเข้าสมการถดถอย			**β In**	**t**	**Sig.**
ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน			0.12	1.28	0.20
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ			-0.03	-0.31	0.76
ด้านความรับผิดชอบ			-0.01	-0.07	0.94
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน			-0.15	-1.55	0.12
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน			0.06	0.61	0.55
ด้านเงินเดือน			-0.04	-0.47	0.64
ด้านสภาพการทำงาน			0.00	0.04	0.97
$R = 0.71$ $R^2 = 0.50$ Std. Error of the Estimate = 0.50			$F = 25.62$	Sig. = 0.00	

* **Sig.** < 0.05, ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.6 จากการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.71 ซึ่งเป็นค่าที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้ง 4 ตัวกับตัวแปรตามในระดับที่สูง และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.00 ($R^2 = 0.50$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่าปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สูงสุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.41 รองลงมาเป็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ β เท่ากับ 0.39 ด้านความมั่นคงในงาน β เท่ากับ 0.22 และด้านการปกครองบังคับบัญชา β เท่ากับ -0.23 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้าม

จากการทดสอบค่าคงที่ (β_0) พบว่า ค่าคงที่ $\neq$ 0 ซึ่งหมายความว่าเส้นตรงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ผ่านจุดศูนย์ ดังนั้นสมการถดถอยเชิงเส้นในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เหมาะสมของวิธีเลือกตัวแปรเข้าแบบ Stepwise เป็นดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน = $0.95 + 0.32R_1 + 0.39 R_2 + 0.20 R_3 - 0.15 R_4$

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ในการทดสอบสมมติฐานที่ว่า "พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน" ผู้ศึกษาได้นำเสนอในรูปแบบของตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด ดังนี้

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามเพศ

	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	40	3.45	0.67	0.64	0.52
หญิง	69	3.36	0.70		

ตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามอายุ

	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	8	3.46	0.50	0.77	0.51
20 - 30 ปี	54	3.41	0.72		
31- 40 ปี	31	3.26	0.57		
41 -50 ปี	16	3.57	0.85		

ตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
โสด	38	3.49	0.62	0.73	0.48
สมรส	63	3.32	0.72		
หย่าร้าง	8	3.45	0.69		

ตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3	70	3.34	0.74	0.42	0.74
ม. 6 หรือปวช.	33	3.47	0.53		
ปวส. หรืออนุปริญญา	2	3.50	0.71		
ปริญญาตรี	4	3.61	0.95		

ตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	27	3.54	0.50	0.55	0.65
2-5 ปี	41	3.35	0.74		
6-10 ปี	22	3.31	0.62		
10 ปีขึ้นไป	19	3.37	0.86		

ตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามรายได้

รายได้	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	29	3.26	0.57	0.82	0.49
5,001 – 10,000 บาท	75	3.46	0.74		
10,001 – 15,000 บาท	3	3.29	0.32		
15,001 บาทขึ้นไป	2	3.00	0.38		

ตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	n	$\bar{X}$	SD	F	Sig.
แผนกผลิต	69	3.33	0.69	0.59	0.67
แผนกเทคนิค	8	3.34	0.74		
แผนกสต๊อกและทรัพยากรบุคคล	20	3.49	0.81		
แผนกวางแผนการผลิต	9	3.55	0.38		
แผนกขนส่ง	3	3.79	0.18		

ตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน

ในการศึกษาครั้งนี้มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน จำนวนทั้งสิ้น 37 คน โดยแยกเป็นประเด็นดังนี้

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสภาพการทำงาน		
1. ควรหาอะไหล่เครื่องจักรให้เพียงพอ	1	2.22
2. ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่นการติดตั้งพัดลมเฟื่อง cm3(1) เพิ่ม เพราะอากาศร้อน	5	11.11
3. ควรจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น รถเข็น	2	4.44
4. ควรซ่อมแซมอุปกรณ์หรือเครื่องจักร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การซ่อมแซมถังบรรจุเนื้อซิลแลนด์หรือเนื้อซิลิโคน เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการบรรจุ	1	2.22
5. ควรปรับปรุงพื้นที่ด้านนอกซึ่งปัจจุบันเป็นหลุมเป็นบ่อ	1	2.22
6. ควรขยายพื้นที่ปฏิบัติงานให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีความคับแคบสร้างความอึดอัดให้กับพนักงานมาก	4	8.99
7. ควรมีการปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นระเบียบสะอาดและให้น่าอยู่ในทุกจุด	2	4.44
8. ควรมีที่ระบายอากาศให้เพียงพอ เพื่อให้อากาศถ่ายเทได้ดี	2	4.44
9. ควรเพิ่มแสงสว่างในที่ทำงานให้มากขึ้น	2	4.44
10. ควรจัดให้มีที่เก็บวัตถุดิบที่เดียวกัน	1	2.22
11. ควรจัดสิ่งของให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อความสะดวกต่อการทำงาน	1	2.22
12. ควรปรับปรุงด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	1	2.22

