

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้ศึกษา นางอิสริย์ สีสาสุนทรวัฒนา **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของของบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

ระเบียบวิธีการวิจัย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากร 314 คนได้แก่พนักงานของบริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ในสำนักงานใหญ่ ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 176 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย หาค่าความถี่ ร้อยละ ตัวกลางเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอย

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหาร, ขวัญและกำลังใจในการทำงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, ด้านแรงจูงใจสัมพันธ, ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม, เทคโนโลยี, และผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในการทำงาน, และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ

คำสำคัญ ปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความอนุเคราะห์จากผู้มีพระคุณหลายท่าน คือ รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ ที่ช่วยกรุณาสละเวลาให้ความช่วยเหลือ ในด้านแปรผลข้อมูล ตลอดจนคำแนะนำในการตรวจสอบข้อมูล ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณสามี คุณณัฐก และญาติๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยทำให้รูปเล่มวิจัยฉบับนี้สำเร็จออกมา ผลการวิจัยหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและผู้สนใจ คุณความดีนี้ขอยกให้ บิดามารดา และผู้มีพระคุณทั้งหลายที่กล่าวมาแล้วทุกท่าน

อิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา

พฤษภาคม 2546

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนางาน.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	10
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน.....	12
ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	15
ประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงาน.....	18
ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	19
ปัจจัยค่าจูง และปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนบุคคล.....	47
ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพของปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในงานโดยรวม.....	49
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	50
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการศึกษา.....	57
การอภิปรายและข้อเสนอแนะในการศึกษา.....	59
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	71
แบบสอบถาม.....	72
ประวัติวิจัย.....	76

ณ

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง.....	36
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่ง	37
ตารางที่ 3.3 แสดงการแบ่งแยกข้อคำถาม	39
ตารางที่ 3.4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนน	40
ตารางที่ 4.1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน.....	48
ตารางที่ 4.2 แสดงถึงค่าเฉลี่ยปัจจัยค้ำจุน จูงใจ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	49
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	50
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ.....	50
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา.....	51
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	52
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	53
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามตำแหน่ง.....	53
ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	54
ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธี Stepwise.....	55

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด.....	6
ภาพที่ 2.1 ภาพ Maslow's Hierarchy of Needs	19
ภาพที่ 2.2 ภาพ ตัวอย่างการตอบสนองของความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์..	20
ภาพที่ 2.3 ภาพแนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเออร์สเบอร์ก.....	24

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก นับตั้งแต่เทคโนโลยีทางการสื่อสารเข้ามามีบทบาทต่อ การดำรงชีวิตของบุคคลสำคัญอันส่งผลต่อเนื่องไปยังรูปแบบการบริหารธุรกิจ และการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่างๆ ล้วนแล้วแต่ทวีความซับซ้อนมากขึ้น บรรดาผู้บริหารต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับตัวและหาแนวความคิดในรูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างเช่น การพัฒนาวิสัยทัศน์ของบุคลากรร่วมกัน การพัฒนาความรู้ด้านวิชาการ โดยการปรับโครงสร้างองค์กร การลดขั้นตอนการทำงาน การแยกงานบางส่วนให้บุคคลอื่นดำเนินการ เหล่านี้เป็นต้น เพื่อให้มีประสิทธิภาพการดำเนินการและการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรเพิ่มขึ้น

Michael Hammer and James Champy (1993, 51-60)ได้อธิบายการเปลี่ยนแปลงเป็น ลักษณะของ 3C ไว้ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลง (Change) เป็นการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ในอัตราที่รวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้การบริหารธุรกิจแบบเดิม ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางการบริหาร
2. การแข่งขัน (Competition) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้เกิดการแข่งขันที่ไร้พรมแดน
3. ลูกค้า (Customer) การเปลี่ยนแปลงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจะส่งผลให้ธุรกิจมีการบริหารเพื่อเข้าถึงลูกค้า

ในการพัฒนาไปสู่องค์กรชั้นนำนั้น การลงทุนเกี่ยวกับบุคลากรย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจาก บุคลากรเป็นหัวใจของการทำงาน งานทุกอย่างจะต้องมีคนเข้าไปเกี่ยวข้อง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบในการทำงาน และมีจริยธรรม ขณะเดียวกันต้องสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรโดยกระตุ้นให้เรียนรู้และมีความคิด

ริเริ่มในสิ่งใหม่ ๆ รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจ การพัฒนาระบบคุณธรรมขึ้นภายในองค์กร เพื่อส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีขึ้น

ในภาครัฐบาลไทยก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคนเช่นกัน จึงได้กำหนด แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้ให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นการพัฒนาคนเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการศึกษา ปัจจุบันต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร จะส่งผลให้ผู้บริหารทราบถึง สภาวะการณ์จริง ทักษะ และแนวคิดของพนักงาน เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง ให้ได้งานที่มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น

บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัดซึ่งจะขอนำมาใช้เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยนี้ ดำเนินธุรกิจ นำเข้าและส่งออกสินค้า, จัดจำหน่ายสินค้าทั้งขายปลีกและขายส่ง, ตัวแทน นายหน้า, ขนส่ง, ให้บริการ Logistics, เป็นตัวแทนออกของและดำเนินพิธีการศุลกากรของสินค้า ประเภทต่าง ๆ อาทิเช่น เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี, เครื่องจักร เครื่องกล, รถยนต์และรถเพื่อ อุตสาหกรรม, อะไหล่รถยนต์, ผ้า และผลิตภัณฑ์จากผ้า, อาหารและเครื่องอุปโภค, โลหะและ อโลหะ รวมทั้งผลิตภัณฑ์จาก โลหะและอโลหะ ด้วยทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท ได้เริ่มเข้าสู่ ระบบคุณภาพมาตรฐาน เมื่อเดือนกันยายน 2543

ธุรกิจหลักของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด คือการ นำเข้า และส่งออก อะไหล่และอุปกรณ์รถยนต์ ซึ่งในปี พ.ศ. 2542 บริษัทแม่ที่ประเทศญี่ปุ่น ได้วางแผนไว้ว่าในปี พ.ศ. 2547จะเลือกประเทศไทยให้เป็นศูนย์กระจายอะไหล่และอุปกรณ์รถยนต์ในเขตภูมิภาค เอเชีย โดยแบ่งระยะการพัฒนาเป็นขั้น ๆ และบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จะต้อง บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายนั้น กรณีถ้าหากบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ไม่สามารถ พัฒนาประสิทธิภาพให้ได้ในระดับสากลประเทศอื่น ๆ ในเขตภูมิภาคอาเซียน ก็เตรียมพร้อมที่จะ ได้เป็นศูนย์กระจายสินค้าแทน ด้วยเหตุผลข้างต้นทำให้ผู้บริหารระดับสูงได้มีความตื่นตัว ด้าน ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้เกิดความชำนาญและเริ่มการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการสรหา การประเมินผลงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ การพิจารณาความดีความชอบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง มุ่งมั่นสนับสนุนการทำงานอย่างเป็นหมู่คณะและให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านเทคโนโลยี เพื่อ มุ่งหวังประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ก้าวสูงระดับนานาชาติ มีความสามารถทัดเทียม กับบุคลากรของประเทศคู่ค้าที่มีความเจริญด้านเศรษฐกิจมากกว่าประเทศไทย

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนางาน

2.1 เนื่องจากบริษัทฯ ได้ก่อตั้ง ใน พ.ศ. 2501 เป็นเวลากว่า 50 ปีเศษ มีพนักงานที่อาวุโสจำนวนมาก และเป็นภาระยากที่จะให้พนักงานทุกคน มีความสามารถไปให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนในยุคธุรกิจไร้พรมแดน

2.2 บริษัทฯ ต้องการวิธีทำงานให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้ปริมาณกำลังคนเท่าเดิม แต่งานต้องเพิ่มขึ้น โดยที่ไม่ทำให้ผู้ที่ทำงานรู้สึกกดดัน และคงมีขวัญและกำลังใจดี

2.3 บุคลากรในประเทศคู่ค้าในเขตภูมิภาคอาเซียน เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ฮองกง มีการทำงานที่เป็นสากล มีความได้เปรียบทางด้านภาษา และเทคโนโลยี ยิ่งส่งผลให้บริษัทฯ ต้องพัฒนาแบบก้าวกระโดด ซึ่งส่งผลให้พนักงานเริ่มขาดขวัญและกำลังใจ และไม่มี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังที่แดเนียล มอริส และโจเอล แบรินดอน (Morris and Brandon 1993,63) กล่าวว่า “การเปลี่ยนแปลงมีศักยภาพที่จะข่มขวัญและทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงาน”

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น จาก พ.ศ. 2543 ถึงปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ควบคู่กับฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงมีให้ ความสนใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาภูมิหลังของพนักงานและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ามีมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

3.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

4. ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้คือเจ้าหน้าที่ของบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัดทุกระดับ ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติ หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการแผนก รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่าย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ไม่รวมเจ้าหน้าที่ที่ไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ที่เป็นชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรของลูกค้า

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร ตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่เป็นสิ่งล่อใจ หรือเป้าหมายเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการ เช่น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อน การเจริญก้าวหน้าในงาน

4.2.2 ปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยค่าจูน ซึ่งเป็น เงินเดือน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การแนะนำงาน นโยบายกิจการ สวัสดิการ

ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยจะก่อให้เกิดความพอใจ ชักจูงให้งานบรรลุผล เป็นแรงจูงใจ/แรงขับให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ในทางกลับกัน ถ้าไม่สามารถทำให้เกิดความพอใจในการทำงานได้ก็จะเป็นการลดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเช่นกัน

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ศึกษา วิเคราะห์ ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ยังคงปฏิบัติงานในปี 2546

4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง

2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย

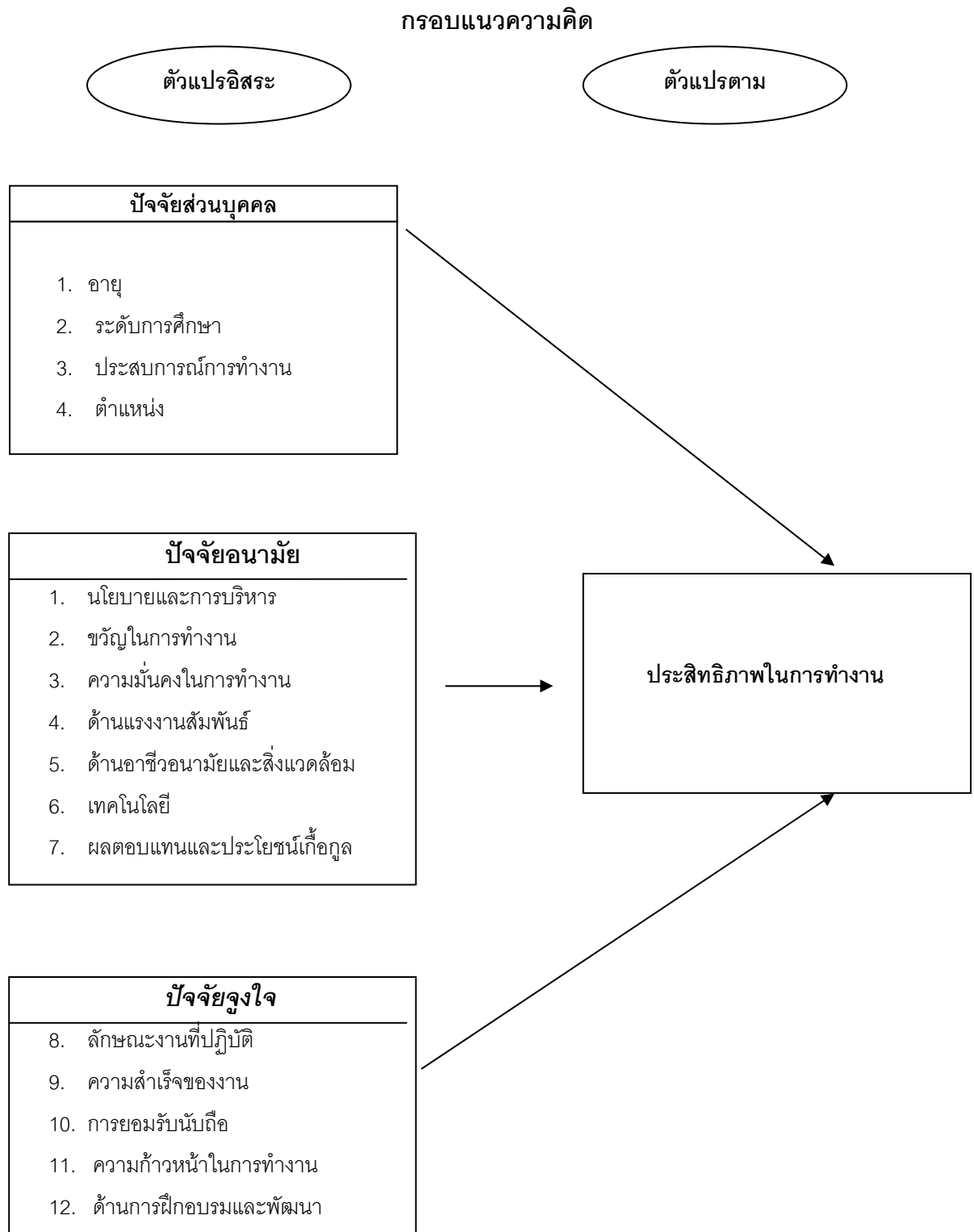
ปัจจัยอ้อม

- (1) นโยบายและการบริหาร
- (2) ขวัญในการทำงาน
- (3) ความมั่นคงในการทำงาน
- (4) ด้านแรงงานความสัมพันธ์
- (5) ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- (6) เทคโนโลยี
- (7) ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ปัจจัยจูงใจ

