แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

MOTIVATION WHICH AFFECTS THE EFFICIENCY OF SUPPORT PERSONNEL PRIVATE UNIVERSITY IN PATHUM THANI PROVINCE

กฤตภาคิน มิ่งโสภา[1] และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ [2]

[1] หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, Krittapakhin.m@rsu.ac.th

[2] หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, Noppadol.s@rsu.ac.th

---

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี 2) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี 3) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มประชากรแบบอิสระ, การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว, และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานะภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับพนักงาน สังกัดหน่วยงาน มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร 3) ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด 4) ผลการวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน , บุคลากร, สายสนับสนุน, มหาวิทยาลัยเอกชน

ABSTRACT

The objectives of the research include 1) to study the level of motivation in the operation of support personnel private university in Pathum Thani province. 2) to study the level of efficiency in the operation of support personnel work performance and 3) to study the motivation that affects the efficiency of support personnel work performance private university in Pathum Thani province. The samples group of 150 people were selected non-probability sampling by using a purposive sampling. The research tool is the survey and the statistical methods include the frequency, percentage, mean, standard deviation, Inferential statistics include two group of mean comparison test, t-test, One way ANOVA and multiple regression at the significant level of .05.

The research findings indicated that

1) The mostly respondents are female, aged more than 41 years old, Married, graduate with bachelor's degrees, affiliated with departments. They are mostly the employee with less than five years of work experience. Their average monthly income is less than or equal to 15,000 baht.

2) The results of the analysis of the level of motivation for the performance of the motivation factor are the most aspect is job achievement, followed by acceptance respect and job description, Hygiene factors include the relationship with colleagues is the most followed by policy and administration.

3) In the work performance, When considering each aspect, the most efficient aspect is the quality of works, followed by the quantity of works aspect and the time, respectively.

4) The correlation between the motivator factors and the efficiency of work performance indicates that the job achievement, policy and administration have the impact on efficiency in operation of support personnel private university in Pathum Thani at the significant level of .05.

Keywords: Motivation, Efficiency of work performance, Personnel, Operation of support, Private University

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม ท่ามกลางกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง (ชินวัฒน์ คาสนนันทน์ และสัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2557) การเปลี่ยนแปลงของสถาบันอุดมศึกษาทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย มีความพัฒนา และพยายามปรับตัวเพื่อรองรับกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น มหาวิทยาลัยในประเทศไทยหลายแห่งได้เพิ่มศักยภาพการแข่งขัน อาทิ การเปิดการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต หรือหลักสูตรปริญญาควบ Double Degree เมื่อจบการศึกษา 4 ปี จะได้ปริญญาบัตร 2 ใบ ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษามีทรัพยากรที่จำกัด อีกทั้งผู้เรียนมีความต้องการศึกษาที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และผู้เรียนมีโอกาสเลือกสถาบันอุดมศึกษาได้มากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องพยายามพัฒนาตนเองให้แข่งขันได้ สถาบันอุดมศึกษาจึงค้าหาเอกลักษณ์เฉพาะด้านที่ถนัด ทำได้ดี มีความเชี่ยวชาญ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อทุ่มทรัพยากรในการพัฒนาหลักสูตร การวิจัย การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาบุคลากรที่เป็นจุดเด่นนั้นได้อย่างมีคุณภาพ และมีความแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาอื่น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2558) มหาวิทยาลัยเอกชน ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ล้วนความ

ความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพทางการศึกษาในภาพรวมมากยิ่งขึ้น ด้วยการที่องค์กรเข้ามาตรวจสอบประเมินติดตามตรวจสอบคุณภาพและมีความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) (ประเมินทุกปี) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) (ประเมินทุกห้าปี) จึงเป็นการแข่งขันจากการขยายตัวของสถาบันอุดมศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชนด้วยกันเอง ยิ่งในสถานการณ์การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดหรือเพื่อการพัฒนามีความรุนแรงมากขึ้นอันเนื่องมากจากการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ในสังคมบุคลากรสายสนับสนุนคือส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามตามวิสัยทัศน์ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นผู้ที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ตามภารกิจของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างราบรื่นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน (อุทัย ดุลยเกษม, 2553, น. 62 - 63)

บุคลากรสายสนับสนุนถือเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย นอกจากจะสนับสนุนภารกิจวิชาการแล้วยังมีภารกิจหลักในการดำเนินนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เกิดความผูกพัน จงรักภักดีและทำงานกับองค์กรตลอดไป เป็นความรู้สึกไว้วางใจว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเรา (ชุติมา ปัญญาพินิจนุกูร และคณะ, 2555, น. 13) เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษานั้นนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษานั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ เสริมสร้างให้เกิดความภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร (สมบัติ อาริยาศาล, 2561, น. 34) เป็นที่สังเกตกันอย่างแพร่หลายว่าแรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพของงานเป็นหัวข้อที่ซับซ้อน มีการสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ ในการศึกษาวิจัยมากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่ได้มีอิทธิพลต่อแรงงานเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงประสิทธิภาพของทั้งองค์กร กล่าวง่าย ๆ ว่าขวัญกำลังใจที่สูงขึ้นจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต (Strauss, 1968, p. 264) ภายใต้สภาวะการณ์แข่งขันที่รุนแรงและความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้องค์กรต้องมีการปรับตัวและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ภักดี มะนะเวศ, 2562) องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง (ธิริญญา เพ็ญญะ และ ไชยา ยิ้มวิไล 2562) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังคนขององค์กรที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่ได้รับน้อยลง ปัญหานี้หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้องจะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อม จึงต้องมุ่งพัฒนาหน่วยงานและทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน หรือองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะ และเป็นเครื่องมือสำหลับผู้บริหารในการบริหาร

ด้านทรัพยากรมนุษย์ ช่วยผลักดันการดำเนินงานอีกทั้งยังสร้างความสามารถในการแข่งขันแก่สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

2.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

การตรวจเอกสาร

ความหมายของแรงจูงใจ (Motivator Factors)

แรงคือสิ่งที่ไม่มีตัวตน นิยมกันว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาซึ่งเชื่อกันว่าถ้ามีแรงอยู่กับตัวก็จะมีพลังในการทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, น. 30) แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ เพื่อให้เกิดการตอบสนองจากภายใน ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร Luthans (1989) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือการที่ผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้บุคคลมีความทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีปนะสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จำทำได้ การจูงใจ (Motivation) คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจากแรงผลักดันให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ผ่านการกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยตรง จงใจให้เกิดการกระทำด้วยความเต็มใจเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการ ความปรารถนา ผลตอบแทน หรือเป้าหมายที่บุคคลต้องการ สอดคล้องกับ Schermerhorn Hunt and Osborn (2002) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงอิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่อง (Mowen & Minor,1998; Woolfolk, 1995) ซึ่งแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้เกิดการแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่มีเป้าหมายนั้นคือ แรงจูงใจ (Motive) ถึงแม้ว่าแรงจูงใจและความพอใจในงานมีมีแนวโน้มที่มีความสัมพันธ์กัน โดยการที่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสามารถเกิดขึ้นจากการได้รับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นมาจากการได้ถูกสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน (Davis, 1981) แต่นั่นคือแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานไม่ใช่สิ่งเดียวกัน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานถือเป็นทัศนคติในงานชนิดหนึ่ง ซึ่งตาม

ธรรมดาทัศคติจะเป็นสิ่งที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก ในขณะที่แรงจูงใจเป็นสภาวะสามารถขึ้นลงได้ตามสภาพการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ สอดคล้องกับ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึก (Feeling) ต่องาน ส่วนแรงจูงใจในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล มักจะพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work motivation) คือสิ่งเดียวกัน ความแตกต่างที่เห็นได้ชัด คือ ความพึงพอใจเป็นทัศคติ ซึ่งมีสิ่งของวัตถุบุคคล (Attitude object) เป็นเป้า ส่วนแรงจูงใจมีจุดมุ่งหมาย (Goal)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (Herzberg' s motivation theory)

เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 113-115 ; อ้างถึงใน สุพิชฌาย์ คูศรีเทพประทาน, 2551, น. 20) ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและได้สร้างทฤษฎีที่เรียกว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two factors theory) หรือเรียกอย่างอื่นได้อีกหลายชื่อ เช่น ทฤษฎีความพอใจ-ไม่พอใจ (Satisfiers dissatisfies) หรือทฤษฎีปัจจัยกระตุ้นปัจจัยค้ำจุน (Motivation hygiene' s theory) ปัจจัยเหล้านี้ส่วนใหญ่จะเดี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่โดยคนจะถูกจูงใจเพิ่มผลผลิต ถ้าปัจจัยเหล่านี้คนทำงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงาน และเกิดแรงจูงใจเพราะสามารถสนองความต้องการสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น หรือทฤษฎีองค์ประกอบภายใน-ภายนอกของงาน (Intrinsic extrinsic factors) ซึ่งแนวคิดหลักของทฤษฎีนี้เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงาน ได้ผลดีมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ความพึงพอใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น มี 2 องค์ประกอบ คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) จะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการทำงานมี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของ บุคคลในการทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาและ ป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ รวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคล ได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหรือการได้รับเงินเพิ่มขึ้น

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของ บุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้น จากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การ เปลี่ยนแปลงสถานที่หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การในทางสูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) มีลักษณะเป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 11 ประการ คือ

2.1 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่าง การมีเลขานุการ การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็น ในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์การ

2.6 นโยบายและการบริหารงานบริษัท (Company policy and administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่และกำหนดนโยบายเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.7 สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง สถานการณ์ บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ ทำให้ต้องเดินทางไกลจากครอบครัวลำบาก

2.9 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ มีต่อความมั่นคงขององค์การ

2.10 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision techniques) หมายถึง ความรู้สึกของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานความยุติธรรมในการบริหารงาน ความ เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.11 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพอใจค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ข้าราชการได้รับรายเดือนเป็นประจำ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ตลอดจนเงิน สวัสดิการต่าง ๆ

ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมาโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธี (Mean) ทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ (อัครเดช ไม้จันทร์, 2559, น. 15) มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้หลายท่าน (รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์, 2551) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมาได้มากกว่าทรัพยากรที่นำเข้า หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ในขณะเดียวกันหากเทียบกับผลผลิตที่ได้ออกมาด้วยการใช้ทรัพยากรได้น้อยหรือประหยัดที่สุด ก็หมายความว่า องค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2544) และสิ่งที่สำคัญของประสิทธิภาพ คือ การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าได้

คุณภาพเพียงดี และปริมาณงานมากน้อยเพียงใด โดยใช้ทรัพยากรไปมากน้อยแค่ไหน (ปัญญาพร ฐิติพงศ์, 2558 : 11) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ คือ การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพนี้เป็นตัวชี้วัดผลของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีคุณภาพหรืออย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่สูญเสียไป (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560 : 93) ได้กล่าวว่า ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้วัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหารคือ ความมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Operational Effectiveness) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Operational Efficiency) ประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

1. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพนี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2. แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้นิ่งอยู่กับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป็นเป้าหายองค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดของ ปีเตอร์สัน และโพลวแมน (Plowman & Peterson, 1989, อ้างถึงใน อุทัสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิด โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ สินค้า คุณภาพของการทำงานต้องมีคุณภาพที่สูง ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตมอบให้กับผู้บริโภคต้องมีมาตรฐาน คุณภาพดี ตอบสนองความต้องการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเกิดเป็นความประทับใจ และมีความพึงพอใจสูงสุด

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละบุคคลในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ฉะนั้นบุคลากรจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำเป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรเวลาที่จำเป็นต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะการสอดคล้องกับเนื้องานและปริมาณงานที่ถูกต้อง

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต คือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขอบเขตด้านประชากรที่ต้องการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแประชากรคือ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชน ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น จำนวน 150 คน ใช้สูตรการสุ่มตัวอย่างของ (Krejcie, R. V. & Morgan, D. W., 1970) ยอมรับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก ข้อมูลที่ได้มาจะถูกทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ รวมทั้งศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขต่อไป

ขอบเขตการวิจัยด้านตัวแปรที่ต้องการศึกษา ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ทำงานในองค์กร รายได้ต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการแบบ (Check list) ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมี 2 ด้านได้แก่ ด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และสภาพชีวิตส่วนตัว มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด กำหนด Interval คือ (0.80) จำนวน 57 ข้อ แบบสอบถามระดับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน และเวลา มีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ ขอบเขตการวิจัยด้านประชากรและระยะเวลาที่ต้องการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและศึกษาวิจัยตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2564