ตารางที่ 4.14(ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านนโยบายและการบริหาร		
1. ระดับผู้บริหารและหัวหน้างานต้องมีแนวคิดที่เป็นระบบมีการพัฒนาและสร้างสรรค์อยู่เสมอ	1	2.22
2. ควรวางระบบงานในแผนกให้ชัดเจนมากขึ้น และควรให้ความสำคัญกับตำแหน่งหัวหน้ามากกว่าที่เป็นอยู่	1	2.22
3. ปัจจุบันหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าแผนกมีน้อยกว่าที่ควรจะเป็นตามหน้าที่ความรับผิดชอบในตำแหน่งหัวหน้าแผนก	1	2.22
ด้านการปกครองบังคับบัญชา		
1. การควบคุม กำกับดูแลพนักงานของหัวหน้างาน ควรดูแลและว่ากล่าวตักเตือนด้วยเหตุผล ไม่เข้าข้างใคร มีความเป็นกลาง เช่นเดียวกับที่ปฏิบัติในปัจจุบัน	1	2.22
2. อยากให้หัวหน้ามีความรับผิดชอบในงานมากกว่าที่เป็นอยู่ มีความสามัคคีช่วยเหลือกัน ไม่ควรโอยวายหรือเอาแต่ใจตัวเอง	1	2.22
3. ควรบ่งชี้หน้าที่ของแต่ละบุคคลให้ชัดเจนไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพราะบางครั้งพนักงานบางท่านนไม่รู้หน้าที่ที่ควรทำ	2	4.44
ด้านความรับผิดชอบ		
1. พนักงานควรให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่	1	2.22
2. พนักงานในแผนกไม่ค่อยให้ความร่วมมือ ขาดการประสานงานที่ดี ไม่มีความรับผิดชอบในการส่งงานให้ผู้อื่นทำต่อ ทำให้งานมีความล่าช้าและมีข้อผิดพลาด	1	2.22
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน		
1. ควรมีน้ำใจกับพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมากกว่านี้	1	2.22
2. พนักงานทุกแผนกควรอยู่ร่วมกันอย่างสามัคคีปรองดองเพื่อความสงบสุขและการพัฒนาของบริษัท	3	6.67

ตารางที่ 4.14(ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		
1. ควรให้พนักงานปฏิบัติการได้แสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไป	2	4.44
2. การปรับปรุงแก้ไขงานตามข้อเสนอแนะแต่ละครั้ง ควรมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรมีการประสานงานและปรึกษางานกันให้มากขึ้น	1	2.22
ด้านเงินเดือน		
1. ควรมีการปรับรายได้ของพนักงานให้สูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่	1	2.22
2. ควรมีการปรับสวัสดิการให้มากกว่าที่เป็นอยู่ เนื่องจากปัจจุบันไม่มี OT บริษัทจึงควรจัดให้มีสวัสดิการด้านเงินสะสม	3	6.67
3. ด้านสวัสดิการ ควรรับฟังความคิดเห็นและความต้องการพนักงานบ้าง เนื่องจากปัจจุบันข้อเรียกร้องไม่ค่อยได้รับการตอบสนอง เช่น ความต้องการด้านชุดฟอร์ม	1	2.22
ด้านผลผลิตและผลลัพธ์		
1. ควรแก้ไขปัญหาสินค้าเสียและรับคืนให้น้อยลง	1	2.22
รวม	**45**	**100.00**

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน โดยแยกเป็นประเด็นต่าง ๆ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านสภาพการทำงาน ร้อยละ 51.09 รองลงมาในด้านเงินเดือน ร้อยละ 11.11 และน้อยที่สุดในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ร้อยละ 2.22

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา

3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 150 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน109 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลโดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับคืนมาจำนวน 109 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t – test การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว F-test การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ

1.3 ผลการศึกษา

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี มากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 มีสถานภาพสมรสแล้ว มากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 64.22 มีอายุงานระหว่าง 2-5 ปี มากที่สุด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 37.61 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81 และส่วนใหญ่สังกัดแผนกผลิต จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30

1.3.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.12) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับการจูงใจปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อยู่ในระดับน้อย โดยมากที่สุดคือ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ =3.46) เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า

1) ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ การมีส่วนช่วยให้แผนกได้ผลงานตามเป้าหมาย ($\bar{x}$ = 3.54)

2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับการยอมรับและมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ ($\bar{x}$ =3.36)

3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้ทำงานที่น่าสนใจ ($\bar{x}$ =3.32)

4) ด้านความรับผิดชอบ ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงาน ($\bar{x}$ =3.28)

5) ด้านความก้าวหน้าในงาน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน ($\bar{x}$ =2.99)

6) ด้านนโยบายและการบริหาร ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ($\bar{x}$ =3.57)

7) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีหัวหน้างานที่จัดงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}$ =3.34)

8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{x}$ =3.50)

9) ด้านความมั่นคงในงาน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีความรู้สึกภูมิใจ รัก และผูกพันต่อบริษัท ($\bar{x}$ =3.44)

10) ด้านสภาพการทำงาน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย ($\bar{x}$ =2.62)

11) ด้านเงินเดือน ข้อมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น เบี้ยขยัน ค่ามาเช้าและเครื่องแบบพนักงาน ($\bar{x}$ =3.13)