- (8) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (9) ความสำเร็จของงาน
- (10) การได้รับการยอมรับ
- (11) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- (12) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

4.4.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

5. สมมติฐานของการวิจัย

5.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

5.1.1 อายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.1.2 ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.1.3 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.1.4 ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.2 ปัจจัยค้ำจุน และจูงใจ ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

5.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

6. ประโยชน์ที่จะได้รับ

6.1 เสนอแนะแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงวิธีการทำงานได้อย่างเหมาะสมในโอกาสต่อไป

6.2 เพื่อนำไปพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.3 เป็นประโยชน์ต่อการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ไตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

6.4 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้สนใจในเรื่องการประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. *นโยบายและการบริหาร* หมายถึง หลักและวิธีการที่องค์กรกำหนดขึ้น เพื่อให้บุคลากรยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เช่น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ระบบการควบคุมภายใน การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร และระบบการร้องทุกข์ เป็นต้น
2. *ขวัญในการทำงาน* หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลในลักษณะของแรงกระตุ้น หรือกำลังใจที่จะช่วยส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมาย
3. *ความมั่นคงในการทำงาน* หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน ความมีเสถียรภาพในการจ้างงาน การมีงานทำอย่างต่อเนื่อง และได้รับความปกป้องและคุ้มครองในเรื่องของความยุติธรรม ในด้านต่างๆ จากบริษัท
4. *แรงงานสัมพันธ์* หมายถึง ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา กับผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
5. *อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม* หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในการทำงานทั้ง เสียง แสงสว่าง อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ ป้องกันส่วนบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกต้องสุขลักษณะอนามัยต่อพนักงาน เช่น รองเท้าหัวเหล็ก ถุงมือ หมวกนิรภัย เป็นต้น
6. *เทคโนโลยี* หมายถึง การได้นำสารสนเทศและเทคโนโลยีข่าวสารมาใช้กับกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ระบบLAN, WAN, Internet, e-mail, supply chain - B2B และอื่นๆ
7. *ผลตอบแทน และประโยชน์เกื้อกูล* หมายถึง รายได้ (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน) และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับจากบริษัท เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก รถรับส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน งานเลี้ยงของบริษัทฯ ในเทศกาลต่าง ๆ การเรียนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น
8. *ลักษณะงาน* เกี่ยวกับรายละเอียดงาน ขอบเขตหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ซึ่งควรตรงกับวุฒิ ส่งผลให้การทำงานอย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
9. *ความสำเร็จของงาน* เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าทำได้ตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด และส่งผลให้เกิดความภูมิใจแก่ตนเอง

10. *การได้รับการยอมรับ* หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

11. *ความก้าวหน้าในการทำงาน* หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางดีขึ้น การทำงานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ อบรม และดูงาน

12. *การฝึกอบรมและพัฒนา* เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การให้ความรู้เพิ่มเติมแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ การเรียนรู้จากการฝึกอบรมจะได้ผลดีและก่อให้เกิดทักษะและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีได้ขึ้นอยู่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

13. *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน* หมายถึง พนักงานของบริษัท โตโยต้า ทุโช (ไทยแลนด์) จำกัด สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างเหมาะสม หรือสามารถปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้มอบหมาย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าและนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย โดยแบ่งเป็นลำดับดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ส่วนใหญ่แล้วจะมุ่งที่ตัวของพนักงาน เป็นสำคัญ ผู้บริหารองค์กรจะใช้หลากหลายวิธีที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีผู้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพไว้หลากหลายดังนี้

1.1 ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

ประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์, 2543:198) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยพิจารณาจากความสามารถในการแปรรูปปัจจัยนำเข้า (Inputs) ให้เป็นผลลัพธ์ในปริมาณที่ต้องการ ซึ่งมักจะพิจารณาเปรียบเทียบเป็นร้อยละ โดยนำร้อยละไปคูณกับอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไป ซึ่งสามารถแสดงได้ดังสมการต่อไปนี้

$$\text{ประสิทธิภาพ} = (\text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยนำเข้า}) \times 100 \text{ เปอร์เซ็นต์}$$

เอลมอร์ ปีเตอร์สัน และ อี. กลอสวินอร์ พลอแมน (Elore Peterson and E. Grosvernor Plawmam 1953,433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

วันชัย ริจิรวณิช (2539 อ้างถึงใน ณัฐพันธุ์, 2543:199) ได้สรุปไว้ในหนังสือ “การเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม” ว่าประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากร ขณะที่

ประสิทธิผลให้ความสำคัญกับผลงานที่ต้องการแต่อัตราผลิตภาพต้องให้ความสำคัญสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ในรูปแบบเชิงเศรษฐกิจคือ มีค่าเป็นเงิน

$\text{ผลิตภาพ} = \text{ผลลัพธ์} / \text{ปัจจัยการผลิต}$ $\text{ผลิตภาพ} = \text{ผลลัพธ์} / \text{แรงงาน} + \text{เงินทุน} +$

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538,2 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ 2544:10)ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องพิจารณา

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

1.2 ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

ที.เอ. ไรอันและพี.ซี. สมิทท์ (T.A. Ryan and P.C. Smith 1954, 276 อ้างถึงใน อรรถวุฒิ 2544:10) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวก กับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่นความพยายาม

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, 86อ้างถึงใน อรรถวุฒิ 2544:11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อรรถวุฒิ 2544, 10 ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึงปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ณัฐพันธุ์, หนังสือการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์, 2543, 200 ได้อ้างถึง DuBrin and Ireland (1993)กล่าวว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่ดี (Factors Contributing to Performance) สามารถแยกพิจารณาเป็น 2 กลุ่ม

2.1 **ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors)** เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.1.1 ความสามารถทางสมองจำกัด

ถ้าบุคคลมีความสามารถทางสมองต่ำก็จะทำให้การพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานที่ใช้ความคิดยาก ดังนั้นนอกจากการฝึกอบรม ทักษะการปฏิบัติงานตามปกติแล้ว องค์กรก็ยังต้องส่งเสริมให้บุคคลพัฒนาทักษะทางคณิตศาสตร์ ภาษา และการอ่าน เพื่อให้พนักงานพัฒนาสมองอย่างต่อเนื่อง

2.1.2 ขาดความรู้ในงาน

ซึ่งเกิดจากการขาดความรู้พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ และการขาดประสบการณ์

2.1.3 การจูงใจ หรือจรรยาบรรณในงานต่ำ

ทำให้พนักงานขาดความสนใจ และไม่ใช้ความพยายามในการปฏิบัติงาน ผลคือคุณภาพและมาตรฐานของผลงานไม่เป็นไปตามกำหนด

2.1.4 ความเครียดในงาน

อาจเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ประเภทของงาน ปริมาณงาน ความมั่นคงในงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความเครียดที่สูงและต่อเนื่อง จะมีอันตรายต่อสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2.1.5 การหมดไฟในงาน

เกิดจากความเหนื่อยล้า ทั้งทางกายภาพและจิตใจ เนื่องจาก การทำงานเป็นระยะเวลานาน

2.1.6 ความล้าสมัย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีและระบบเศรษฐกิจ ทำให้ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ในอดีตของพนักงานขาดความเหมาะสม

2.1.7 ข้อจำกัดทางกายภาพ

เช่น การมองเห็น การได้ยิน การพิการทางร่างกาย และโรคติดต่อบางประเภท ส่งผลต่อความสามารถ ในการปฏิบัติงานของบุคคล

2.1.8 การติดสุราหรือยาเสพติด

เนื่องจากการดื่มสุราและการใช้ยาเสพติด ส่งผลให้บุคคลขาดความตั้งใจในงาน ตัดสินใจผิด เกิดอุบัติเหตุและขาดงาน

2.1.9 การติดบุหรี่

ก่อให้เกิดต้นทุนเรื่องการจัดสถานที่ การสูญเสียเวลางาน ตลอดจนสร้างความรำคาญและรบกวนบุคคลอื่น

2.1.10 การมีปัญหาทางอารมณ์และบุคลิกภาพปรวนแปร

เกิดจากความเครียดและความขัดแย้งภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น จิตหลอน ความก่ดกั้ม ความกังวล ความซึมเศร้า และความก้าวร้าว เป็นต้น

2.1.11 บุคคลที่เข้าใจยาก

เป็นลักษณะของบุคคลบางคน ที่ไม่ได้มีปัญหาทางจิตใจในระดับที่รุนแรง เพียงแต่มีบุคลิกภาพ ที่แตกต่าง เพื่อเรียกร้องความสนใจ ซึ่งอาจจะสร้างความรำคาญหรือปัญหา ในการทำงานร่วมกัน

2.1.12 ปัญหาส่วนบุคคลและปัญหาครอบครัว

มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การทำงาน กิจกรรมทางสังคม และการใช้ชีวิตส่วนตัว ซึ่งแยกกันไม่ได้เด็ดขาด ดังนั้น เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งของชีวิตเกิดปัญหา ก็ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นของชีวิตเช่นกัน

2.1.13 ความเฉื่อยชา

อาจเกิดจากความไม่พอใจในงาน ความเครียด ติดการพนัน หรือยาเสพติด

2.1.14 ความสัมพันธ์ชั่วสวาระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เช่น ผู้จัดการกับลูกน้อง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมกับพนักงานอื่น การใช้เวลาในที่ทำงาน คุณธรรมในการประเมินผลงาน และการเลื่อนตำแหน่ง หรือความสัมพันธ์ที่แตกร้าง อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน และการประสานงานกันในอนาคต

2.2 ปัจจัยด้านองค์กร (Organizational Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับงาน การบริหารงาน และภาพรวมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

2.2.1 ปัญหาด้านกายศาสตร์

การจัดระบบงาน วิธีปฏิบัติงาน และใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม เป็นสาเหตุที่สำคัญของอุบัติเหตุ อาการเจ็บป่วยทางกายภาพและจิตใจ เช่น สายตาสั้น การปวดหลัง หรือความเมื่อยล้า เป็นต้น

2.2.2 การติดต่อสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

การติดต่อสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้บุคคลเกิดความสับสนและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจขึ้นจากการสื่อความหมายและแปลความหมายที่ผิดพลาด

2.2.3 อิทธิพลของกลุ่มที่ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ

ถ้ากลุ่มบุคคลมีทัศนคติตรงข้ามกับเป้าหมายขององค์กรจะเกิดข้อพิพาท หรือไม่ไว้วางใจกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กร

2.2.4 วัฒนธรรมองค์กรที่อ่อนแอมากเกินไป

2.2.5 สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนภายในองค์กรที่ไม่ส่งเสริมการทำงาน

เกิดจากความไม่พร้อมของเครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบงาน งบประมาณตลอดจนความชัดเจนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.2.6 ภาวะผู้นำที่ไม่เหมาะสม

2.2.7 อาคารสำนักงานที่ป่วย

จะสร้างมลภาวะ และปัญหาในการปฏิบัติงาน

สรุปประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจาก ประสบการณ์ที่ไม่เท่ากัน, สภาพทางร่างกาย และจิตใจ, การศึกษา, ความรู้ความสามารถ, ความเหมาะสมในการสื่อสาร, ความเข้าใจในงานที่ทำ, มีผู้นำที่เหมาะสม, สถานที่ทำงานเหมาะสม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าขาดไป จะส่งผลให้ความสำเร็จของงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

3. ความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตามหลักการบริหารบุคลากร ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานไม่มีความท้อแท้ จะตั้งใจทำงาน ผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานด้วยความเสียสละ ทุ่มเทกำลังใจและสติปัญญาให้งาน ซึ่งจะก่อผลดีต่องานหรือองค์กร โดยส่วนรวม

ความหมายของความพึงพอใจได้มีผู้ให้คำอธิบายไว้หลายประการ ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจ เป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงาน นั่นคือ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังนี้

จอร์จ สเตรธาท์ และลีโอนาร์ต อาร์. เซลเยย์ (George Strauss and Leonard R. Sayles 1960, 119) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

พี.ซี. สมิท แอล.เอ็ม. อคนดอล และซี.แอล. ฮูลิน (P.C. Smith, L.M. Kendail, and C.L. Hulin 1969, 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกหรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่าง ๆ ของสถานการณ์

พอร์เตอร์ ลอร์เดอร์ และแฮคแมน (Porter, Lawler, and Hackman 1975 อ้างถึงใน (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล 2542ม 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกี่ยวกับงานที่ถูกกำหนด โดยความแตกต่าง ระหว่างปริมาณงานที่บุคคลหนึ่งได้รับ และปริมาณงานที่เขาู้สึกว่าเขาควรได้รับ

3.2 ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของงาน และการมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายดังนี้

วอน ฮอลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer 1966, 255) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือไม่พอใจในงาน เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหลายสิ่ง