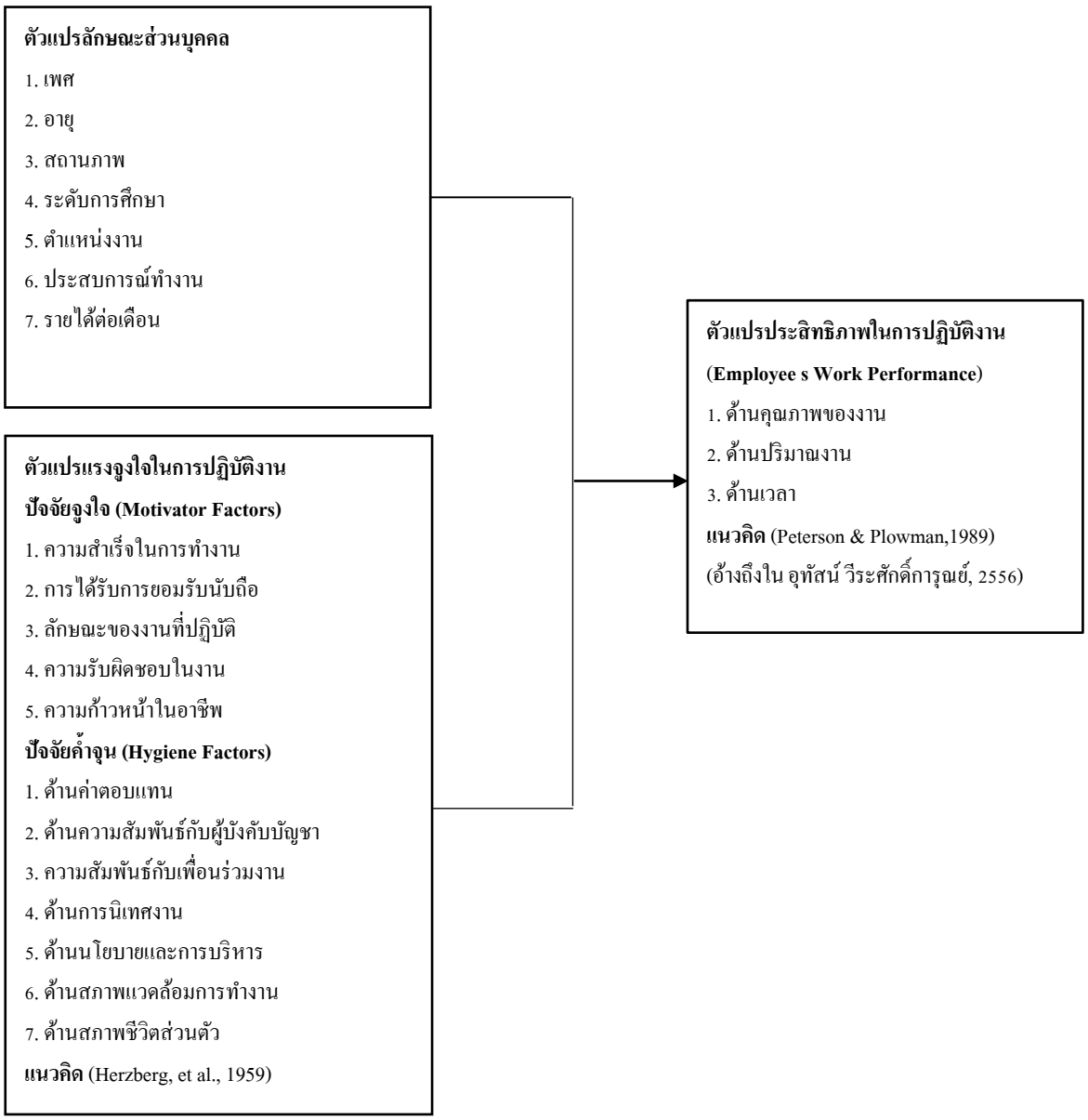
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้ ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ปรึกษา เพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 รายเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560, น. 29-30) ซึ่งค่าที่ได้พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.975 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากร สายสนับสนุน จำนวน 150 ตัวอย่าง โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง และใช้การแจกแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทำการวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการวิจัยที่นำมาอธิบายเชิงวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ (Independent Samples t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance (ANOVA) เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนแล้วพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร จะทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) เพื่อหาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis เพื่ออธิบายการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล 2. วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg, et al., 1959) และแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลวแมน (Plowman) มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน (ร้อยละ 53.9) มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน (ร้อยละ 40.1) สถานะภาพสมรส จำนวน 76 คน (ร้อยละ 50) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 34.2) ตำแหน่งงานระดับพนักงาน 135 จำนวน คน (ร้อยละ 88.8) ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน จำนวน 106 คน (ร้อยละ 69.7) ประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 62 คน (ร้อยละ 40.8) และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 69 คน (ร้อยละ 45.4)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