1.3.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยรวมมีประสิทธิภาพปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.39) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพปานกลาง โดยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$ =3.44) เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า

1) ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ข้อมากที่สุดมีประสิทธิภาพปานกลาง คือ การช่วยลดการสูญเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.43)

2) ด้านกระบวนการบริหาร ข้อมากที่สุดมีประสิทธิภาพมาก คือ การทำงานตามวิธีการทำงานได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x}$ = 3.61)

3) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ข้อมากที่สุดมีประสิทธิภาพปานกลางมี 2 ข้อ คือ การเตรียมวัสดุ และชิ้นส่วนในงานให้พร้อมก่อนการทำงานเสมอ และการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x}$ = 3.49)

1.3.4 การพยากรณ์ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการศึกษาที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.71 และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.00 โดยปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.41 รองลงมาเป็นด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

β เท่ากับ 0.39 ด้านความมั่นคงในการทำงาน β เท่ากับ 0.22 และด้านการปกครองบังคับบัญชา β เท่ากับ -0.23 ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้าม

1.3.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท และสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.3.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนางาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากที่สุดในด้านสภาพการทำงาน ร้อยละ 51.09 รองลงมาในด้านเงินเดือน ร้อยละ 11.11 และน้อยที่สุดในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ร้อยละ 2.22

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวสามารถอภิปรายผล โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ได้ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=3.39) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีประสิทธิภาพปานกลาง โดยมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการบริหาร ($\bar{x}$=3.44) รองลงมาคือ ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ($\bar{x}$=3.41) และน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ($\bar{x}$=3.32)

เมื่อวิเคราะห์จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อาจกล่าวได้ว่าทักษะความสามารถในการทำงาน การแก้ไขปัญหา และการประยุกต์ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการทำงานนั้น จำเป็นจะต้องสั่งสมจากประสบการณ์ การฝึกฝนฝึกอบรมทักษะความรู้ใหม่ ๆ และเกิดจากการหมั่นศึกษาหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3 และมีอายุงานระหว่าง 2-5 ปี จากลักษณะดังกล่าวเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างยังสั่งสมและเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานยังไม่มากเท่าที่ควร ความรู้ความสามารถเดิมที่ติดตัวมา รวมถึงการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาการทำงาน การได้รับฝึกฝนฝึกอบรมทักษะความรู้ใหม่ ๆ มีอยู่ค่อนข้างจำกัด นอกจากนี้อาจจะบวกกับแรงจูงใจใน

การทำงานที่ไม่สูง จึงอาจทำให้พนักงานไม่เกิดความพยายามหรือทุ่มเทให้กับการทำงาน หรือหาทางปรับปรุงแก้ไขการทำงานอย่างเต็มที่ และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายด้าน พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =3.32) โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ ($\bar{X}$ =3.16) เป็นไปได้ที่พนักงานอาจจะยังไม่ได้ตระหนักถึงต้นทุนและทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตมากนัก แต่จะคำนึงถึงผลลัพธ์ของงานมากกว่าตราบใดที่ไม่ได้ใช้ในปริมาณที่เกินกำหนด จึงเป็นไปได้ที่นโยบายและวิธีการบริหารจัดการของบริษัทสามารถที่จะเข้ามาสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านนี้ของบริษัทได้

หากพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายข้อ จะพบว่า การส่งมอบสินค้าให้แผนกถัดไปได้ตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ =3.26) และงานที่ทำเสร็จแล้ว ไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง ($\bar{X}$ =3.13) เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านกระบวนการบริหารและด้านผลผลิตและผลลัพธ์ตามลำดับ ข้อมูลดังกล่าวอาจบ่งชี้ได้ว่าพนักงานเองกำลังประสบปัญหาในการทำงานในขั้นตอนเหล่านี้อยู่ ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้จะกระทบกับประสิทธิภาพโดยรวมของการปฏิบัติงาน ปัญหาหนึ่งอาจเกิดจากขั้นตอนในการประสานงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็เป็นไปได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การประสานงานและการส่งต่องานระหว่างแผนกไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ เกิดความล่าช้าและข้อผิดพลาด พนักงานบางท่านไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตนและขาดความรับผิดชอบในการส่งต่องานให้กับผู้ที่รับงานต่อจากตนเอง ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ ที่พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านต้นทุนการผลิต ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ และด้านเวลาการผลิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า ลักษณะของอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวของพนักงานเองแล้วยังขึ้นอยู่กับตัวองค์กรด้วย ว่าองค์กรได้จัดวางระบบหรือแนวทางในการเอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีหรือไม่ เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน สภาพเครื่องจักร อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ก็ได้เรียกร้องให้ทางบริษัทหาวิธีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน

2.2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับการจูงใจปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.12) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับการจูงใจปานกลาง ยกเว้นด้านสภาพการทำงานที่อยู่ใน