มิลตัน แอล. พัลมและเจมส์ ซี. เนย์เลอร์ (Miltion L. Blum and James C. Naylor 1968, 368) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัย

แวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และความเหมาะสมของปริมาณงาน

เอ็ม.เค. เดวิส (M.K. Davis 1974, 483) กล่าวว่า ทักษะคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ

ซี.อาร์. มิลตัน (C.R. Milton 1981, 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

3.3 ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติจะทำให้เกิดความรู้สึกสำเร็จ การได้รับผลตอบแทนต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะกลับมาเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานดังนี้

พอล เอฟ. ซีคอร์ด และคาร์ล ดับเบิลยู. แคมแมน (Paul F. Second and Carl W. Cackman 1964, 391) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์กร บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่สำเร็จบางคนพอใจในการได้รับการตอบสนองของความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่เหล่านั้น

บาร์นาร์ด (Barnard 1972, 142-149) ได้กล่าวถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material inducements) ได้แก่ เงินหรือสิ่งของต่าง ๆ ที่ให้เป็นสิ่งตอบแทน
2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ (Non - material opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง สิทธิพิเศษ การมีอำนาจหรือโอกาสที่จะได้ตำแหน่งอื่น ๆ
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable physical conditions) เช่น สภาพของวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน รวมทั้งสภาพแวดล้อมอื่น ๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal benefactions) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกภาพภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน ความพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่
5. ความดึงดูดใจทางสังคม (Associational attractiveness) หมายถึง สัมพันธอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยในการทำงาน และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to habitual method and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับทัศนคติของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง (The opportunity of enlarged participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นให้เขามีความรู้สึกรู้ว่ามีส่วนร่วม หรือเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The condition of communion) หมายถึง ความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่ได้อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร มีความสามัคคีกลมเกลียว และร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

สุนันทา เลาหนันท์ (2541, 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะทำลายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะไม่เป็นสิ่งทำลายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้
2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
3. การให้การยกย่องและสถานภาพบุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไรต้องได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชา เหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งขึ้น การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้
7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงาน

นิพนธ์ จิตภักดี (2527, 23-24)

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหมู่คณะและองค์กร
3. มีวินัยในการทำงาน
4. สร้างความสามัคคีในหมู่คณะ
5. เกิดความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร
6. เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กร

สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังที่กระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งสุดความสามารถ เพื่อให้ได้ผลงานที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย หากผู้บริหารเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมนับได้ว่าเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และส่งผลดีให้แก่องค์กรดังนี้

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจและช่วยเหลือกันในการทำงานเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่ และมีความรับผิดชอบ
4. มีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์
5. มีความพอใจที่จะทำงานนั้น และมุ่งทำงานอย่างเต็มที่

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

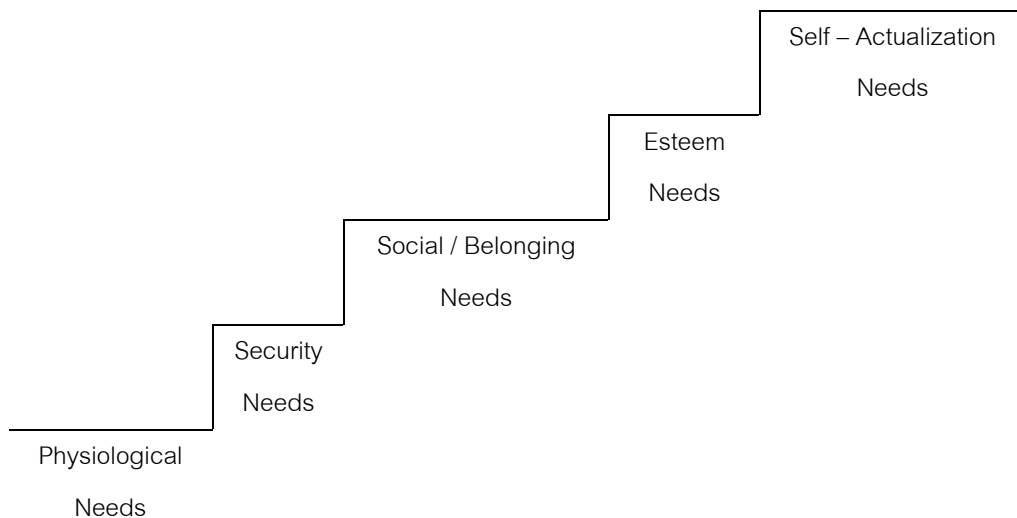
5.1. **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์** เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐาน ดังนี้

5.1.1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่สิ้นสุด

5.1.2. ความต้องการของมนุษย์สามารถเรียงลำดับตามความสำคัญตั้งแต่ระดับต่ำสุดไปถึงความต้องการในระดับสูงขึ้น จนถึงระดับสูงสุด

5.1.3. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป มนุษย์จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นหรือจะกลายเป็นสิ่งจูงใจแทน

5.1.4. ความต้องการของมนุษย์จะสลับซับซ้อน มนุษย์มีความต้องการหลายอย่างพร้อมกันได้ ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นได้
ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วยความต้องการ 5 ประเภท ดังนี้



ภาพที่ 2.1. Maslow's Hierarchy of Needs

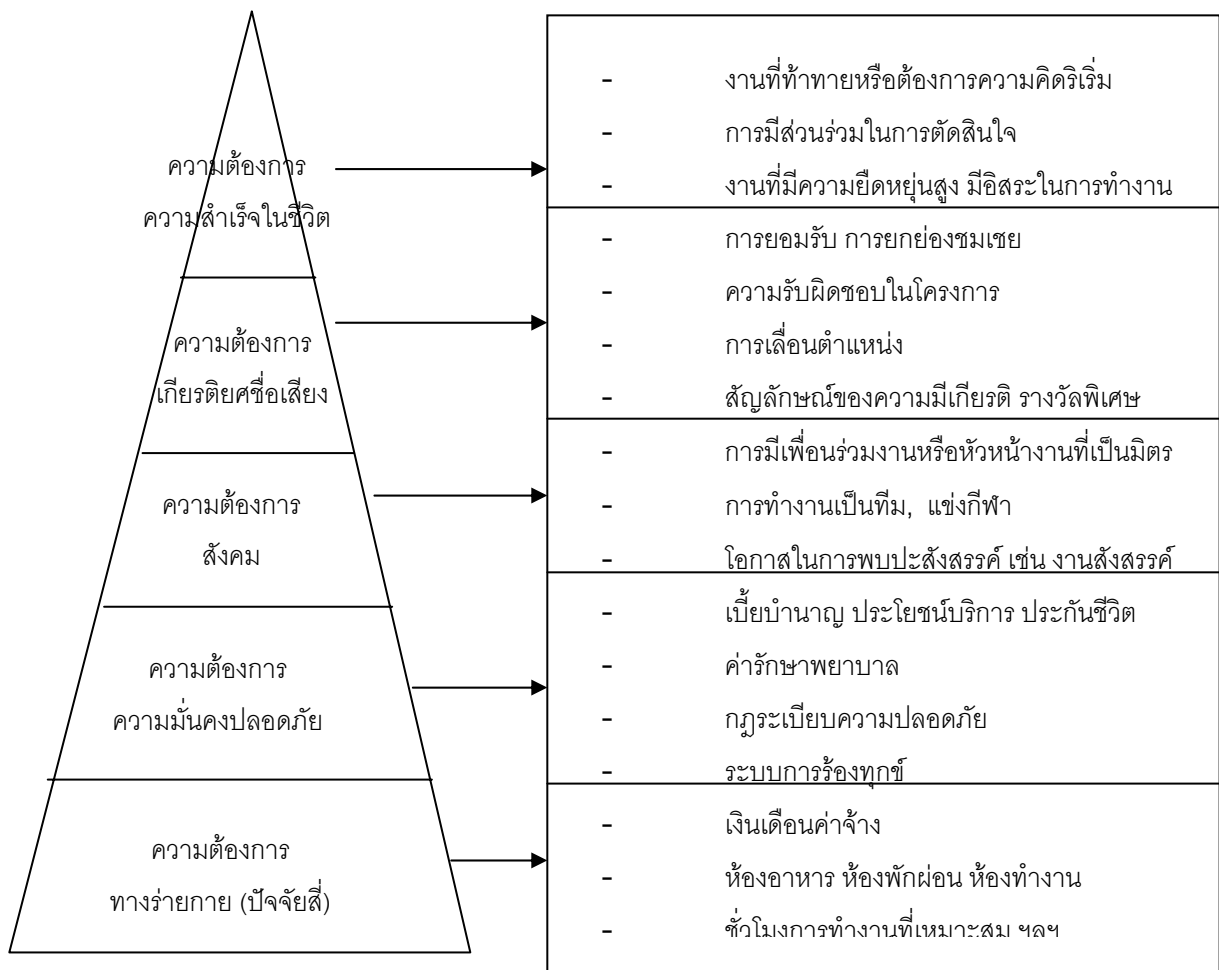
1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อดำรงชีวิต เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย อากาศ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยจากอันตราย ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดจนความปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นได้จากการทำงาน

3. ความต้องการสังคม (Social / Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการสังคม หรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือที่ทำงาน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นดั่งที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยาก ซึ่งหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ



ภาพที่ 2.2. ตัวอย่างการตอบสนองความต้องการของพนักงานตามทฤษฎีของมาสโลว์

5.2. ทฤษฎีอิอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีอิอาร์จี (ERG Theory) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ

5.2.1. ความต้องการมีชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ความต้องการทางร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำ รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

5.2.2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) ได้แก่ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

5.2.3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีอิอาร์จี จะมีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กล่าวคือ

1) ความต้องการมีชีวิตเปรียบได้กับ ความต้องการทางร่างกาย และความมั่นคงปลอดภัยของ มาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นคล้ายคลึงกับความต้องการสังคม และความต้องการเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2) ทฤษฎีอิอาร์จี เสนอหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า (Satisfaction Progression Principle) ที่มาแนวคิดคล้ายคลึงกับมาสโลว์ คือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งแล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้น

นอกเหนือจากความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีอิอาร์จี มีประเด็นต่างกันดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่า 1 ประเภทในช่วงเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองครบถ้วนก่อนที่จะตอบสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไป เช่น พนักงานแม้จะเกิดความหิว เพราะยังไม่ได้รับประทานอาหารเที่ยง แต่ก็ต้องการแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าให้สำเร็จลุล่วงก่อน

2. ทฤษฎีอิอาร์จี มีความยืดหยุ่นมากกว่า เพราะให้ความสำคัญต่อความแตกต่างของบุคคลที่อาจทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

3. นอกเหนือจากหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้าที่คล้ายคลึงกับแนวคิดของมาสโลว์แล้ว อัลเดอร์เฟอร์ยังเสนอเพิ่มเติมในหลักการที่เรียกว่า หลักการความกดดันและการ

ถดถอย (Frustration – Regression Principle) หมายถึงการที่มนุษย์ประสบความสำเร็จในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความกดดันอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต้องหยุดความต้องการนั้น ๆ และถดถอยกลับมาอยู่ในความต้องการระดับต่ำกว่า

5.3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก มี 2 ปัจจัย คือ

5.3.1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors)** สัมพันธ์โดยตรงต่อแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ตนเองทำ ซึ่งเฮอริสเบอร์กเชื่อว่าเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้น ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

- 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเราทำสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำให้เสร็จ
- 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่อง
- 3) ลักษณะของงาน (The work itself) เป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ
- 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานของตนซึ่งจะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน
- 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ จากการทำงาน

5.3.2. **ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)** ซึ่งสัมพันธ์โดยตรงต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

- 1) นโยบายการบริหาร (company policy and administration) คือ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดนโยบายที่เด่นชัด รวมถึงการจัดการและการบริหารขององค์กร การสื่อสาร – ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร
- 2) ความมั่นคงในงาน (Security) คือความรู้สึกที่มีผลมาจากความเชื่อของคนว่าตนเองได้รับการปกป้องในเรื่องของความยุติธรรม
- 3) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน (Salary and benefits) คือ การจ่ายเงินและองค์ประกอบทางเศรษฐกิจอื่น ๆ อันรวมถึงค่าจ้าง เงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานในตำแหน่งซึ่งควบคู่ไปกับการทำงาน รวมทั้งผลตอบแทนเมื่อไม่ได้ทำงานหรือออกจากงาน

4) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship) คือ ความรู้สึกที่ต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งความสัมพันธ์นี้นับเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

5) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (Staff Relationship) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ปกปักรักษาหรือ ความเข้าใจกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