2. วิเคราะห์ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับแรงจูงใจ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.90	0.71	มาก
2. ปัจจัยค้ำจุน	3.77	0.79	มาก
รวม	**3.83**	**0.75**	**มาก**

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.16	0.61	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.89	0.71	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.89	0.73	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.11	0.66	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.48	0.83	มาก
รวม	**3.91**	**0.71**	**มาก**

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{\bar{X}}$	SD	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านค่าตอบแทน	3.41	0.88	มาก
2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.85	0.81	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.73	มากที่สุด
4. ด้านการนิเทศงาน	3.90	0.75	มาก
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.93	0.78	มาก

6. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	3.70	0.80	มาก
7. ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	3.39	0.80	ปานกลาง
รวม	**3.77**	**0.79**	**มาก**

3. วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านคุณภาพงาน	4.11	0.74	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.00	0.72	มาก
3. ด้านเวลา	4.07	0.76	มาก
รวม	**4.06**	**0.74**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	t	Sig	F	Sig	สรุป
เพศ	-1.664	0.098			ไม่แตกต่าง
อายุ			1.063	.377	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ			.047	.954	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา			1.110	.354	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน			.780	.460	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน			.696	.556	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน			.696	.556	ไม่แตกต่าง

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ	B	SE	β	t	Sig.
Constant	-0.221	0.289		-0.764	0.446
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จของงาน	0.556	0.112	0.458	4.969	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	0.104	0.091	0.100	1.136	0.258
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.041	0.099	0.041	0.416	0.678
ด้านความรับผิดชอบ	0.107	0.116	0.096	0.922	0.358
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.091	0.070	-0.103	-1.308	0.193
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านค่าตอบแทน	0.038	0.056	0.045	0.669	0.505
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	0.011	0.082	0.012	0.130	0.897
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.189	0.078	0.188	2.444	0.016*
การนิเทศงาน	-0.019	0.074	-0.020	-0.262	0.794
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.136	0.089	0.143	1.524	0.130
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.013	0.091	0.014	0.142	0.887
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	-0.041	0.061	-0.044	-0.670	0.504
R = 0.824, □□ = 0.679, Adjusted □□ = 0.651, Durbin-Watson = 1.877, SEE = 0.439, F = 24.145, Sig. = 0.00*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระจากกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.805 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กันในตัวเอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่าด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000 และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.016 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.824 โดยพิจารณาจาก R = 0.824 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 67.9 โดยพิจารณาจาก R^2 = 0.679 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.439 โดยพิจารณาจาก SEE = 0.439

โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.458 โดยพิจารณาจากค่า β = 0.458

$\hat{Y}$= -0.221 + 0.556 (ด้านความสำเร็จของงาน)* + 0.104 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.041 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.107 (ด้านความรับผิดชอบ) - 0.091 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ) + 0.038 (ด้านค่าตอบแทน) 0.011

(ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.189 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน)* - 0.019 (การนิเทศงาน) + 0.136 (ด้านนโยบายและการบริหาร) + 0.013 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) - 0.041 (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ	B	SE	β	t	Sig.
Constant	0.095	0.270		0.351	0.726
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จของงาน	0.288	0.105	0.242	2.752	0.007*
ด้านการยอมรับนับถือ	0.032	0.085	0.031	0.374	0.709
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.111	0.093	0.112	1.198	0.233
ด้านความรับผิดชอบ	0.153	0.109	0.141	1.409	0.161
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.148	0.065	-0.170	-2.263	0.025*
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านค่าตอบแทน	0.044	0.052	0.053	0.835	0..405
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.007	0.077	-0.008	-0.088	0.930
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.082	0.073	0.083	1.136	0.258
การนิเทศงาน	-0.057	0.069	-0.060	-0.829	0.409
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.179	0.083	0.192	2.148	0.033*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.237	0.086	0.260	2.768	0.006*
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	0.060	0.057	0.066	1.055	0.293
R = 0.841, □ □= 0.708, Adjusted □ □ = 0.682, Durbin-Watson = 1.829, SEE = 0.410, F = 27.634, Sig. = 0.00*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระจากกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.829 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กันในตัวเอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.007* ด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.025 ด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.033 และด้านสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.006 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.841 โดยพิจารณาจาก R = 0.841 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 70.8 โดยพิจารณาจาก R^2 = 0.708 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.410 โดยพิจารณาจาก SEE = 0.410

โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.260 โดยพิจารณาจากค่า $\beta = 0.260$

$\hat{Y}$= 0.95 + 0.288 (ด้านความสำเร็จของงาน)* + 0.032 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.111 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.153 (ด้านความรับผิดชอบ) - 0.148 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ)* + 0.044 (ด้านค่าตอบแทน) - 0.007 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.082 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) - 0.057 (การนิเทศงาน) + 0.179 (ด้านนโยบายและการบริหาร)* + 0.237 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน)* + 0.060 (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ	B	SE	β	t	Sig.
Constant	-0.137	0.311		0.441	0.660
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จของงาน	0.445	0.120	0.357	3.702	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	-0.031	0.098	-0.029	-0.315	0.754
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.053	0.106	0.051	0.495	0.621
ด้านความรับผิดชอบ	0.167	0.125	0.147	1.343	0.182
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.214	0.075	-0.235	-2.285	0.005*
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านค่าตอบแทน	0.071	0.060	0.083	1.185	0.238
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.035	0.088	-0.038	-0.402	0.688
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.117	0.083	0.113	1.408	0.161
การนิเทศงาน	0.036	0.079	0.035	0.449	0.654
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.207	0.096	0.213	2.167	0.032*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.090	0.098	0.094	0.911	0.364
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	0.129	0.065	0.136	1.984	0.049*
R = 0.805, □ □= 0.649, Adjusted □ □ = 0.618, Durbin-Watson = 1.871, SEE = 0.472, F = 21.093, Sig. = 0.00*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระจากกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.871 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กันในตัวเอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000* ด้านความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.005 ด้านโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.032 และด้านคุณภาพชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.049 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.805 โดยพิจารณาจาก R = 0.805 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 64.9 โดยพิจารณาจาก R^2 = 0.649 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.472 โดยพิจารณาจาก SEE = 0.472

โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.357 โดยพิจารณาจากค่า β = 0.357

$\hat{Y}$= -0.137 + 0.445 (ด้านความสำเร็จของงาน)* -0.031 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.053 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.167 (ด้านความรับผิดชอบ) - 0.214 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ)* + 0.071 (ด้านค่าตอบแทน) - 0.035 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.117 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) + 0.036 (การนิเทศงาน) + 0.207 (ด้านนโยบายและการบริหาร)* + 0.090 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) + 0.129 (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)*

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านรวม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ	B	SE	β	t	Sig.
Constant	-0.088	0.252		-0.348	0.729
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จของงาน	0.430	0.098	0.370	4.401	0.000*
ด้านการยอมรับนับถือ	0.035	0.080	0.035	0.438	0.662
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.068	0.086	0.071	0.790	0.431
ด้านความรับผิดชอบ	0.142	0.101	0.134	1.407	0.162
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.151	0.061	-0.179	-2.480	0.014
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านค่าตอบแทน	0.051	0.049	0.063	1.040	0.300
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	-0.010	0.071	-0.012	-0.147	0.883
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.130	0.068	0.135	1.918	0.057
การนิเทศงาน	-0.014	0.064	-0.015	-0.212	0.833
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.174	0.078	0.192	2.239	0.027*
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.113	0.080	0.128	1.418	0.158
ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว	0.050	0.053	0.056	0.936	0.351
R = 0.856, □ □ = 0.732, Adjusted □ □ = 0.709, Durbin-Watson = 1.805, SEE = 0.383, F = 31.226, Sig. = 0.00*					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระจากกัน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.805 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์กันในตัวเอง จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000* ด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.027 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.856 โดยพิจารณาจาก R = 0.856 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 73.2 โดยพิจารณาจาก R^2 = 0.732 และมีความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.383 โดยพิจารณาจาก SEE = 0.383

โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐานเท่ากับ 0.370 โดยพิจารณาจากค่า β = 0.370

$\hat{Y}$ = - 0.088 + 0.430 (ด้านความสำเร็จของงาน)* + 0.035 (ด้านการยอมรับนับถือ) + 0.068 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.142 (ด้านความรับผิดชอบ) - 0.151 (ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ) + 0.051 (ด้านค่าตอบแทน) - 0.010 (ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา) + 0.130 (ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) - 0.014 (ด้านการนิเทศงาน) + 0.174 (ด้านนโยบายและการบริหาร)* + 0.113 (ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน) + 0.050 (ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว)