ระดับน้อย โดยมากที่สุดคือ ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.46) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.44) ในขณะที่ระดับการจูงใจของปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}$ = 2.45) ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันบ้างในบางด้านกับการศึกษาของ กรกช ใจซื่อตรง (2550) ที่พบว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัท SCT จำกัด ส่วนมากมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน และด้านโอกาสที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และกิตติพงษ์ ศิริพร (2551) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ท้าทาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านของโอกาสในความก้าวหน้า ด้านการยกย่องและยอมรับนับถือ และด้านการมีอำนาจในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยแรงจูงใจภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงานมีระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการพัฒนาการฝึกอบรม ด้านของการเลื่อนตำแหน่งงาน ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านยังไม่สามารถจูงใจพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตสีแห่งนี้ได้มากเท่าที่ควร โดยเฉพาะปัจจัยจูงใจด้านสภาพการทำงาน ซึ่งมีระดับการจูงใจในระดับน้อย อาจจะเป็นไปได้ที่ว่าปัจจัยจูงใจแต่ละด้านที่พนักงานรับรู้นั้นยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ตัวปัจจัยจูงใจไม่มีพลังเพียงพอที่จะบรรเทาความต้องการที่มีอยู่ในตัวพนักงานได้ จึงไม่สามารถกระตุ้นหรือผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จของงานและองค์กรได้เท่าที่ควร

ถ้าพิจารณาระดับการจูงใจของปัจจัยจูงใจในลำดับต้น ๆ แม้ว่าระดับการจูงใจของปัจจัยด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็มีระดับการจูงใจมากที่สุดในบรรดาปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะเป็นบุคคลที่ประสบผลสำเร็จของพนักงานเอง ซึ่งหากองค์กรได้ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้แสวงหาความรู้เกี่ยวกับการงานและได้พัฒนาทักษะการทำงานโดยเฉพาะทักษะการแก้ปัญหา ($\bar{x}$ =3.36) ซึ่งมีระดับการจูงใจต่ำกว่าข้ออย่อยอื่นๆ ในด้านนี้ ก็จะส่งผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ เพราะผลสำเร็จในการปฏิบัติงานจะเป็นทั้งเป้าหมายและแรงจูงใจให้กับพนักงานในการทำงานให้กับองค์กร เมื่อพิจารณาควบคู่ไปกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ด้วย จะเห็นว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยการจูงใจรองลงมา ($\bar{x}$ =3.44) ซึ่งความสำเร็จของงานโดยภาพรวมนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้เลย

หากขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานที่ต้องประสานงานและช่วยเหลือกัน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานนับเป็นปัจจัยอนามัยตัวหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อไป โดยเฉพาะในยามที่เกิดปัญหา บรรยากาศของความสามัคคี ปรองดอง ความเอื้ออาทรในหมู่พนักงานเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องส่งเสริมให้เกิดขึ้นและคงอยู่ เช่นเดียวกับปัจจัยอนามัยด้านความมั่นคงในงานซึ่งมีระดับการจูงใจรองลงมาในลำดับที่ 3 ($\bar{X}$=3.39) หากพิจารณาลักษณะของกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า เป็นเพศหญิงและสมรสแล้วโดยส่วนใหญ่ ความรู้สึกหรือการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งที่เพศหญิงอาจจะให้ความสำคัญและคำนึงถึงมากกว่าในเพศชาย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ม.3 ซึ่งโอกาสในการเลือกทำงานอาจไม่มากเท่ากับผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่า เพราะฉะนั้นปัจจัยด้านความมั่นคงในงานจึงเป็นปัจจัยจูงใจที่มีแรงมากพอที่จะจูงใจกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นปัจจัย 2 ด้านนี้จึงเป็นปัจจัยในลำดับต้น ๆ รองจากผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สามารถจูงใจพนักงานกลุ่มตัวอย่างได้ถึงแม้ว่าระดับการจูงใจจะไม่สูงก็ตาม

เมื่อพิจารณาระดับการจูงใจของปัจจัยจูงใจในลำดับท้าย ๆ 3 ลำดับ จะพบว่าเป็นปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X}$=2.83) โดยเฉพาะข้อ "การมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้น($\bar{X}$=2.58)" ลักษณะดังกล่าวอาจสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานนั้นมีอยู่น้อยมาก ขั้นนี้เปรียบได้กับขั้นความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงของมาสโลว์ แม้จะเป็นขั้นของความต้องการระดับสูง หากแต่พนักงานรับรู้ว่าหากเขาได้พยายามทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มที่ เขาก็จะได้รับสิทธิการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือมีระดับเงินเดือนที่สูงขึ้น ก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะเพิ่มความพยายามมุมานะให้ได้สิ่งที่เขาต้องการ มากกว่าที่เขาจะรู้สึกว่าเขามองไม่เห็นโอกาสใดๆ สำหรับปัจจัยอีก 2 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ($\bar{X}$=2.70) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}$=2.45) ซึ่งมีระดับการจูงใจอยู่ในระดับน้อย ทั้ง 3 ด้านดังกล่าวล้วนเป็นลักษณะของปัจจัยอนามัย ซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานโดยเฉพาะใน 2 ด้าน หลังสะท้อนให้เห็นได้ชัดเจนมากขึ้นจากข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างได้เรียกร้องให้ทางบริษัทปรับปรุง ข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรยังไม่สามารถใช้เครื่องมือดังกล่าวในการจูงใจพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการด้านดังกล่าวได้อย่างเพียงพอ ซึ่งเปรียบเทียบได้กับความต้องการในระดับพื้นฐานตามทฤษฎีของมาสโลว์ ถ้าขาดไปเมื่อใดอาจเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น พนักงานอาจจะยังคงปฏิบัติงานได้แม้ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้นตามความคาดหวังของพนักงาน แต่พนักงานอาจจะปฏิบัติงานอย่างขาดแรงจูงใจ ไม่มีความพยายามมุมานะในการทำงาน และงานที่เกิดขึ้นอาจจะไม่มีประสิทธิภาพอย่างที่องค์กรคาดหวัง เพราะพนักงานอาจจะคิดว่าสิ่งที่ได้รับไม่