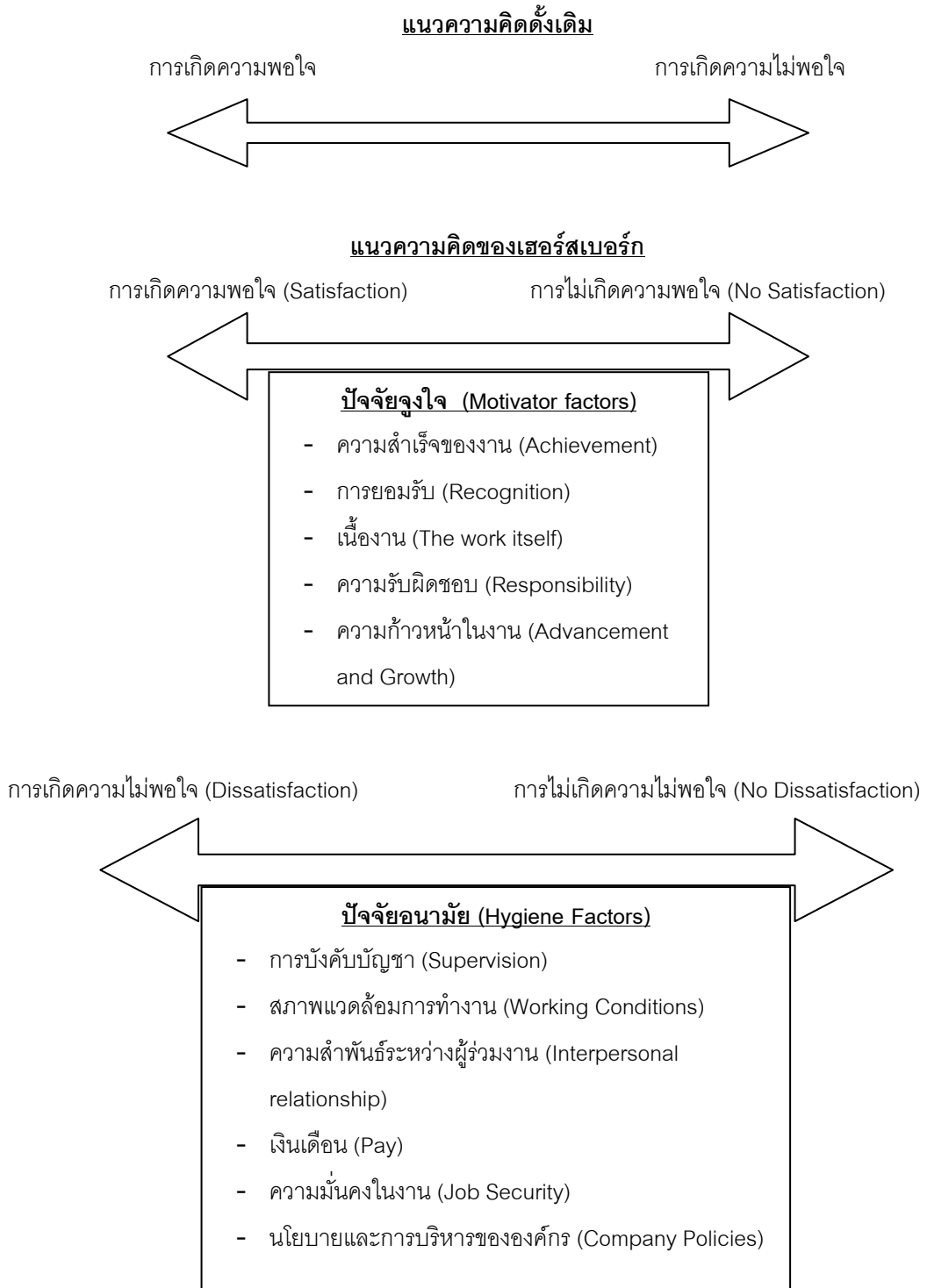
6) ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม (Status) หมายถึง งานหรือสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคม

7) โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการเพิ่มพูน และพัฒนาทักษะต่าง ๆ ในวิชาชีพ

8) สภาพการทำงาน (Working condition) คือ ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ระดับของเสียง เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

9) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ สภาพบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว

10) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Job supervision technical) คือ ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานและบุคคล ความยุติธรรมในการบริหาร และความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา



ภาพที่ 2.3. แนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ก

6. ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยได้นำปัจจัยค้ำจุน 7 ข้อและปัจจัยจูงใจ 5 ข้อมาเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักนำหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำหรือแสดงออกที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงาน เพื่อหาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ดังนี้

6.1. ปัจจัยค้ำจุน

6.1.1. **นโยบายและการบริหาร** ถ้าสมาชิกส่วนใหญ่มีความเข้าใจถึงนโยบายและทิศทางของการบริหารขององค์กร เช่นเข้าใจการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานกฎระเบียบต่าง ๆ ระบบการควบคุมภายใน การจัดสรรทรัพยากรขององค์กร และระบบการร้องทุกข์ จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร
- 2) มีวินัยในการทำงาน พยายามให้ทุกคนอยู่ในกรอบของวินัยร่วมกัน มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการเข้ามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแก่องค์กร
- 3) พุ่มพวงความสามารถ กำลังกาย กำลังความคิด เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร
- 4) มีความภาคภูมิใจและชื่นชมต่อองค์กรของตนเอง

6.1.2. **ขวัญในการทำงาน** ขวัญ (Morale) เป็นสภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในหมู่คณะหรือองค์การที่แต่ละคนแสดงออกมาด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน หากองค์กรใดมีสมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำ จะส่งผลให้การทำงานขององค์กรนั้นไม่บรรลุผล (สมพงษ์ เกษมสิน 2519, 341-343)

โยเดอร์ (Yoder 1962, 527) ขวัญ หมายถึง องค์ประกอบของพฤติกรรม ที่แสดงออกมาในรูปของความรู้สึกของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงาน

เดวิส (Davis อ้างถึงใน อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ 2544, 19) ให้ความเห็นว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานสูง (High Morale) สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธา เชื่อมั่นในองค์กรอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานของคนต่ำ (Low Morale) สมาชิกจะไม่ชอบการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร อาจทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้

6.1.3. **ความมั่นคงในการทำงาน** ความมั่นคง(Security) เป็นสภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น ความมีอิสระ ความมีเสถียรภาพ การได้รับหลักประกัน และการมีความมั่นคงในชีวิต ตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster 1971, 1641) ถ้างานที่ทำมั่นคง คนเราจะตั้งใจทำ เพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอที่จะเป็นที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวก็จะไม่ตั้งใจที่จะทำงาน ความมั่นคงในการทำงานทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความภาคภูมิใจและชื่นชมต่อองค์กรของตน
- 2) มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปกป้องผลประโยชน์ขององค์กร
- 3) ขยันหมั่นเพียร

6.1.4. **ด้านแรงงานความสัมพันธ์** ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกันทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม
- 2) มีแรงจูงใจสูง และมีความเข้มแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
- 3) มีความสามัคคี กลมเกลียวเป็นปึกแผ่น ก่อให้เกิดพลังร่วมกันในการทำงาน
- 4) สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืองานเป็นกรณีพิเศษ

6.1.5. **ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม** องค์กรที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามลักษณะ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัยในการทำงาน ทั้ง เสียง แสงสว่าง อากาศถ่ายเท อุปกรณ์ ป้องกันส่วนบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกสุขลักษณะอนามัยต่อพนักงาน ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง
- 2) มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน
- 3) ยอมรับการมอบหมายงานพิเศษที่นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้น สมาชิกในหน่วยงานยังคงดำรงสภาพความปกติสุขดีอยู่เช่นเดิม
- 4) ความตั้งใจ ที่จะร่วมมือประสานงานซึ่งกันและกัน
- 5) มีปรับตัวของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมและการทำงาน มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

6.1.6. เทคโนโลยี การได้นำสารสนเทศและเทคโนโลยีข่าวสารมาใช้กับกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ระบบLAN, WAN, Internet, e-mail, supply chain - B2B และอื่น ๆ รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผล และความรู้ทั่วไปในการบริหารสำนักงาน มีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องใช้สำนักงานจะช่วยให้เกิดการประหยัดแรงงานและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในการใช้เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องบวกลบ เครื่องถ่ายภาพเอกสาร ฯลฯ ดังนั้น ถ้าผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถแข่งขันหรือจัดทำเอกสารได้ทันเวลา ทำให้สูญเสียทรัพยากรบุคคลไปโดยเปล่าประโยชน์ ต้องทำการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6.1.7. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ บุคคลทำงานเพื่อรางวัลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นรูปของเงินและประโยชน์บริการต่างๆ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก รถรับส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน งานเลี้ยงของ บริษัทฯ ในเทศกาลต่าง ๆ การเรียนภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ การจ่ายผลตอบแทนควรคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ทักษะความรู้ และการมีส่วนร่วมในส่วนกำไร ซึ่งเป็น หลักการจ่ายค่าตอบแทนที่ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับความคาดหวัง

6.2. ปัจจัยจูงใจ

6.2.1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การกำหนดมาตรฐานของงานรายละเอียดงานขอบเขตหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ซึ่งควรตรงกับบุคลิกเป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ ส่งผลให้การทำงานอย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรม คือ มีความคิดริเริ่ม และสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์

6.2.2. ความสำเร็จของงาน งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและสามารถประเมินความสำเร็จได้ พนักงานจะใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามแผน และสามารถควบคุมผลให้บรรลุเป้าหมาย จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าทำตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด จะส่งผลให้เกิดความภูมิใจในความสำเร็จแก่ตนเอง

6.2.3. **การได้รับการยอมรับ** การได้รับการยอมรับนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เกิดการจูงใจอย่างต่อเนื่องผลสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง ซึ่งหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้จะได้รับยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ การได้รับการยอมรับจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชา เหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

6.2.4. **ความก้าวหน้าในการทำงาน** การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนแปลงในทางดีขึ้น งานที่ปฏิบัติได้รับการพัฒนา การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ ได้รับฝึกอบรม และส่งไปดูงานจะเป็นการสร้างสิ่งจูงใจภายใน

เป้าหมายความก้าวหน้าในการทำงานจะต้องมีลักษณะดังนี้

- 1) คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย
- 2) ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
- 3) งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถ และความพอใจ
- 4) งานจะต้องมีลักษณะท้าทาย
- 5) งานนั้นจะต้องสามารถทำให้สำเร็จได้

เป้าหมายของงานตามลักษณะนี้ จะสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของและความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

6.2.5. **ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา** ความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ปฏิบัติงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงาน ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรพิจารณาถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการได้รับรู้เทคโนโลยีและข่าวสารใหม่ๆที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ โดยการจัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามความจำเป็นและความเหมาะสมในแต่ละหน้าที่

สรุป การดำเนินงานในแต่ละองค์กรเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่แน่ชัด และต้องทราบถึงความต้องการในปัจจุบันภายในของบุคลากร เพื่อสร้างแรงผลักดัน หรือแรงจูงใจ ให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมานี้ พบว่าการศึกษารื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เน้นหนักในการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของแรงจูงใจ ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป โดยผู้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ประยุกต์ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาใช้ และพบว่างานวิจัยที่ประยุกต์ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ปรากฏผลสรุปได้ 2 ลักษณะคือ คล้อยตามทฤษฎี หรือขัดแย้งกับทฤษฎี ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ

6.3. ผลงานที่เกี่ยวข้อง

อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

6.3.1. ข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

6.3.2. สถานภาพของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6.3.3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการได้รับความยุติธรรมในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูงเงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายบริษัท ในขณะที่เดียวกันผู้ที่มีอายุมากจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีเงินเดือนสูง ส่วนผู้ที่มีอายุมากจะใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงานน้อย และผู้ที่มีเงินเดือนสูงจะสัมพันธ์กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และจากการใช้ Stepwise

Multiple Regression พบว่าตัวแปรที่สามารถใช้พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชนคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จึงสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 3.241144 + 0.44923 (\text{ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน})$$

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนพบว่าความสัมพันธ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

รักษณีย์ มหานพวงศ์ชัย (2544) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภาพรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน ด้านอาชีพอนามัย และสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงานประจำรายเดือน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือนและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา พนักงานฝ่ายสำนักงาน และพนักงานประจำรายเดือน

ถวิล โอทอง (2545) ศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

1. ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เห็นด้วยกับปัจจัยการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ด้านโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ส่วนขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยการทำงานทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ การปกครองบังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และการรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยการทำงาน จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับจากตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้ดี จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจในหน้าที่การงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y' = -0.953 + 0.444 X_{12} + 0.300 X_{15} + 0.274 X_{13} + 0.182 X_8$$

$$Z' = 0.395 Z_{12} + 0.247 Z_{15} + 0.213 Z_{13} + 0.179 Z_8$$

สรรพเพชร สุขภิมนตรี (2538) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร” ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า

ปัจจัยเงินเดือน สภาพการทำงาน สวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา การเลื่อนตำแหน่ง และความภาคภูมิใจในอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจ

จรรยา และพบว่าปัจจัยเงินเดือนและ สวัสดิการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรค่อนข้างมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ส่วนปัจจัยเงินรางวัลในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎจราจร จากการศึกษพบว่า ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรเช่นกัน และตำรวจจราจรมีความเห็นว่า ควรที่จะให้มีเงินรางวัลไว้ต่อไป เพราะการมีเงินรางวัลทำให้ตำรวจจราจรมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าก่อนที่จะไม่มีเงินรางวัล รวมทั้งทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะจับกุมผู้กระทำผิดกฎจราจรมากขึ้น และหากมีการปรับอัตราเงินรางวัลให้มากขึ้นกว่าเดิมจะทำให้ตำรวจจราจรมีความขยันที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น