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี” จำนวน 150 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป สถานะภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งงานระดับพนักงาน สังกัดหน่วยงาน มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ทั้งในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะว่าองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและมีนโยบายที่ดี อันเนื่องมาจากมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และสามารถช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรเกิดความสุขและมีแรงจูงใจการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามบุคคลหนึ่ง จะสามารถทำบางสิ่งด้วยความตั้งใจมาก ๆ ย่อมคาดหวังในเรื่องของความสำเร็จในสายงานที่ตนเองดำเนินอยู่ รวมถึงนโยบายที่องค์กรได้กำหนด และสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ อีกทั้งยังส่งผลประโยชน์ต่อองค์กรในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงจูงใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย สิริลักษณ์ เตี้ยคำ (2564) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดย

รวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านสถานะทางอาชีพมีมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ซึ่งเท่ากับความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับ กฤษดา เชียรวัฒนสุข และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในหน้าที่ด้านความก้าวหน้า และปัจจัยธำรงรักษาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านปัจจัยจูงใจในความสำเร็จของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ แสดงว่าบุคลากรมีความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้ แรงจูงใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนและกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ ความตั้งใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เต็มกำลังความสามารถ และนำไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่ดีกับองค์กร แรงจูงใจจึงเป็นกุญแจสำคัญซึ่งจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จขององค์กรภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ผู้เขียนจึงขอนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่มีต่อผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ผู้บริหารควรมีการกำหนดโครงสร้างที่แสดงถึงความชัดเจน และแจ้งให้บุคลากรได้ทราบโดยทั่วกันถึงการพัฒนาในตำแหน่งงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นถึงโอกาสในความก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใด

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจทำให้ผลการวิจัยไม่ได้ลงลึกในรายละเอียดของข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไปมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น จึงควรพิจารณาการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในลักษณะเปรียบเทียบ หรืออาจทำวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ (Mixed Method) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจนมากขึ้น

2. ผู้ที่สนใจศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน อาจพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีความสำคัญ เช่น ประเด็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันของบุคลากร เพื่อให้ได้มุมมองทางวิชาการที่สามารถเติมเต็มแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผู้ที่สนใจทำการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้ ควรพิจารณากลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่มีความแตกต่างเพื่อให้เกิดภาพที่ชัดเจนในเชิงวิชาการและในเชิงการนำผลการวิจัยไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และคณะ. (2560). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สามลดา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). *ทิศทางการอุดมศึกษาไทย*. สืบค้นจาก http://www.kriengsak.com/node/41

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ. *วารสารมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3*(2), 29-43.

ชุติมา ปัญญาพินิจนุกูร และคณะ. (2555). การเสริมสร้างความสุขในการทำงานเพื่อส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข, 22*(2), 11-23.

ชินวัฒน์ คาสนนันทน์ และสัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2557). การจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏให้มีประสิทธิภาพในยุคการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มหาวิทยาลัยศรีปทุม. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์, 14*(1), 119-126.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษาบริษัทอินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4*(2), 93-94.

รจนพรรณ อมรรุจิโรจน์. (2551). *การวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน IT สถาบันการเงินแห่งหนึ่งโดยวิธี Data Envelopment Analysis* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). ทฤษฎีองค์กรประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา. ใน นิเทศ ตินณะกุล (บรรณาธิการ). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยามานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพิชฌาย์ คูศรีเทพประทาน. (2551). *การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ABC จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).

สิริลักษณ์ เตี้ยคำ. (2564). เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 5*(9), 195.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

อุทัสน์ วิระศักดิ์การุณย์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองบังคับการอารักขาและควบคุมฝูงชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์).

อุทัย ดุลยเกษม. (2547ข, มกราคม). ปรารมภ์เรื่องความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *สานปฏิรูป, 6*(69), 62-63.

Krejcie, R.V.& Morgan, D.W. (1970). Determining Sample for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill Inc.

Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to work.* New York: John Wiley and Sons.

Strauss, G. (1968). Human relations-1968 style. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society, 7*(3), 262-276. Retrieved from https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-232X.1968.tb01080.x