สมน้ำสมเนื้อกับความพยายามที่เขาควรจะทุ่มเทให้กับงาน เขาอาจจะลดตัวป้อนบางอย่างลง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับ และเมื่อมีบริษัทอื่นที่สามารถจูงใจได้ดีกว่าที่เดิม พนักงานอาจจะย้ายงานเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ดีกว่า

นอกจากนี้ยังมีลักษณะของการจูงใจที่บริษัทควรจะพิจารณาหาทางเพิ่มระดับของแรงจูงใจให้กับพนักงาน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับเหล่าพนักงาน และเกิดเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น นั่นคือ "การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน ($\overline{X}$=3.06)" และ "การได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ ($\overline{X}$=2.87)" หากพนักงานได้รับคำยกย่องชมเชยจากหัวหน้างานเมื่อเขามีผลงานอยู่ในระดับควรค่าแก่การยกย่อง จะเป็นแรงเสริมทางบวกที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจที่ปฏิบัติงานให้ดียิ่งๆ ขึ้น ในขณะที่การได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ ถือเป็นความสำเร็จอีกขั้นของการทำงาน เปรียบได้กับขั้นความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งจะยิ่งเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน

ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า มีปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านการปกครองบังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทางการศึกษาที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับกนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) ที่พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการโทรคมนาคมโทรศัพท์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก เช่นเดียวกับ กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) ที่พบว่าปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอก มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในขณะที่อัครินทร์ พุาพเสวต (2546) พบว่า มีปัจจัยจูงใจเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด นั่นคือ ด้านความสำเร็จของงาน

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร (β = 0.41) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้สูงสุด กว่าปัจจัยตัวอื่น อาจเป็นไปได้ที่ว่าในลักษณะของงานการผลิตสินค้าที่ต้องมีเครื่องจักรเข้ามาเป็นส่วนประกอบของการผลิต และมีขั้นตอนในการทำงานหลายขั้นตอนนั้น ผลผลิตที่ผลิตได้ทันเวลาในปริมาณที่กำหนดไว้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรให้น้อยที่สุด และมีจำนวนสินค้าที่ เสียหายน้อยที่สุดนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนรัดกุม มีการบริหารจัดการบุคลากร

ซึ่งอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากที่ดี ซึ่งรวมถึงในด้านอื่นๆ ด้วย เพราะงานการผลิตมักจะเกิดปัญหาได้ตลอดเวลาที่เป็นอุปสรรคต่อการผลิต เช่น เครื่องจักรเสีย อุบัติเหตุและความเสี่ยงต่อสุขภาพ เป็นต้น หากมีนโยบายและการบริหารที่ดีรัดกุม จะช่วยส่งเสริมให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานดีขึ้น

ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\beta = 0.39$) และด้านความมั่นคงในงาน ($\beta = 0.22$) งานการผลิตเป็นงานที่ต้องใช้บุคลากรเป็นจำนวนมากและมีความแตกต่างหลากหลาย พนักงานต้องใช้ชีวิตร่วมกันในการทำงานเป็นสังคม ๆ หนึ่ง การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ในความสามารถของสมาชิกในกลุ่มทั้งจากระดับหัวหน้างาน และพนักงานด้วยกันเองเป็นสิ่งสำคัญ เป็นความภูมิใจที่จะช่วยค้ำจุน และสร้างเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการยอมรับมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน สำหรับด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรส่วนใหญ่ในบริษัทที่ทำการผลิตสินค้าส่วนใหญ่จะมีการศึกษาที่ไม่สูง โอกาสหรือทางเลือกในการทำงานอาจมีไม่มากเท่ากับผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง เพราะฉะนั้นหน้าที่การงานที่มั่นคงจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ถ้าพนักงานรับรู้ว่าหน้าที่การงานที่ตนทำอยู่นั้นมั่นคงซึ่งนั่นก็หมายถึงชีวิตของพวกเขาก็มั่นคงด้วย พวกเขาก็จะทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้บริษัทยังคงเห็นคุณค่าของพวกเขาและยังคงจ้างงานต่อไป