จตุรรัตน์ นุรักษ์ (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่าบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สภาพคล่องมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการรองรับหนี้สินทั้งหมดได้ โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด คือ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการลงทุน และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน โดยเฉพาะอาคารและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ผลการศึกษาประสิทธิภาพเฉพาะส่วนพบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสูงได้แก่ ค่าซ่อมบำรุง อุปกรณ์และเช่าวงจร และทุนดำเนินการ และตัวแปรที่มีประสิทธิภาพต่ำ ได้แก่ การใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน ค่าเสื่อมราคาซึ่งเกิดจากการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการนำเข้าวัสดุจากต่างประเทศ ดอกเบี้ยจ่าย และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จึงควรปรับปรุงโดยการหาวิธีสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถ และทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หาวิธีการที่จะใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ให้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น และหาวิธีการที่จะควบคุมหรือลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ลง

ดังนั้น เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ให้มากขึ้น บริษัทจึงต้องมีการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีเครื่องมือและอุปกรณ์ เงินทุน และทรัพยากรอื่น ๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มานะพล ยิ้มพ้อย (2544) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ศึกษากรณีเปรียบเทียบ สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวและสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า

1. สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี
2. ความเพียงพอด้านปริมาณและคุณภาพของบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี
3. ความเหมาะสมด้านสถานที่ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมีความเหมาะสมด้านสถานที่สูงกว่า จะมีประสิทธิภาพในการให้บริการมากกว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมด้านสถานที่ต่ำ
4. ความเพียงพอด้าน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี
5. ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวและนนทบุรี คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมีพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากกว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี จะมีประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ลาดพร้าวมากกว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี

นรารัตน์ แก้วกะโตะ (2542) ศึกษาเรื่อง “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า

1. ผู้บริหารระดับกลางของกลุ่มบริษัทเอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัดมีความพึงพอใจสูงในเรื่องความสามัคคีของพนักงาน งานในหน้าที่ การทำงานเป็นทีม การได้รับการยกย่อง และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการปูนบำเหน็จความชอบ และมีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องโอกาสความก้าวหน้าในงาน การหาผู้อื่นมาทดแทนในตำแหน่ง
2. ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด อายุ आयुงาน เพศ ศาสนา สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมของผู้บริหารระดับกลางของกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสามัคคี
ของพนักงานที่อยู่ในระดับสูงกว่า และระดับที่เท่ากัน

ศาสนา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

อายุ อายุงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติในด้านการได้รับการ
ยกย่องและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาของผู้บริหารระดับกลาง

นารี ศิริสุขไชตม (2539) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่จะอยู่กับ
องค์กร : ศึกษากรณีเฉพาะบิกซี” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่าปัจจัยด้านบุคคลที่มี
ความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์
การทำงาน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะอยู่กับ
องค์กร ปัจจัยด้านองค์กรทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ ที่จะอยู่กับองค์กรได้แก่
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การสื่อสารภายในองค์กร หัวหน้างาน สภาพการทำงาน
สวัสดิการ ความพึงพอใจในการทำงาน ความยืดหยุ่นผูกพันในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า
บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะองค์กรมีการจัดองค์กรที่ดี

บุญรวย ฤกษ์ชัย (2543) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจ
อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ : ศึกษากรณีเฉพาะเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ของมหาวิทยาลัย รามคำแหง พบว่า

พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือการมีประกันสังคมและการมีน้ำ
สะอาดสำหรับดื่ม และพึงพอใจที่สถานประกอบการมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงเขตอันตราย
ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดทำออกจุกเงิน บันไดหนีไฟ เงินโบนัสหรือเงินพิเศษ
ประจำปี และเกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคง พนักงานพอใจเรื่องสวัสดิการ “กองทุนเงินสะสม”
สำหรับพนักงานและเงินทดแทนจากอุบัติเหตุ

สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมายกำหนด 4 ด้านในรูปของตัวเงิน ผลการวิจัยพบว่า
พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจเกี่ยวกับ ชุดทำงาน รองเท้า ถุงมือและอุปกรณ์ความปลอดภัย และ
พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทั้งชายและหญิง พึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสถานศึกษาออกโรงเรียนภายใน
บริษัท และการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนานอกสถานที่ และพึงพอใจเกี่ยวกับ
การจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี

สวัสดิการที่นอกเหนือกฎหมายกำหนด 4 ด้านในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน ผลการวิจัยพบว่าพึงพอใจเรื่องรถรับ – ส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน สวัสดิการเงินกู้ และอาหารกลางวัน ตลอดจนพอใจชุดทำงาน รองเท้า และอุปกรณ์ความปลอดภัย สำหรับการศึกษາพอใจที่สุดคือการจัดห้องสมุดโรงงานสำหรับพนักงานได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรมสัมมนานอกสถานที่ และพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ การจัดสวนหย่อมและสวนสุขภาพ ด้านความสะดวกสบายพอใจต่อการมีพนักงานขับรถประจำตำแหน่ง และมีรถประจำตำแหน่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งใช้การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive method) ประเภทสำรวจ (Survey Research) โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง พนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ทุกระดับ ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติ หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการแผนก รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่าย ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้งนี้ไม่รวมเจ้าหน้าที่ ที่ไปปฏิบัติงานในต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ที่เป็นชาวต่างชาติ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรของลูกค้า จากข้อมูลที่สำรวจในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2546 จำนวนทั้งสิ้น 314 คน

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ประชากร(คน)
1	เจ้าหน้าที่	230
2	หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน	45
3	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	20
4	ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	19
รวม		314

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่ง

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ขนาดตัวอย่างกำหนดมีระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

$$n = \frac{314}{1 + 314(0.05)^2}$$

จำนวนตัวอย่าง = 176 คน

วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การเลือกตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แล้วเลือกตัวอย่างจากทุกชั้นภูมิ โดยพิจารณาแบ่งประชากรออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้าแผนก ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป แล้วกำหนดสัดส่วนโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{กำหนดสัดส่วนจำนวนพนักงาน} &= \frac{\text{จำนวนประชากร}}{\text{จำนวนตัวอย่าง}} \\ &= 314 / 176 \\ &= 1.784 \end{aligned}$$

ลำดับที่	ตำแหน่ง	ประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1	เจ้าหน้าที่	230	129
2	หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน	45	25
3	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	20	11
4	ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	19	11
รวม	1 - 4	314	176

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามระดับตำแหน่งตามสัดส่วน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการเลือกตัวอย่างของทุกๆระดับของประชากรจนครบตัวอย่าง

1.3 **ตัวแปรที่ศึกษา** ตัวแปรที่ได้ศึกษาในเรื่องนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1.3.1 **ตัวแปรอิสระ**

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา

ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยค้ำจุน

- (1) นโยบายและการบริหาร
- (2) ขวัญในการทำงาน
- (3) ความมั่นคงในการทำงาน
- (4) ด้านแรงงานความสัมพันธ์
- (5) ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม
- (6) เทคโนโลยี
- (7) ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล

ปัจจัยจูงใจ

- (8) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- (9) ความสำเร็จของงาน
- (10) การได้รับการยอมรับ
- (11) ความก้าวหน้าในการทำงาน
- (12) ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

1.3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 **การสร้างเครื่องมือวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในกรอบแนวคิด

ของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประยุกต์ตามแนวทางของแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่ง มีลักษณะคำถามแบบกำหนดคำตอบให้ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ตามปัจจัยค้ำจุน 7 ด้าน และปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ตามแนวทฤษฎี ของ Herzberg ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ ประกอบด้วยข้อความ และตัวเลือกให้ผู้ตอบเลือกตอบประเมินค่า 5 ระดับแบบมาตราประมาณค่าลิเกิร์ต Likert Rating Scales รวม 56 ข้อโดยมีรายละเอียด ดังนี้

หัวข้อคำถาม	ลักษณะคำถาม		จำนวนข้อ
	เชิงบวก (ข้อ)	เชิงลบ (ข้อ)	
ปัจจัยค้ำจุน			
นโยบายและการบริหาร	1,2,3,4,5,6,7	-	7
ขวัญในการทำงาน	8,9,10	11	4
ความมั่นคงในการทำงาน	12,13	-	2
ด้านแรงงานความสัมพันธ์	14,16,17,18,20	15,19	7
ด้านอาชีพความก้าวหน้าและสิ่งแวดล้อม	21,22,23,24,25,26,27	-	7
เทคโนโลยี	28,29,30	-	3
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	31,32,33,35	34,36,37	7
ปัจจัยจูงใจ			
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	38,40,41,42	39	5
ความสำเร็จของงาน	43,45	44	3
การได้รับการยอมรับ	46,48	47	3
ความก้าวหน้าในการทำงาน	49,51,52,53	50	5
ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา	54,55,56	-	3

ตารางที่ 3.3 แสดงการแบ่งแยกข้อคำถาม

คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ	ระดับความคิดเห็น
คะแนน 5	คะแนน 1	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน 4	คะแนน 2	เห็นด้วยมาก
คะแนน 3	คะแนน 3	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 2	คะแนน 4	ไม่เห็นด้วย
คะแนน 1	คะแนน 5	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 3.4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน 5	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของตนเองอย่างมาก
คะแนน 4	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกส่วนใหญ่ของตนเอง
คะแนน 3	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกเป็นกลางของตนเอง
คะแนน 2	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ค่อยตรงกับความรู้สึกของตนเอง
คะแนน 1	กรณีผู้ตอบเห็นว่าข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกของตนเองเลย

2.2 การทดสอบความตรงและความสมบูรณ์ด้านเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย นำแบบสอบถามไปส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแนะนำแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ หากความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

2.3.1. นำแบบสอบถามที่ทำขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบกับพนักงานของบริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ตัวอย่าง (Pretest) 10% ของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 17 คน มีการปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วเข้าใจถูกต้องตรงกัน

2.3.2. ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยวิธีการสอบซ้ำกับเจ้าหน้าที่ตาม ข้อ 1.) โดยเว้นช่วงเวลาในการสอบ 2 ครั้ง เป็นเวลา 7 วัน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.3. เมื่อทดสอบแล้วนำแบบสอบถามกลับมาคำนวณวัดหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม เพื่อหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson) โดยใช้โปรแกรม SPSS 11.5 for window ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.995

2.4 การจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้แจ้งทางโทรศัพท์เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรศึกษาโดยประสานกับรองผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนกของแต่ละแผนก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านรองผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนกด้วยตนเอง โดยทำรหัสไว้บนแบบสอบถามและกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืนภายในเวลา 3 วัน ได้แบบสอบถามทั้งหมด 176 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบ โดยพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบสมบูรณ์หรือไม่ แล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 176 ฉบับ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประเมินผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social science for window)

4.3 เกณฑ์การวัดค่าตัวแปร

ผู้วิจัยได้แบ่งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท โดโยต้า ทุโช (ไทยแลนด์) จำกัด เป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค้างนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = (5 - 1) = 0.80$$

โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยระดับประสิทธิภาพของกลุ่ม ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลว่า ประสิทธิภาพระดับดีเลิศ

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลว่า ประสิทธิภาพระดับดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลว่า ประสิทธิภาพระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลว่า ประสิทธิภาพระดับค่อนข้างต่ำ
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลว่า ประสิทธิภาพระดับต้องปรับปรุง

การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Xa	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านนโยบายและการบริหาร
	=	$(A1+A2+A3+A4+A5+A6+A7)/7,$
A1	คือ	นโยบายในการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน
A2	คือ	กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรมีความเหมาะสม
A3	คือ	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีความเหมาะสม
A4	คือ	ระบบการควบคุมภายใน มีความเหมาะสม
A5	คือ	ท่านปฏิบัติตามนโยบายบริหารด้วยความเต็มใจ
A6	คือ	ระบบการร้องทุกข์ขององค์กร มีความเหมาะสม
A7	คือ	การรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงาน มีความเหมาะสม
Xb	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน
	=	$(B8+B9+B10+B11)/4,$
B8	คือ	ท่านพร้อมที่จะร่วมมือในการทำงานเป็นทีม
B9	คือ	ท่านทำงานขยันขันแข็งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
B10	คือ	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
B11	คือ	ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาส
Xc	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความมั่นคงในการทำงาน
	=	$(C12+C13)/2,$
C12	คือ	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันนี้มีความมั่นคง
C13	คือ	ท่านมีความเชื่อมั่นและรักดีกับหน่วยงานนี้ตลอดไป
Xd	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านแรงงานสัมพันธ์
	=	$(D14+D15+D16+D17+D18+D19+D20)/7,$
D14	คือ	ท่านพอใจกับคำแนะนำและช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา
D15	คือ	ท่านได้รับความกดดันในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา
D16	คือ	ผู้บังคับบัญชานับสนุนความคิดริเริ่ม
D17	คือ	เพื่อนร่วมงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
D18	คือ	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน

D19	คือ	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ไม่มีความจริงจังต่อท่าน
D20	คือ	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือกรณีเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในด้านงานที่ปฏิบัติ
Xe	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม = $(E21+E22+E23+E24+E25+E26+E27)/7$,
E21	คือ	องค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย
E22	คือ	ระบบอุปกรณ์ดับเพลิงมีเพียงพอ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
E23	คือ	อุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคล องค์กรจัดซื้อเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
E24	คือ	เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน
E25	คือ	อุปกรณ์การสื่อสาร เพียงพอต่อความต้องการ
E26	คือ	สภาพในห้องทำงาน ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน และมีความเป็นระเบียบ
E27	คือ	ไฟแสงสว่างมีความเพียงพอขณะปฏิบัติงาน
Xf	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านเทคโนโลยี = $(F28+F29+F30)/3$,
F28	คือ	ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสื่อสาร
F29	คือ	ระบบ Lan ในองค์กร ส่งผลให้ความคล่องตัวในการทำงาน อย่างมาก
F30	คือ	ระบบ บัญชี ที่ใช้ Computer ส่งผลให้การทำงานได้มาตรฐาน รวดเร็ว
Xg	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล = $(G31+G32+G33+G34+G35+G36+G37)/7$,
G31	คือ	รายได้ของท่านที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน
G32	คือ	ท่านดำรงชีพอยู่ได้อย่างสบายจากเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ องค์กรมีให้
G33	คือ	ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ
G34	คือ	เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนที่ประกอบอาชีพเดียวกัน
G35	คือ	ค่ารักษาพยาบาล จัดได้อย่างเหมาะสม
G36	คือ	สวัสดิการด้านเครื่องแบบควรแก้ไขปรับปรุง
G37	คือ	สวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์กรจัดให้ปัจจุบันยังไม่ดีเท่าที่ควร
Xh	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ = $(H38+H39+H40+H41+H42)/5$,
H38	คือ	ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่
H39	คือ	งานที่ปฏิบัติอยู่ มีลักษณะจำเนาเบื่อ
H40	คือ	ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
H41	คือ	ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน

H42	คือ	งานที่ปฏิบัติอยู่ มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์
Xi	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความสำเร็จของงาน = $(I43+I44+I45)/3,$
I43	คือ	งานที่ได้รับมอบหมายมัก บรรลุตามเป้าหมายสม่ำเสมอ
I44	คือ	ท่านไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
I45	คือ	ท่านทราบผลสำเร็จของงาน
Xj	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านการได้รับยอมรับ = $(J46+J47+J48)/3,$
J46	คือ	ท่านได้รับการยกย่องในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานของท่านเสมอ
J47	คือ	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นงานไม่มีเกียรติ
J48	คือ	ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ปฏิบัติ
Xk	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความก้าวหน้าในการทำงาน = $(K49+K50+K51+K52+K53)/5,$
K49	คือ	ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ
K50	คือ	การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปได้ยาก
K51	คือ	ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน
K52	คือ	งานในหน้าที่มีโอกาสสร้างความก้าวหน้า
K53	คือ	การพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม
Xm	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านการฝึกอบรมและพัฒนา = $(M54+M55+M56)/3,$
M54	คือ	ปฐมนิเทศ จัดได้อย่างเหมาะสม
M55	คือ	องค์กรมักจัดการอบรมความรู้ใหม่ ๆ ให้ทันยุคสมัยเสมอ
M56	คือ	ท่านสามารถการนำข้อมูลการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.3 วิเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้
การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

5.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
โตโยต้า ภูเก็ต (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยค่าจุน และปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig	คือ	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ 0.05
Df	คือ	องศาของความอิสระ
a	คือ	ค่าคงที่ความพึงพอใจกับงานโดยภาพรวม
Xa	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านนโยบายและการบริหาร
Xb	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน
Xc	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความมั่นคงในการทำงาน
Xd	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านแรงงานสัมพันธ์
Xe	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม
Xf	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านเทคโนโลยี
Xg	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล
Xh	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
Xi	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความสำเร็จของงาน
Xj	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านการยอมรับนับถือ
Xk	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
Xm	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจากด้านการฝึกอบรมและพัฒนา

KHUM_JUN	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยค่าจูน
JUNG_JAI	คือ	ค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจ
Round_m	คือ	ค่าเฉลี่ย การพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
R	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
B	คือ	สัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์
Std. Error	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์
Beta	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า มอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัด ในการวิจัยมีจำนวน 176 คน มีรายละเอียดคุณลักษณะส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่ง ดังนี้

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
เพศ	ชาย	95	54	54
	หญิง	81	46	100
	รวม	176	100	
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	42	23.9	23.9
	26 – 30 ปี	65	36.9	60.8
	31 – 40 ปี	54	30.7	91.5
	41 ปีขึ้นไป	15	8.5	100
	รวม	176	100	
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	0	0.0	0.0
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	22	12.5	12.5
	อนุปริญญา / ปวส.	25	14.2	26.7
	ปริญญาตรี	120	68.2	94.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	5.1	100
รวม	176	100		
ประสบการณ์ทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	82	46.6	46.6
	5 – 10 ปี	56	31.8	78.4

	11 – 15 ปี	22	12.5	90.9
	มากกว่า 15 ปี	16	9.1	100
	รวม	176	100	
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่	129	73.3	73.3
	หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน	25	14.2	87.5
	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	11	6.25	93.75
	ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	11	6.25	100
	รวม	176	100	

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

(จำแนกตามกลุ่มลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด)

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

1. **เพศ** พบว่าจำนวนพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย
2. **อายุ** พบว่าจำนวนพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี เป็นจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 31 – 40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนน้อย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.25
3. **การศึกษา** พบว่า จำนวนพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัดส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ อนุปริญญา / ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และส่วนน้อยคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.1
4. **ประสบการณ์ทำงาน** พบว่าพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัด ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และส่วนน้อยคือ มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1
5. **ตำแหน่ง** พบว่าพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทุโซ (ไทยแลนด์) จำกัดส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาเป็นตำแหน่ง หัวหน้าแผนก หรือหัวหน้างาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 สำหรับตำแหน่งระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก และตำแหน่งระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
ปัจจัยค่าจูน	3.58	0.37	ระดับดี
นโยบายและการบริหาร	3.54	0.58	ระดับดี
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.80	0.48	ระดับดี
ความมั่นคงในการทำงาน	3.94	0.68	ระดับดี
ด้านแรงงานสัมพันธ์	3.67	0.48	ระดับดี
ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม	3.46	0.57	ระดับดี
เทคโนโลยี	3.56	0.65	ระดับดี
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล	3.06	0.47	ระดับปานกลาง
ปัจจัยจูงใจ	3.37	0.42	ระดับปานกลาง
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.40	0.56	ระดับปานกลาง
ความสำเร็จของงาน	3.49	0.49	ระดับดี
การได้รับยอมรับ	3.45	0.49	ระดับดี
ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.12	0.58	ระดับปานกลาง
การฝึกอบรมและพัฒนา	3.41	0.76	ระดับดี
ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.50	0.35	ระดับดี

ตารางที่ 4.2 แสดงถึงค่าเฉลี่ยปัจจัยปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยภาพรวม

จากตารางที่ 4.2 ในส่วนเกี่ยวกับปัจจัยค่าจูน โดยภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาภาพเป็นรายด้านจะพบว่า ความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงเท่ากับ 3.94 ปัจจัยรองลงมาคือขวัญและกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงเท่ากับ 3.80 ลำดับต่อมาเป็นด้านแรงงานสัมพันธ์, ปัจจัยด้านเทคโนโลยี, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดีเช่นกันโดยมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างสูงเท่ากับ 3.67, 3.56, 3.54 และ 3.46 ด้านผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ในส่วนเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาภาพเป็นรายด้านจะพบว่าความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีเท่ากับ 3.49 รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับ 3.45, การฝึกอบรมและพัฒนา 3.41 ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในการทำงานเป็นปัจจัยจูงใจที่มีส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.40 และ 3.12

ในภาพรวมระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ในระดับดีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 “อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน”

อายุ	จำนวน (คน)	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
ต่ำกว่า 25 ปี	42	3.48	ระดับดี
26 – 30 ปี	65	3.45	ระดับดี
31 – 40 ปี	54	3.52	ระดับดี
41 ปีขึ้นไป	15	3.68	ระดับดี
รวม	176	3.50	ระดับดี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.68 รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ 31- 40 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 กลุ่มอายุ 26 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48

แหล่งความแปรปรวน	Df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.667	0.222	1.807	0.148
ภายในกลุ่ม	172	21.163	0.123		
รวม	175	21.829			

ANOVA

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า พนักงานอายุต่างกันไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ผลสรุปจึงปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 “ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
• ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	0	0	-
• มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	22	3.65	ระดับดี
• อนุปริญญา / ปวส.	25	3.46	ระดับดี
• ปริญญาตรี	120	3.47	ระดับดี
• สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.68	ระดับดี
รวม	176	3.50	ระดับดี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มกลุ่มเล็กที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.68 รองลงมาได้แก่กลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 กลุ่มระดับการศึกษاپริญญาตรี ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มใหญ่ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และกลุ่มอนุปริญญา / ปวส. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

แหล่งความแปรปรวน	Df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.929	0.310	2.550	0.057
ภายในกลุ่ม	172	20.900	0.122		
รวม	175	21.829			

ANOVA

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลสรุปจึงปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 “ประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน(คน)	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
• ต่ำกว่า 5 ปี	82	3.47	ระดับดี
• 5 – 10 ปี	56	3.52	ระดับดี
• 11 – 15 ปี	22	3.43	ระดับดี
• มากกว่า15 ปี	16	3.69	ระดับดี
รวม	176	3.50	ระดับดี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของประสบการณ์การทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า15 ปี ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มกลุ่มเล็กที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 3.69 รองลงมาได้แก่กลุ่มประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 กลุ่มประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มใหญ่ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และกลุ่มประสบการณ์การทำงาน11 – 15 ปีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

แหล่งความแปรปรวน	Df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.771	0.257	2.098	0.102
ภายในกลุ่ม	172	21.059	0.122		
รวม	175	21.829			

ANOVA

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกันไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ผลสรุปจึงปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 “ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
• เจ้าหน้าที่	129	3.48	ระดับดี
• หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน	25	3.46	ระดับดี
• ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก	11	3.65	ระดับดี
• ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	11	3.66	ระดับดี
รวม	176	3.50	ระดับดี

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยแต่ละกลุ่มของพบว่าพนักงานระดับตำแหน่งผู้จัดการแผนกขึ้นไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานกลุ่มเล็กที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 รองลงมาได้แก่กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 พนักงานกลุ่มใหญ่ที่สุด คือระดับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และกลุ่มหัวหน้าแผนก หัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

แหล่งความแปรปรวน	Df	Sum of Squares	Mean Squares	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	3	0.597	0.199	1.611	0.189
ภายในกลุ่ม	172	21.233	0.123		
รวม	175	21.829			

ANOVA

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จำแนกตามตำแหน่ง

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่ง ต่างกันไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ผลสรุปจึงปฏิเสธข้อสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 “ปัจจัยค่าจุนและปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”

Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	T-value	Sig.
ค่าคงที่ Constant	0.022	0.024	-	0.892	0.374
นโยบายและการบริหาร Xa	0.082	0.005	0.135	17.155	0.000
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน Xb	0.086	0.006	0.117	14.437	0.000

ความมั่นคงในการทำงาน Xc	0.085	0.004	0.162	21.145	0.000
ด้านแรงงานสัมพันธ์ Xd	0.076	0.006	0.102	11.789	0.000
ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม Xe	0.083	0.005	0.134	15.976	0.000
เทคโนโลยี Xf	0.087	0.004	0.160	20.807	0.000
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล Xg	0.081	0.006	0.109	14.709	0.000
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ Xh	0.081	0.005	0.129	15.007	0.000
ความสำเร็จของงาน Xi	0.084	0.006	0.116	14.712	0.000
การได้รับการยอมรับ Xj	0.088	0.006	0.123	14.289	0.000
ความก้าวหน้าในการทำงาน Xk	0.080	0.006	0.130	14.134	0.000
การฝึกอบรมและพัฒนา Xm	0.083	0.004	0.178	22.369	0.000

R-Square = 0.993, Adjusted R-Square = 0.993, N = 176, P <= 0.05

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีตัวแปรนโยบายและการบริหาร, ขวัญและกำลังใจในการทำงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, ด้านแรงงานสัมพันธ์, ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม, เทคโนโลยี, ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความสำเร็จของงาน, การได้รับการยอมรับ, ความก้าวหน้าในการทำงาน และตัวแปรการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05

เพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงใช้วิเคราะห์โดยการคัดเลือกตัวแปรอิสระ เข้าสู่สมการด้วยวิธี Stepwise เพื่อให้เห็นร้อยละ และอธิบายชัดเจนขึ้น

ตัวแปร	ลำดับที่ในการเข้าสู่สมการ	R	R ²
ความก้าวหน้าในการทำงาน Xk	1	0.993	0.985
ความมั่นคงในการทำงาน Xc	2	0.896	0.803
เทคโนโลยี Xf	3	0.958	0.918
นโยบายและการบริหาร Xa	4	0.687	0.472
ความสำเร็จของงาน Xi	5	0.985	0.971
การฝึกอบรมและพัฒนา Xm	6	0.997	0.993

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ Xh	7	0.978	0.957
ด้านแรงงานสัมพันธ์ Xd	8	0.923	0.852
ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม Xe	9	0.947	0.897
การได้รับการยอมรับ Xj	10	0.989	0.978
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน Xb	11	0.822	0.676
ผลตอบแทนและประโยชน์ที่ผูกมัด Xg	12	0.971	0.943

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้วิธี Stepwise

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้ตัวแปรทำนาย 12 ตัว ซึ่งมีคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ทั้ง 12 ตัวมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จึงสร้างสมการพยากรณ์จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

$$Y = 0.08Xk + 0.085Xc + 0.087Xf + 0.082Xa + 0.084Xi + 0.083Xm \\ + 0.081Xh + 0.076Xd + 0.083Xe + 0.086Xb + 0.081Xg + 0.088Xj$$

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 314 คน

ตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงาน บริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 176 คน โดยวิธีคำนวณการสุตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน โดยค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

การเลือกตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แล้วเลือกตัวอย่างจากทุกชั้นภูมิ โดยพิจารณาแบ่งประชากรออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับหัวหน้าแผนก ระดับผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบบสอบถาม คือ แบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติแบบ พรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และร้อยละสะสม

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยหาค่าเฉลี่ยทางคณิตศาสตร์ (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

วิเคราะห์ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยใช้ตัววิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA)

หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis)

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 176 ชุด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.1.1 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุน สมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1.2 ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุน สมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุน สมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1.4 ตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุน สมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 สรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.50$) ปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.58$) ด้านปัจจัยค้ำจุนของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.94$) และปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอยู่ในระดับกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

ด้านปัจจัยจูงใจของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัดพบว่า ปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสำเร็จของงาน ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.49$) และปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$)

ผลการวิจัยพบว่า ทั้งปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจ ทั้ง 12 ตัวแปร (12 ตัวแปร: นโยบายและการบริหาร, ขวัญและกำลังใจในการทำงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, ด้านแรงงานสัมพันธ์, ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม, เทคโนโลยี, ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล, ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในการทำงาน และตัวแปรการฝึกอบรมและพัฒนา) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ได้แก่

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. ความมั่นคงในการทำงาน Xc | ค่าเฉลี่ย = 3.94 |
| 2. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน Xb | ค่าเฉลี่ย = 3.80 |
| 3. ด้านแรงงานสัมพันธ์ Xd | ค่าเฉลี่ย = 3.67 |
| 4. เทคโนโลยี Xf | ค่าเฉลี่ย = 3.56 |
| 5. นโยบายและการบริหาร Xa | ค่าเฉลี่ย = 3.54 |
| 6. ความสำเร็จของงาน Xi | ค่าเฉลี่ย = 3.49 |
| 7. ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม Xe | ค่าเฉลี่ย = 3.46 |
| 8. การได้รับการยอมรับ Xj | ค่าเฉลี่ย = 3.45 |
| 9. การฝึกอบรมและพัฒนา Xm | ค่าเฉลี่ย = 3.41 |
| 10. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ Xh | ค่าเฉลี่ย = 3.40 |
| 11. ความก้าวหน้าในการทำงาน Xk | ค่าเฉลี่ย = 3.12 |
| 12. ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล Xg | ค่าเฉลี่ย = 3.06 |

2. การอภิปรายผล

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูนและปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด มีข้อสังเกตที่จะนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

การศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg ซึ่งได้นำ

2.1 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและการบริหาร, ขวัญและกำลังใจในการทำงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, ด้านแรงงานสัมพันธ์, ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม, เทคโนโลยี, ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล พบว่าปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในทางบวก

2.1.1 นโยบายในการบริหาร ขององค์กรมีความชัดเจน กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรมีความเหมาะสม มีการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีความเหมาะสม มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการร้องทุกข์และรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กรตลอดไป ควรรวมถึงความมั่นคงหลังเกษียณอายุด้วย

ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กร
- 2) มีวินัยในการทำงาน พยายามให้ทุกคนอยู่ในกรอบของวินัยร่วมกัน มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการเข้ามามีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแก่องค์กร
- 3) มีความภาคภูมิใจและชื่นชมต่อองค์กรของตนเอง

สุภาพรณ คำม่วง (2525, 28 อ้างถึงใน ถวิล โธทอง 2545,39) พบว่าถ้าทุกคนหรือสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กร มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีดำเนินงานขององค์กรแล้ว เขาเหล่านั้นย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจและขยันในการปฏิบัติได้ดีขึ้น

2.1.2 ขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูงลำดับรองลงมา มีการสร้างให้พนักงานมีแนวคิดทางบวกกับการร่วมมือในการทำงานเป็นทีม มีผู้รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำงานขยันขันแข็งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ได้ในระดับสูงแปลว่าพนักงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี ซึ่งจะลดปัญหาการเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาสของพนักงาน ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง และสูญเสียค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

ส่งผลให้แสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างหนึ่ง โดยไม่ย่อท้อเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน
- 2) ขยันหมั่นเพียร

3) ทุ่มความสามารถ กำลังกาย กำลังความคิด เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

เดวิส (Davis อ้างถึงใน อรรถกฤตติ ตัญญาวิทย 2544, 19) ให้ความเห็นว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานของคนงานสูง (High Morale) สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธา

เชื่อมั่นในองค์กรอย่างมาก มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานของคนต่ำ (Low Morale) สมาชิกจะไม่ชอบการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่มีความเชื่อมั่นในองค์กร อาจทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้

2.1.3 ความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูงสุด พนักงานเชื่อมั่นว่าองค์กรมีความมั่นคง พนักงานทราบถึง วิสัยทัศน์ ความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น ความมีอิสระ ความมีเสถียรภาพ การได้รับหลักประกัน และการมีความมั่นคงในชีวิต ถ้างานที่ทำมั่นคง คนเราจะตั้งใจทำ เพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอที่จะเป็นที่ยั่งยืนได้

ความมั่นคงในการทำงานทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความภาคภูมิใจและชื่นชมต่อองค์กรของตน
- 2) มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปกป้องผลประโยชน์ขององค์กร
- 3) ขยันหมั่นเพียร

สมยศ นาวิการ (2536,395-398 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ นันทเสนา 2544,14) พบว่าพนักงานจะแสวงหางานที่มีความมั่นคง

สุนันทา เลานันท์ (2541, 8-9) ให้ความเห็นว่า การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.4 ด้านแรงงานสัมพันธ์ ก็อยู่ในเกณฑ์สูงพนักงานส่วนใหญ่พอใจกับคำแนะนำและช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา ไม่ได้ได้รับความกดดันในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ได้การสนับสนุนความคิดริเริ่มจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถกันและกัน เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ยินดีให้ความช่วยเหลือกรณีเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในด้านงานที่ปฏิบัติ

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในการอยู่ร่วมกันทำให้คนเราแสดงพฤติกรรม
ดังนี้

- 1) มีความร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม
- 2) มีแรงจูงใจสูง และมีความเข้มแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค
- 3) มีความสามัคคี กลมเกลียวเป็นปึกแผ่น ก่อให้เกิดพลังร่วมกันในการทำงาน
- 4) สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลืองานเป็นกรณีพิเศษ

เกรียงศักดิ์ อรุณศรีโสภณ (2538, 15 อ้างถึงใน ถวิล โอบทอง 2545,37)คนเราจะมี ความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อรู้ว่าได้รับการต้อนรับ และความเป็นเพื่อนของบรรดาผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ผู้ควบคุมงานพึงสนใจสอดส่อง และกลมเกลียวให้เกิดความเข้าใจ และกลมเกลียวกันในหมู่ ปฏิบัติงาน

2.1.5 **เทคโนโลยี** อยู่ในเกณฑ์สูงเช่นกันองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสื่อสาร มีระบบ Lan and Wan , E-mail, Internet, EDI, Net work system, Logitic system, Supply chain B2B ที่เชื่อมต่อระหว่างสาขาต่างๆ ส่งผลให้ความคล่องตัวในการทำงานอย่างมาก มีระบบ บัญชี ที่ใช้ Computer ส่งผลให้การทำงานได้มาตรฐานและ รวดเร็ว รวมถึงมีความรู้ทั่วไปในการบริหารสำนักงาน การใช้เครื่องใช้สำนักงานเช่น เครื่องบวกลบ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ จะช่วยให้เกิดการประหยัดแรงงานและเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถแข่งขันหรือจัดทำเอกสารได้ทันเวลา ทำให้สูญเสียทรัพยากรบุคคลไปโดยเปล่าประโยชน์

ประโยชน์ จาก เทคโนโลยี

- 1) การทำงานได้มาตรฐาน ลดความผิดพลาด
- 2) การทำงานได้ รวดเร็ว ทันความต้องการ
- 3) ประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านบุคคลกร

Glimer (1971, 279-283 อ้างถึงในรัชชณี มหานพวงศ์ชัย2544,14) มีความเห็นว่าการติดต่อสื่อสาร(Communication) ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์กรประกอบนี้มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

2.1.6 **ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม** อยู่ในเกณฑ์ดี ปัจจุบันองค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยระบบอุปกรณ์ดับเพลิงเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างเพียงพอ มีการ

คำนึงถึงอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล เครื่องมือ เครื่องใช้ สภาพในห้องทำงาน ความเพียงพอต่อความต้องการไฟแสงสว่าง อากาศถ่ายเท ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ถูกต้องสุขลักษณะอนามัยเพื่อช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน ในปลายปี 2546 ทางบริษัท จะได้ ISO14000

องค์กรที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามลักษณะ พนักงานจะแสดงพฤติกรรมดังนี้

- 1) มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง
- 2) ยอมรับการมอบหมายงานพิเศษที่นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้น สมาชิกในหน่วยงานยังคงดำรงสภาพความปกติสุขดีอยู่เช่นเดิม
- 3) ความตั้งใจ ที่จะร่วมมือประสานงานซึ่งกันและกัน
- 4) มีปรับตัวของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมและการทำงาน มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้

บุญรวย ฤชาชัย (2543) มีความพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าประจำบ้านให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือการมีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม และการมี การจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงเขตอันตรายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดทำออก ถูกเงิน บันไดหนีไฟ

2.1.7 ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง น้อยที่สุดระหว่างปัจจัยค่าจูน 7 ด้าน หมายถึงระบบการจ่ายผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล ให้พนักงานโดยหลักยุทธธรรมกับความรู้ ความสามารถวุฒิ การศึกษา ควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับหน้าที่ วุฒิการศึกษา และความรับผิดชอบมากขึ้น ควรพิจารณาผลการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ชัดเจน

งานควรจะมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายสำหรับผู้ทำ บุคคลทำงานเพื่อรางวัลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นรูปของเงินและประโยชน์บริการต่างๆ เช่นเงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าตำแหน่งที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก รถรับส่งพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน งานเลี้ยงของบริษัทฯ ในเทศกาลต่าง ๆ การเรียน ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ล้วนเป็นสิ่งก่อให้เกิดแรงจูงใจ การจ่ายผลตอบแทนควรคำนึงถึงผล

การปฏิบัติงาน ทักษะความรู้ และการมีส่วนร่วมในส่วนกำไร ซึ่งเป็น หลักการจ่ายค่าตอบแทนที่ให้ความเสมอภาค สอดคล้องกับความคาดหวัง

สมยศ นาวิกการ (2536,395-398 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ นันทเสนา 2544,14) พบว่าเงินมีอิทธิพลทางการจูงใจที่มีความรุนแรง บุคคลจะถูกจูงใจด้วยเงินมากกว่าปัจจัยใด ๆ

สุนันทา เลานันท์ (2541, 8-9) พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจสูงสุด คือการมีประกันสังคมและการมีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม และพึงพอใจที่สถานประกอบการมีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์แสดงเขตอันตรายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร การจัดทำทางออกฉุกเฉิน บันไดหนีไฟ เงินโบนัสหรือเงินพิเศษประจำปี และเกี่ยวข้องกับด้านความมั่นคง พนักงานพอใจเรื่องสวัสดิการ “กองทุนเงินสะสม” สำหรับพนักงานและเงินทดแทนจากอุบัติเหตุ

2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยจูงใจที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในการทำงาน และการฝึกอบรมและพัฒนา

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ความสำเร็จของงาน, การยอมรับนับถือ, ความก้าวหน้าในการทำงาน และ การฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านบวก

2.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในเกณฑ์ดี และมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้บริหารควมมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายและเสร็จในเวลาที่ได้รับมอบหมาย มีการสนับสนุนให้ใช้ความคิดริเริ่มและวิจารณญาณ ของตนเองตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มองข้ามความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย ผู้วิจัยคิดว่าในแข่งขันระดับระหว่างประเทศ ปัจจัยความสำเร็จของงานยังต้องพัฒนาต่อไป

งานนั้นจะต้องมีการวางแผนและสามารถประเมินความสำเร็จได้ พนักงานจะใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามแผน และสามารถควบคุมผลให้บรรลุเป้าหมาย จึงจะถือว่ามีประสิทธิภาพ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าทำได้ตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนด จะส่งผลให้เกิดความภูมิใจในความสำเร็จแก่ตนเอง

เกล็ดแก้ว ร่วงลือ (2528 อ้างถึงในจุไรรัตน์ นันทเสนา 2544, 20) พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