สำหรับด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\beta = -0.23$) ซึ่งเป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้าม การปกครองบังคับบัญชาที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ อย่างไรก็ดีหากการปกครองบังคับบัญชามีความเข้มงวดมากเกินไป อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ พนักงานอาจจะปฏิบัติงานด้วยความระแวดระวังเกินไปไม่กล้าคิดหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่ต่างไปจากเดิม เกิดความอึดอัดไม่เป็นอิสระเพราะต้องทำงานภายใต้กรอบการบังคับบัญชาที่เข้มงวด

2.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) ที่พบว่าเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการโทรคมนาคม ยกเว้นด้านระดับการศึกษา ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงเหมือนกันและมีอายุ 41 - 50 ร้อยละ 60.70 ลักษณะงานเป็นข้าราชการ เป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ ในรูปแบบเดียวกัน

จึงให้ผลในด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกับการศึกษาของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ที่พบว่าพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะ มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน การที่ไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจอธิบายได้ว่า จากลักษณะของงานที่เป็นงานด้านการผลิต รูปแบบการทำงานจะเป็นลักษณะการทำงานรูปแบบเดิม ทำงานซ้ำ ๆ บางส่วนใช้เครื่องจักรช่วยในการผลิต นอกจากนี้ลักษณะของงานเป็นการใช้แรงงาน ใช้ทักษะการเคลื่อนไหวของมือและสายตา มากกว่าการใช้ทักษะด้านความคิด ดังนั้นการได้ทำบ่อย ๆ จึงเกิดความชำนาญโดยธรรมชาติ ในกลุ่มคนที่อายุน้อยกว่าและอายุงานน้อยอาจเรียนรู้งานได้ไวและทำงานได้คล่องแคล่วว่องไวกว่า ในขณะที่คนอายุมากกว่าและมีอายุงานมากกว่าอาจทำงานช้ากว่า แต่เนื้องานมีคุณภาพมากกว่า ดังนั้นในภาพรวมของประสิทธิภาพจึงอาจใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในบางตัวแปร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เปรียบเทียบกันระหว่างกลุ่มมีความแตกต่างกันมาก จึงเป็นไปได้ที่ทำให้การทดสอบสมมติฐานไม่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามหากองค์กรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงาน ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงาน ตระหนักว่าพนักงานต้องการอะไรบ้างที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานรวมถึงชีวิตของพวกเขา ไม่ละเลยที่จะปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะ พยายามสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน ท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1) ข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการศึกษาครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจูงใจของบริษัทที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของพนักงานที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้สะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจที่พนักงานมีอยู่

ในเบื้องต้นของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับเหล่าพนักงาน คือการนำปัญหาต่าง ๆ ที่พนักงานได้เสนอแนะมาดำเนินการ นอกจากจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจแล้วยังทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น บริษัทควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ช่วยอำนวย

ความสะดวกในด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและเพียงพอกับการใช้งาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด กว้างขวางเหมาะต่อการปฏิบัติงาน มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างให้พอเหมาะ รวมถึงมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้สิ่งจูงใจในรูปของตัวเงินและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญบริษัทควรปรับปรุงตามสมควรที่เป็นธรรมแก่ความต้องการของพนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี เงินช่วยเหลือพนักงาน ชุดยูนิฟอร์ม ค่ารถ ค่าที่พัก อาหารกลางวัน ฯลฯ เปิดโอกาสด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ยากและมีความท้าทายมากขึ้น เป็นต้น

2) ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์กรควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงแนวทาง และวิธีการตลอดจนเทคนิคต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ โดยอาจดำเนินการในลักษณะการฝึกอบรม นอกจากนี้ควรมีการวางนโยบาย กำหนดแบบแผนในการปฏิบัติงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนรัดกุม โดยปิดประกาศให้ทราบทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเท่ากับเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน ให้การยกย่องยอมรับในผลงานรวมถึงคุณค่าของพนักงาน โดยประกาศให้ทราบทั่วกันเพื่อเป็นเกียรติแก่พนักงานและกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติยิ่งขึ้น สำหรับด้านการปกครองบังคับบัญชาควรเน้นการปกครองด้วยความเอื้ออาทร เมตตา มากกว่าการควบคุม

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานกับพนักงานในสำนักงานใหญ่ เพราะลักษณะของประชากร 2 กลุ่มนี้มีความแตกต่างกันการให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจแต่ละด้านอาจจะมีความแตกต่างกัน

2) ควรทำการศึกษาในประเด็นประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจในส่วนขององค์กรกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์ (2546) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการเงินและบัญชี กรมชลประทาน" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

กนกวรรณ วงศ์จันทร์ (2544) "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการโทรคมนาคมโทรศัพท์" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม

กรกช ใจซื่อตรง (2550) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) "ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

กันตยา เพิ่มผล (2544) ***การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*** (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต

ฉวี ดอกชบา (2545) "ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษากรณี บริษัท บางกอก เทเลคอม เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด" ค้นเมื่อวันจันทร์ที่ 14 กันยายน 2552 จาก http://www.thaihrhub.com/index.php/archives/.../research-697/