2.2.2 ด้านได้รับการยอมรับ อยู่ในเกณฑ์ดี ผู้บริหารให้การยกย่องแก่พนักงานในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้มอบหมายไว้ วิธีการแบบหนึ่งที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดี และปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ตามความสามารถของพนักงาน คือ การให้รางวัลแบบ Informal เช่นการยกย่องชมเชยด้วยวาจา การเขียน Note การสัมผัสทางร่างกาย การแสดงสีหน้าโดยการยิ้มหรือพยักหน้า พนักงานก็สามารถรับรู้ได้ถึงการยกย่องของหัวหน้างาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถทำได้ไม่ยาก ส่งผลให้พนักงานมีความภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่

สุนันทา เลานันท์ (2541, 8-9) มีความเห็นว่า การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไรต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชา เหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.3 การฝึกอบรมและพัฒนา อยู่ในเกณฑ์ดี ระบบการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสอดคล้องกับตำแหน่งของงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ การฝึกอบรมได้คำนึงถึงผลลัพธ์เป็นหลัก ให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำข้อมูลจากการฝึกอบรมมาใช้ได้จริง การฝึกอบรมต้องทำอย่างต่อเนื่อง ให้ทันกับยุคสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วฉะนั้นผู้บริหารจึงควรพิจารณาถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้และทักษะที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการรับรู้เทคโนโลยีและข่าวสารใหม่ๆที่เป็นประโยชน์อยู่เสมอ โดยการจัดให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมตามความจำเป็นและความเหมาะสมในแต่ละหน้าที่เป็นกลไกกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งด้าน บริการ การจัดการทรัพยากร และการบริหาร

เริงลักษณ์ ไรจนพันธ์ (2529, 30) ได้พบว่า การฝึกอบรมที่มีการประเมินผลจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรม ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย จุดอ่อน จุดบกพร่อง ของตน และหลังการฝึกอบรมผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำ ความรู้ความสามารถนั้นมาใช้ปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของงาน

2.2.4 ด้านลักษณะของงาน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ปริมาณของงานที่รับผิดชอบควรเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อไม่ให้งานเกิดความจำเจควรจะมีการ โยกย้ายงาน หรือมีการหมุนเวียนงาน (Job rotation) ไปทุกแผนกเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานเมื่อ

เกิดปัญหาขึ้น ไม่ว่าจะปัญหาเรื่องการขาดบุคลากรหรือมีงานถูกเงิน ซึ่งจะสามารถแก้ปัญหาหรือลดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งการฝึกอบรมจะทำให้ความผิดพลาดในการทำงานลดลง

การกำหนดมาตรฐานของงานรายละเอียดงาน ขอบเขตหน้าที่ที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ซึ่งควรตรงกับวุฒิเป็นผลมาจากความเหมาะสมของปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังความสามารถ ส่งผลให้การทำงานอย่างมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมดังนี้มีความคิดริเริ่ม และสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์

สุนันทา เลานันท์ (2541, 8-9) มีความเห็นว่าการจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ, การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด พนักงานควรรับรู้ความสำเร็จในงานที่ตนทำ ควรได้รับมอบงานใหม่ที่ส่งผลต่อความก้าวหน้า การพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เลื่อนตำแหน่งควรทำด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก โดยมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ชัดเจน แต่เนื่องจากบริษัท โตโยต้า ทูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด นับว่าเป็นองค์กรที่ใหญ่ งานส่วนใหญ่จะเป็นงานประจำ ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความสามารถของพนักงานได้เท่าที่ควร

สุนันทา เลานันท์ (2541, 8-9) มีความเห็นว่าการเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2536,395-398 อ้างถึงใน จุไรรัตน์ นันทเสนา 2544,14) พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง

3.1.1 ควรมีการปรับปรุงอัตราเงินเดือน เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้กับการทำงานระดับสากล และลดอัตราเข้า-ออกของพนักงาน

3.1.2 นโยบายการเลื่อนตำแหน่ง เปิดโอกาสให้คนไทยที่มีความสามารถสูงได้เป็นผู้บริหารระดับสูง

3.1.3 เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้ก้าวหน้าเป็นผู้บริหารในบริษัทย่อย แทนการรับพนักงานใหม่ในระดับบริหาร

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำกรวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาถึงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างบริษัทๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน ว่าบริษัทๆใดมีประสิทธิภาพมากกว่า

3.2.2 ควรศึกษาถึงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายต่างๆ ขององค์กรเดียวกัน ว่าฝ่ายใดมีประสิทธิภาพมากกว่า

บรรณานุกรม

- กิติ ตย์คานนท์ *เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ* กรุงเทพมหานคร เศรษฐสตูดิโอ 2532
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 14 การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2543
- ดำรง ทิพย์โยธา *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS for Windows version 1* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ *สัมมนาการจัดการทั่วไป* หน่วยที่ 6 การจูงใจ นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2546
- สุนันทา เลานันท์ *การพัฒนาองค์การ* กรุงเทพมหานคร, ดี.ดี. บุ๊คสโตร์ 2541
- สมพงษ์ เกษมสิน *การบริหารบุคคลแผนใหม่* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2519
- ราณี อธิชัยกุล *การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช 2543
- อรุณ รักรธรรม *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช 2522
- กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย “ประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข : ศึกษาเปรียบเทียบศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 29 ชว่งนุชเนตร และศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 48 นาควัชรอุทิศ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- จุไรรัตน์ นันทเสนา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- ถวิล โอทอง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2545
- นรรัตน์ แก้วกะโละ “ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับกลางของกลุ่มบริษัท เอส.พี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2542

- นารี ศิริสุขโตม “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจที่จะอยู่กับองค์กร : ศึกษากรณีเฉพาะบักซี”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2539
- บุญรวย ฤกษ์ย ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า
ประจำบ้านต่อสวัสดิการที่ได้รับ : ศึกษากรณีเฉพาะเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2543
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรใน
บริษัทเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2541
- ผณิพันธ์ ไตจันทร์ “การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : ศึกษา
เฉพาะกรณีกองกำกับการ 1 กองตำรวจสันติบาล 2” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- สรพรเพชร สุขภิมินตรี “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตำรวจจราจรใน
เขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2538
- สุปราณี เรียบร้อยเจริญ “การประเมินผลโครงการพัฒนานักบริหารในภาคราชการ ศึกษากรณี
กระทรวงการคลัง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- สถิต คำลาเลี้ยง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณีกองการ
บินทหารเรือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2544
- รักษณีย์ มานพวงค์ชัย “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเครื่องสุขภัณฑ์
อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2544
- รติกร เวชชะ “ความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อแบบภาวะผู้นำ : กรณีศึกษา
กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2541

- อนันต์ ศรีบูรพาภิรมย์ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย
ค.มหาวิทยาลัยมหิดล” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2535
- อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์ “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 2544
- Barnard, C.T. *The function of the executive* Cambridge, Massachusetts: Harvard
University Press ,1972.
- Fippo, Edwin B. and Gary M. Munsinger. *Management* 3rd ed. Boston: Allyn and Bacon.
,1975.
- Gibson, James L. and John M. Ivancevich and James Donnelly, Jr. *Organizations:
Behavior, Structure, Process* 4th ed. Plano. Texas: Business Publication ,1982.
- Myers, Scott M. *Every Employee a Manager* New York: McGraw-Hill Book ,1970.
- Nigro., Felix A. *Modern public administration* 2nd ed, New York: Harper & Row. ,1970
- Sanford, Fillmore H. and Wrightsman Lawrence S *Psychology* 3rd ed., Belmont: Books
Cole ,1970.
- Yoder, Dale. *Personnel management and industrial relations* 5th ed. Englewood Cliffs,
N.J. : Prentice-Hall ,1962.

แบบสอบถามหมายเลข _____

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท โตโยต้า ฟูโซ (ไทยแลนด์) จำกัด

- คำชี้แจง: 1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย ของการศึกษา ตามหลักสูตร
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการ
ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็น
ความลับ และไม่มีผลเสียต่อการทำงานของท่าน
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง

เพศ ชาย

หญิง

อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 26-30 ปี

31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

ต่ำกว่า หรือ เท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อนุปริญญาตรี / ปวส

ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ประสบการณ์การทำงาน

ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี

11-15 ปี มากกว่า 15 ปี

ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก ผู้จัดการแผนก ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

คำแนะนำ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่กำหนดในด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาทำทุกข้อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วยมา กึ่งกลาง	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ปัจจัยด้าน นโยบายและการบริหาร						
1. นโยบายในการบริหารขององค์กรมีความชัดเจน						
2. กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรมีความเหมาะสม						
3. การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีความเหมาะสม						
4. ระบบการควบคุมภายใน มีความเหมาะสม						
5. ท่านปฏิบัติตามนโยบายบริหารด้วยความเต็มใจ						
6. ระบบการร้องทุกข์ขององค์กร มีความเหมาะสม						
7. การรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงาน มีความเหมาะสม						
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน						
8. ท่านพร้อมที่จะร่วมมือในการทำงานเป็นทีม						
9. ท่านทำงานขยันขันแข็งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค						
10. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร						
11. ท่านพร้อมที่จะเปลี่ยนงานเมื่อมีโอกาส						
ความมั่นคงในการทำงาน						
12. งานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบันนี้มีความมั่นคง						
13. ท่านมีความเชื่อมั่นและภาคภูมิใจกับหน่วยงานนี้ตลอดไป						
ด้านแรงจูงใจสัมพันธ						
14. ท่านพอใจกับคำแนะนำและช่วยเหลือของ ผู้บังคับบัญชา						
15. ท่านได้รับความกดดันในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา						
16. ผู้บังคับบัญชานับสนุนความคิดริเริ่ม						
17. เพื่อนร่วมงาน ร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี						
18. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถของท่าน						
19. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ไม่มีความจริงใจต่อท่าน						

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
20. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือกรณีเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในดำเนินงานที่ปฏิบัติ						
ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม						
21. องค์กรให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย						
22. ระบบอุปกรณ์ดับเพลิงมีเพียงพอ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน						
23. อุปกรณ์ความปลอดภัยส่วนบุคคล องค์กรจัดซื้อ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน						
24. เครื่องมือเครื่องใช้มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน						
25. อุปกรณ์การสื่อสาร เพียงพอต่อความต้องการ						
26. สภาพในห้องทำงาน ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการ ทำงาน และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						
27. ไฟแสงสว่างมีความเพียงพอขณะปฏิบัติงาน						
เทคโนโลยี						
28. ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการสื่อสาร						
29. ระบบ Lan ในองค์กร ส่งผลให้ความคล่องตัวในการ ทำงาน อย่างมาก						
30. ระบบ บัญชี ที่ใช้ Computer ส่งผลให้การทำงานได้ มาตรฐาน รวดเร็ว						
ผลตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล						
31. รายได้ของท่านที่ได้จากการทำงานสอดคล้องกับค่า ครองชีพในปัจจุบัน						
32. ท่านดำรงชีพอยู่ได้อย่างสบายจากเงินเดือนและ ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่ องค์กรมีให้						
33. ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ						
34. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับ เพื่อน ๆ ที่ประกอบอาชีพเดียวกัน						
35. ค่ารักษาพยาบาล จัดได้อย่างเหมาะสม						
36.สวัสดิการด้านเครื่องแบบควรแก้ไขปรับปรุง						
37. สวัสดิการอื่น ๆ ที่องค์กรจัดให้ปัจจุบันยังไม่ดีเท่าที่ควร						

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
ปัจจัยจูงใจ						
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
38. ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่						
39. งานที่ปฏิบัติอยู่ มีลักษณะจำเจน่าเบื่อ						
40. ลักษณะงานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ						
41. ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน						
42. งานที่ปฏิบัติอยู่ มีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์						
ความสำเร็จของงาน						
43.งานที่ได้รับมอบหมายมัก บรรลุตามเป้าหมาย สม่ำเสมอ						
44. ท่านไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและทักษะใน การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่						
45 ท่านทราบผลสำเร็จของงาน						
การได้รับยอมรับ						
46. ท่านได้รับการยกย่องในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานเสมอ						
47. ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำอยู่เป็นงานไม่มีเกียรติ						
48. ผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้ปฏิบัติ						
ความก้าวหน้าในการทำงาน						
49. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ						
50. การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปได้ยาก						
51. ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน						
52. งานในหน้าที่มีโอกาสสร้างความก้าวหน้า						
53. การพิจารณาผลการปฏิบัติงานมีความเป็นธรรม						
ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา						
54. ปรุมนิเทศ จัดได้อย่างเหมาะสม						
55. องค์กรมักจัดการอบรมความรู้ใหม่ ๆ ให้ทันยุคสมัย เสมอ						
56. ท่านสามารถนำข้อมูลการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์						

ขอขอบคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์แบบสอบถาม

นางอิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางอิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	15 เมษายน 2501
สถานที่เกิด	เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วจ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2534 วจ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	บริษัทโตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	รองผู้จัดการฝ่ายบัญชี และการเงิน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางอิสริย์ ลีลาสุนทรวัฒนา
วัน เดือน ปีเกิด	15 เมษายน 2501
สถานที่เกิด	เขตบางรัก จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	วจ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2534 วจ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	บริษัทโตโยต้า ทุไซ (ไทยแลนด์) จำกัด เขตดินแดง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ตำแหน่ง	รองผู้จัดการฝ่ายบัญชี และการเงิน