ชนชนก เทียนประภาส (2543) "ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง7" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2543) "การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน" ในประมวลสาระชุดวิชา ***การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*** หน่วยที่ 14 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ณัฐพร สันทาย (2009) "การจูงใจ หมายถึง กระบวนที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence)" ค้นเมื่อคืนวันอาทิตย์ที่13 กันยายน 2552 จาก http://www.learners.in.th/blog/princesses/166152?class

ธนาคารนครหลวงไทย (2552) "ข่าวอุตสาหกรรมสีปี 50 ตลาดยังโต-ภายใต้แรงกดดันเศรษฐกิจติดดิน" ค้นเมื่อวันอาทิตย์ที่ 13 กันยายน 2552 จาก http://www.news.giggog.com/economic/cat5/news5798/

ธนาภรณ์ สีสุริยาภรณ์ (2546) "การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส. แอล.พาราวู้ด จำกัด" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

ธัญญา ผลอนันต์ (2546) ***การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน*** กรุงเทพฯ อินโนกราฟฟิกส์

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543) "ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน" : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) http://www.thesis .tiac.or.th/main.htm

บุญเตือน ชุณหภัทรกุล (2543) "ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พริ้มเพรา ดิษยวณิช (2009) "การจูงใจ (Motivation)" ค้นคืนเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2552 จาก http://www.chamlongclinicpsych.com/document/motif/index.html

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2546) *"คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์"* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ฉบับปรับปรุง

ยุพดี เรืองแสง (2548) "ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา

เย่น แสงใสแก้ว (2550) "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนบ้านหนองกันจอ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 "

รังสรรค์ ประเสริฐศรี และคนอื่นๆ (2551) *"ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์ (THESIS)"* พิมพ์ครั้งที่ 6 หน่วยที่ 1-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ราณี อิสิชัยกุล (2543) " การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์การ" ในประมวลสาระชุดวิชา ***การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*** หน่วยที่ 5 พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วรจิตร หนองแก (2540) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดขอนแก่น" วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)--สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ค้นคืนเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2552 จาก http://www.thesis.tiac.or.th/main.htm

วรัท พฤกษากุลนันท์ (2009) "ประสิทธิภาพ (Efficiency)" ค้นคืนเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2552 จาก http://www.edtechno.com/

วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2550) "การจูงใจ" ในประมวลสาระชุดวิชา ***สัมมนาการจัดการทั่วไป*** หน่วยที่ 6 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิกิพีเดีย (2009) "ประสิทธิภาพ" ค้นคืนเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2552 จาก http://th.wikipedia.org/wiki/%

วินัย เพชรช่วย (2009) "การจูงใจในการทำงาน" ค้นคืนเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2552 จาก http://www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive01

วินัย เพชรช่วย (2009) "ทฤษฎีกระบวนการจูงใจ" ค้นคืนเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2552 จาก http://www.geocities.com/vinaip/knowledge/wmotive03.html

สมใจ ลักษณะ (2544) ***การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*** (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ ธนธัชการพิมพ์

อภินันท์ จันตะนี (2547) "ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน" (Efficiency) ค้นคืนเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2552 จาก http://www.aphinant.aru.ac.th/wp-content/ uploads/2008/10/chapter-5.doc -

อัศรินทร์ พาเศวต (2546) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด" ค้นคืนเมื่อวันที่ 14กันยายน 2552 จาก http://www.thaihrhub.com/index.php/archives/research/.../staff/

อิสรีย์ สีลาสุนทรวัฒนา (2546) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโตโยต้า ทูโช (ไทยแลนด์) จำกัด" การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

_____ *"คู่มือการเขียนรายงานวิชาการ"* นนทบุรี โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2550

Certo,Samuel C. (2000). **Modern management** (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ:Prentice-Hall.

Greenberg, Jerald.,and Baron, Robert A. (1997) **Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work** (6th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. http://www.rphrm.curtin.edu.au/2002/issue2/values.html

Ivancevich,John M.,and Matteson, Michacl T. (1999). **Organization behavior and management** (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Journal of World Business. (2007) "The study in satisfaction. And learning."

Min-Huei, Chien. (2004) " A study of the factors effecting organizational effectiveness." **The Overseas Chinese Institute of Technology.**

Mowen and Minor (1998) "การจูงใจ หมายถึง" ค้นคืนเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2552 จาก http://www.nsru.ac.th/e-learning/advertising/chapter3.html

Novaace (2009) "แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation" ค้นคืนเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2552 จาก http:// www.novabizz.com/NovaAce/Motives.html

Perry, James L. and Porter, Lyman W. (1982) "Factors affecting the context for motivation in public organizations." **University of California, Irvene.**

Schiffman, Leon G.,and Kanuk, Leslie L. (1991). "การจูงใจ" ค้นคืนเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2552 จาก http://www.isc.ru.ac.th/data/ba0002784.doc -

Solomon (1996) "กระบวนการจูงใจ" ค้นคืนเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2552 จาก http//:wwwmkpayap.payap.ac.th/course/mk210/f3.2.htm

Yamane, Taro. (1937). **Statistic An introductory analysis** (3rd ed.). Tokyo: Harper international Edition

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. กรรมการผู้จัดการฝ่ายจัดการ
   ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

2. คุณสาลินี รอดทอง
   ปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตร์
   ผู้จัดการฝ่ายสต็อกและทรัพยากรบุคคล

3. คุณพะเยาว์ ห่อลี
   ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
   ผู้จัดการฝ่ายเทคนิค

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม แบบสอบถามฉบับที่ ☐

เรื่อง "ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา"

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 – 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา ☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ ม. 3 ☐ ม.6 , ปวช.
☐ ปวส. , อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทนี้

☐ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี ☐ 2 - 5 ปี
☐ 6 - 10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้ ☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 บาท ขึ้นไป

7. หน่วยงานที่สังกัด ☐ แผนกผลิต ☐ แผนกเทคนิค
☐ แผนกสต๊อกและทรัพยากรบุคคล ☐ แผนกวางแผนการผลิต
☐ แผนกขนส่ง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการจูงใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้จูงใจให้ท่านต้องการทำงานมากน้อยเพียงใด (กรุณาทำทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. การทำงานได้ตามมาตรฐาน หรือได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2. การแก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ					
3. การมีส่วนช่วยให้แผนกได้ผลงานตามเป้าหมาย					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
4. การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน					
5. การได้รับการยอมรับและมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ					
6. การที่เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับงาน					
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
7. การได้ทำงานที่น่าสนใจ					
8. การได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถ					
9. การได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ					

ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. การได้ทำงานที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างเต็มที่					
ความรับผิดชอบ 11. การมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเหมาะสมกับงาน					
12. การได้รับอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานอย่างอิสระ					
13. การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ					
ความก้าวหน้าในงาน 14. การมีโอกาสก้าวหน้าไปยังตำแหน่งงานที่สูงขึ้น					
15. การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และความสามารถในงาน					
16. การได้รับการสนับสนุนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานอย่างสม่ำเสมอ					
นโยบายและการบริหาร 17. การได้ทำงานที่มีการเตรียมงานและมีการวางแผนเป็นอย่างดี					
18. การได้ทำงานที่เป็นระบบและมีความชัดเจน					
19. การได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท					

ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การปกครองบังคับบัญชา</u> 20. การมีหัวหน้างานที่จัดงานภายในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					
21. การมีหัวหน้างานที่เอาใจใส่และดูแลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
22. การปรึกษาปัญหาหรือขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานได้					
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน</u> 23. การได้มีส่วนร่วมในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
24. การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานอยู่เสมอ					
25. การได้รับความช่วยเหลือและได้รับน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
<u>ความมั่นคงในงาน</u> 26. การมีความรู้สึกภูมิใจ รัก และผูกพันต่อบริษัท					
27. การมีความรู้สึกพอใจในหน้าที่และตำแหน่งงานที่ทำอยู่					
28. การได้ทำงานที่มีความมั่นคง					

ข้อความ	ระดับการจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>สภาพการทำงาน</u> 29. การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย					
30. การมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานอย่างเพียงพอ					
31. การได้ทำงานในบริเวณที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ เสียงและ การระบายอากาศที่เหมาะสม					
<u>เงินเดือน</u> 32. การได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนต่างๆ ตามความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสม					
33. การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
34. การได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน ที่เพียงพอกับการใช้จ่าย					
35. การได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น เบี้ยขยัน ค่ามาเช้า และเครื่องแบบพนักงาน					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✔ ลงในช่องระดับประสิทธิภาพ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ ตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด (กรุณาทำทุกข้อ)

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต					
1. การใช้วัตถุดิบ และชิ้นส่วนต่างๆ ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและประหยัด					
2. การให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ					
3. การช่วยลดการสูญเสียต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน					
กระบวนการบริหาร					
4. การทำงานตามวิธีการทำงานที่ได้กำหนดไว้					
5. การทำงานตามวิธีการทำงานได้อย่างถูกต้อง					
6. การมีการปรับใช้เทคนิคในการทำงาน เพื่อให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น					
7. การได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน ทำให้งานเสร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น					

ข้อความ	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. การทำงานได้ในระยะเวลาตามแผนงานที่กำหนดไว้					
9. การส่งมอบสินค้าให้แผนกถัดไปได้ตามเวลาที่กำหนด					
ผลผลิตและผลลัพธ์ 10. การเตรียมวัสดุ และชิ้นส่วนในงานให้พร้อมก่อนการทำงานเสมอ					
11. การคัดแยกงานที่ไม่ได้คุณภาพออกทันทีทุกครั้งที่พบ					
12. คุณภาพงานที่ทำมีความถูกต้องสมบูรณ์เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
13. งานที่ทำเสร็จแล้ว ไม่มีกลับมาให้แก้ไขภายหลัง					
14. การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15. ปริมาณงานที่ทำได้เป็นไปตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนด					
16. การตรวจสอบคุณภาพงานก่อนส่งต่อในขั้นตอนถัดไป					

<u>ส่วนที่ 4</u> ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนางานในแผนกของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวมนสิชา แสงทอง
วัน เดือน ปีเกิด	24 กุมภาพันธ์ 2510
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วศ.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2528
สถานที่ทำงาน	บริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายเทคนิค