ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

RELATIONSHIP BETWEEN WORK MOTIVATION AND EMPLOYEE' JOB PERFORMANCE: A CASE STUDY OF HOME PRODUCT CENTER PUBLIC COMPANY LIMITED

ศิวา หลาบคำ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ศิวา หลาบคำ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) Relationship between Work Motivation and Employees' Job Performance: A Case Study of Home Product Center Public Company Limited
ชื่อ - นามสกุล	นายศิวา หลาบคำ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2563

คณะกรรมการการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์เชาว์ โรจนแสง, Ed.D.)

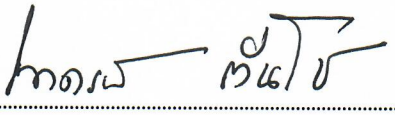
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงพร พุทธวงค์, ปร.ด.)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นาถรพี ตันโช, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2564

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
ชื่อ - นามสกุล	นายศิวา หลาบคำ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าทีแบบ Independent การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานและระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ผลการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Relationship between Work Motivation and Employees' Job Performance: A Case Study of Home Product Center Public Company Limited
Name - Surname	Mr. Siwa Labkhum
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2020

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate: 1) the levels of work motivation and employees' job performance at Home Product Center Public Company Limited, 2) personal factors impacting on job performance of employees at Home Product Center Public Company Limited and 3) the relationship between work motivation and job performance of employees at Home Product Center Public Company Limited.

The sample group used in this study comprised 324 employees of Home Product Center Public Company Limited based at the company's headquarters. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical methods used to analyze the data were descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistics: independent sample t-test, one - way ANOVA and Pearson correlation coefficient for hypothesis testing.

The finding revealed that overall dimensions of work motivation and employee job performance were rated at a high level. Differences in the personal factors of gender, age, educational level, and length of service did not affect the employees' job performance while differences in marital status and monthly income demonstrated differences in job performance of employees at Home Product Center Public Company Limited at a statistically significant level of 0.05. Additionally, it was found that the overall dimensions of motivation factor and maintenance factor both correlated with job performance of employees at Home Product Center Public Company Limited at a statistically significant level of 0.01.

Keywords: work motivation, motivation factor, maintenance factor, job performance

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องจนกระทั่งการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจนแสง ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และ รองศาสตราจารย์ ดร.สุดาพร กุณฑลบุตร กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของงานวิจัย รวมทั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัย และสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร. ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร รองศาสตราจารย์ ดร. เนตร์พัณณา ยาวิราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรมงคล นิ่มจิตต์ ขอขอบพระคุณพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณอาจารย์และบุคลากรของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และให้การสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นประโยชน์สำหรับองค์การ หากมีข้อบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดส่วนใดเกิดขึ้นในงานวิจัยนี้ ขอน้อมรับไว้และจะปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

ศิวา หลาบคำ

สารบัญ

หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย (3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (4)
กิตติกรรมประกาศ (5)
สารบัญ (6)
สารบัญตาราง (8)
สารบัญภาพ (10)
บทที่ 1 บทนำ 11
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 11
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 12
1.3 สมมติฐานการวิจัย 13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 13
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย 15
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย 17
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 18
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 22
2.3 ข้อมูลของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 27
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 36
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 36
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 45
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 47
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 47
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 64

5.1 สรุปผลการวิจัย 64

5.2 การอภิปรายผล 66

5.3 ข้อเสนอแนะ 71

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต 72

บรรณานุกรม 73

ภาคผนวก 76

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 77

ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม 86

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม 90

ประวัติผู้เขียน 93

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้นของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2562 27
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 37
ตารางที่ 3.2 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม 42
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 48
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 49
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 49
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา 49
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ 50
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน 50
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน 51
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน 51
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 52
ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ 53
ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ 54
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ 55
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามสถานภาพ 56
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา 56
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ 57
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้ 59
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ 59
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน 62
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน 63

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 17
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของกลุ่มธุรกิจ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 27
ภาพที่ 2.2 รูปแบบการดำเนินธุรกิจและการสร้างคุณค่าร่วมของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 31

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์เศรษฐกิจโลกในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันที่สูงมาก อีกทั้งความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องตระหนักถึงการเร่งรัดพัฒนาประเทศ เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก จากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่ละประเทศจึงต้องตระหนักถึงการพัฒนาทรัพยากร ในขณะที่ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือพนักงานทุกคนภายในองค์การ ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์การเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ (อภิญญา ทองเดช, 2558) การที่องค์การใดจะบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การอันเป็นปัจจัยสำคัญ แม้ว่าการกำหนดลักษณะงานและเป้าหมายผลงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามผลที่คาดหวังได้ หากแต่บุคลากรมี “แรงจูงใจ (Motivation)” ในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะแรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับเคลื่อน (Driving Force) ที่ซ่อนอยู่ภายใต้จิตใจของบุคลากร ช่วยขับเคลื่อนพลังในการทำงานให้ลุกไปข้างหน้ามุ่งต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

ทฤษฎีแรงจูงใจที่สามารถนำมาใช้ในกรณีนี้ได้อย่างเหมาะสมคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg’s two-factor theory) ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) 2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance facto)r หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) คือ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้บุคลากรมีพลังเชิงบวกในการทำงานที่สร้างประโยชน์ให้กับองค์การและส่งผลไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์การ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เป็นคุณสมบัติส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนที่ติดตัวมาก่อนที่จะได้รับการเสริมแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องจัดให้มีปัจจัยทั้งสองกลุ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจ มีความรักและผูกพันกับองค์การ ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการช่วยกันพัฒนาองค์การให้เติบโตและเจริญก้าวหน้าไปอย่างมั่นคง (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559)

ผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าถือเป็นจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่สำคัญ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้หรือคาดหวังไว้ เวลาที่ใช้ในการดำธุรกิจจะต้องอยู่ในแผนการดำเนินงานมีมาตรฐาน และค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต้องมีวิธีการบริหารให้มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด (Na-Nan, Chaiprasit and Pukkeree, 2018) ผลการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินว่าองค์การมีการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ และเป็นการประเมินถึงประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์การว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่

กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ซึ่งหากองค์การใดให้ความสำคัญในปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จและมีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ถือว่าจัดอยู่ในประเภทธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบบริษัทมหาชน โครงสร้างธุรกิจของบริษัทฯ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ธุรกิจค้าปลีก สินค้าที่เกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง สี อุปกรณ์ซ่อมแซมและตกแต่งบ้าน ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ เครื่องครัว เฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน รวมถึงบริการโฮมเซอร์วิส และธุรกิจบริการพื้นที่เช่า มาร์เก็ตวิลเลจ (ราชพฤกษ์ สุวรรณภูมิ หัวหิน และภูเก็ต) ซึ่งจะดำเนินการผ่าน 4 บริษัท ประกอบด้วย บริษัท มาร์เก็ต วิลเลจ จำกัด (บริการพื้นที่เช่า) บริษัท เมกา โฮม เซ็นเตอร์ จำกัด (รองรับตลาดสินค้าวัสดุก่อสร้าง เจาะกลุ่มช่างผู้รับเหมา) Home Product Center (Malaysia) SDN. BHD. (ขยายสาขาต่างประเทศ) และบริษัท ดีซี เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จำกัด (บริหารจัดการคลังสินค้าและให้บริการขนส่งสินค้า)

จากข้อมูลรายงานประจำปี 2562 บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ด้านการดูแลพนักงาน พบว่า บริษัทฯ มีความกังวลในเรื่องการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์การ ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้ให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานเพื่อให้เกิดความผูกพันกับองค์การ (รายงานประจำปี บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน), 2562 น. 69) โดยได้กำหนดกลยุทธ์ไว้ ดังนี้

1. ดูแลพนักงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ และดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพและความสามารถเข้ามาร่วมงาน
2. การพัฒนาความสามารถของพนักงานและภาวะผู้นำ
3. การสร้างพฤติกรรมความปลอดภัย ลดความเสี่ยงและควบคุมการปฏิบัติงานอย่างมีวินัย

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยพบว่า ถ้าบริษัทฯ มีความต้องการที่จะรักษาพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถไว้ในองค์การ ควรที่จะต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มเข้ามาในกลยุทธ์ของการดูแลพนักงานด้วย เพื่อให้กลยุทธ์ด้านการดูแลพนักงานมีความสมบูรณ์และครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการดูแลพนักงาน ซึ่งส่งผลไปถึงประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้นด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการต่อยอดกลยุทธ์ด้านการดูแลพนักงานของบริษัทฯ ให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 พนักงานมีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.3.3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,684 คน (รายงานประจำปี บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2562)

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาประชาชื่นสำนักงานใหญ่ โดยศึกษากับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ในส่วนของสำนักงาน ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 324 คน จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยมีระดับความเชื่อมันอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับที่ให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5%

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.4.2.1 ตัวแปรที่ทำการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

ก. ลักษณะส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา

- รายได้
- ระยะเวลาการทำงาน

ข. ปัจจัยจูงใจ
- ความสำเร็จในงานที่ทำ
- การได้รับการยอมรับ
- ลักษณะงาน
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้า

ค. ปัจจัยค้ำจุน
- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- โอกาสก้าวหน้าในอนาคต
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- สถานะทางอาชีพ
- นโยบายและการบริหาร
- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ความเป็นอยู่ส่วนตัว
- ความมั่นคงในการทำงาน
- วิธีการปกครองบังคับบัญชา

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย

ก. ด้านปริมาณงาน

ข. ด้านคุณภาพของงาน

ค. ด้านระยะเวลาที่กำหนด

1.4.3 ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เลือกพื้นที่การศึกษาโดยพิจารณาจากพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาประชาชื่นสำนักงานใหญ่ จำนวน 1,684 คน (รายงานประจำปี บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) 2562)

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2563

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาประชาชื่นสำนักงานใหญ่

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory) ของ Frederick Herzberg (1959)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ได้แก่ การใช้ความรู้ทางวิชาการหรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากองค์การ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า การยอมรับนับถือสามารถอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การได้รับกำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของลักษณะงาน ซึ่งงานที่ได้รับมอบหมายต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ มีความท้าทายในการลงมือทำงาน ซึ่งหากลักษณะของงานเอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จและได้รับการยอมรับ และเกิดความพึงพอใจและมีแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการดูแลงานเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ รวมถึงการได้รับโอกาสในการศึกษาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บุคลากรย้ายแผนก โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสและความรับผิดชอบในงานแต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างแท้จริง

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์การ บุคลากรในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน รวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน หรือ

ผลตอบแทนที่ได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน วันพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

2. โอกาสก้าวหน้าในอนาคต คือ การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคลากรสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อและการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะทางอาชีพ คือ อาชีพหรือลักษณะของงานที่ได้รับหมอบหมายเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และมีความสำคัญของงานต่อองค์การ

5. นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงนโยบายและวิธีการทำงานที่มีระบบการแบ่งงานชัดเจน มีความเป็นธรรม มีการควบคุมและดูแลบุคลากรอย่างทั่วถึง

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน คือ ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ได้แก่ ห้องทำงาน ระดับเสียง ระดับแสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในชั่วโมงการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันและความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินงานและความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงการให้คำแนะนำ การสั่งงานหรือมอบหมายงานที่มีความชัดเจน มีวิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ สามารถจำแนกผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำอธิบายลักษณะงานและปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและหรือไม่ได้รับมอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการเพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่องค์การต้องการทั้ง 3 ด้าน ตามแนวคิด Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) ประกอบด้วย

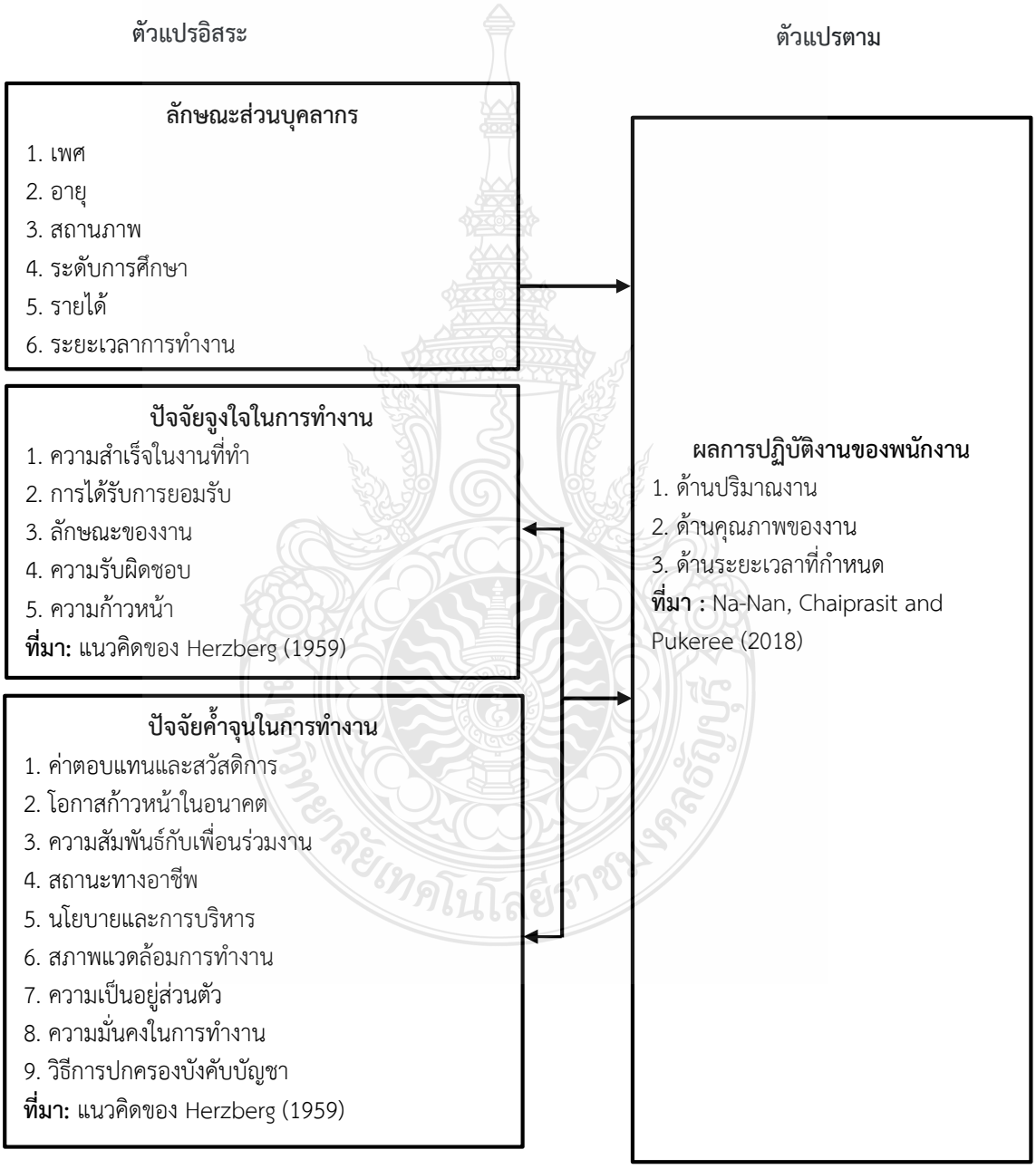
1. ปริมาณงาน คือ จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น

2. คุณภาพของงาน คือ การพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการ

ตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

3. ระยะเวลาที่กำหนด คือ การพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงาน ส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานตามเป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งมอบสินค้าถูกต้องตรงตามเวลา

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการด้านการบริหาร การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เพื่อนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1.7.1 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางและพัฒนาบุคลากรในการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจภายในองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

1.7.2 ผลการศึกษาจะช่วยให้ผู้บริหารในองค์การมองเห็นภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานว่าองค์การควรปรับเปลี่ยนหรือบริหารองค์การไปในทิศทางใด

1.7.3 องค์การสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อทราบถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในส่วนของการสร้างแรงจูงในการทำงานของพนักงาน

1.7.4 สามารถนำไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่องค์การอื่นที่เกี่ยวข้องและสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์การ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 ข้อมูลของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารนำมาใช้สร้างแรงกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยทฤษฎีแรงจูงใจได้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย (อ้างถึงในกล้าหาญ ณ น่าน, 2563, น. 166 - 167)

1. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ (Content theory of motivation) ประกอบด้วย ทฤษฎีบุคลิกภาพมนุษย์ของเมอร์เรย์ (Murray) ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical of need) ทฤษฎีอีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factors theory)

2. กลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการ (Process theory of motivation) ประกอบด้วย ทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity theory) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal setting)

3. กลุ่มทฤษฎีแรงเสริม (Reinforcement theory of motivation) ซึ่งทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยเทคนิคนี้สร้างขึ้นจากแนวคิดที่เน้นถึงบทบาทของผลสืบเนื่องภายนอกสำหรับการกล่อมเกลาและการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's Two-factors Theory) ซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ (Content theory of motivation) เป็นแนวทางในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factors Theory)

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรต้องการความสุขจากการทำงาน และความสุขจากการทำงานเกิดจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) (Herzberg, 1959, p. 110 - 111)

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคลากรชอบและรักงานที่ปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยแรงจูงใจที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคลากร ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคลากรสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ได้แก่ การใช้ความรู้ทางวิชาการหรือประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ การเปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากองค์การ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า การยอมรับนับถือสามารถอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การได้รับกำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานบรรลุผลสำเร็จซึ่งการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของลักษณะงานซึ่งงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ มีความท้าทายในการลงมือทำงาน หากลักษณะของงานเอื้ออำนวยให้บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จและได้รับการยอมรับและเกิดความพึงพอใจและมีแรงผลักดันในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบหรือปฏิบัติงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการดูแลงานเหล่านั้นได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรในองค์การ รวมถึงการได้รับโอกาสในการศึกษาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่บุคลากรย้ายแผนก โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสและความรับผิดชอบในงาน แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างแท้จริง

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

ปัจจัยค้ำจุน คือ ปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้อง บุคลากรจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคลากร ได้แก่

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน รวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน หรือผลตอบแทนที่ได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน วันพักร้อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

2. โอกาสก้าวหน้าในอนาคต คือ การที่บุคลากรได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมถึงสถานการณ์ที่บุคลากรสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อและการสื่อสารระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สถานะทางอาชีพ คือ อาชีพหรือลักษณะของงานที่ได้รับหมอบหมายเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี และมีความสำคัญของงานต่อองค์การ

5. นโยบายและการบริหาร คือ การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงนโยบายและวิธีการทำงานที่มีระบบการแบ่งงานชัดเจน มีความเป็นธรรม มีการควบคุมและดูแลบุคลากรอย่างทั่วถึง

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน คือ ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ได้แก่ ห้องทำงาน ระดับเสียง ระดับแสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในชั่วโมงการทำงาน รวมถึงอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน และความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ ดำเนินงานและความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงการให้คำแนะนำ การสั่งงานหรือมอบหมายงานที่มีความชัดเจน มีวิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

นอกจากนี้ Herzberg (1959) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ ต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าแรงจูงใจเป็นลบจะทำให้บุคลากรไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุน ถ้ามีค่าเป็นลบ บุคลากรจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยค้ำจุนมีหน้าที่บำรุงรักษาและส่งเสริมบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่าทั้งสองปัจจัยต้องมีค่าเชิงบวกเท่านั้น จึงทำให้ความพึงพอใจในงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนเป็นสิ่งที่บุคลากรต้องการ เพราะเป็นแรงขับเคลื่อนในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ทำให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับแนวคิดที่ว่า เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยจูงใจซึ่งช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนทำหน้าที่ป้องกันมิให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในงานและช่วยทำให้บุคลากรเปลี่ยนเจตคติจากการไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงานกับองค์การ

ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) มาใช้ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาถึงความต้องการของพนักงานและเพื่อทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การ ต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งจะทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ในการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที่องค์การคาดหวังว่าจะได้รับกับพนักงานทุกคนก็คือ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่างานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ คำว่า “ผลการปฏิบัติงาน” นั้นได้มีนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้หลายท่านโดยอาจหมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้เกิดแก่มนุษย์ องค์การ สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ สำหรับความหมายของผลการปฏิบัติงาน ได้มีผู้นิยามไว้ ดังต่อไปนี้

ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” (Employee job performance) หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ สามารถจำแนกผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำอธิบายลักษณะงานและปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสถานการณ์ที่พบเห็นโดยปราศจากคำสั่งใด ๆ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและ/หรือไม่ได้รับมอบหมาย แต่ผลการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่องค์การต้องการเพื่อให้เกิดการส่งมอบผลลัพธ์ที่องค์การต้องการทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ปริมาณ (Quantity) คุณภาพ (Quality) และระยะเวลาที่กำหนด (Time)

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่เกี่ยวข้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ โดยแสดงออกมาในรูปแบบของผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ทั้งนี้สามารถจำแนกเป็นแนวทางการวัดผลการปฏิบัติงานได้ 3 ด้าน (Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree, 2018) ได้แก่

1. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น การวัดผลการปฏิบัติงานในรูปแบบเชิงปริมาณมีความสำคัญอย่างมากต่อการแสดงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นการสะท้อนออกของการใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติผ่านการทุ่มเทแรงกายสู่ผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลเชิงปริมาณของผลการปฏิบัติงานสามารถสร้างความชัดเจนและการตระหนักถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเองว่าปฏิบัติได้ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันยังเป็นการสร้างความโปร่งใสในการวัดและประเมินจากบุคคลอื่นที่เข้าใจและรับรู้ตรงกันเกี่ยวกับจำนวนผลงานที่พนักงานแต่ละบุคคลปฏิบัติหรือส่งมอบให้แก่หน่วยงาน

2. คุณภาพของงาน จะพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ คุณภาพของผลการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นตัวควบคุมกระบวนการและผลลัพธ์ที่องค์การต้องการผ่านการกำหนดและตรวจสอบที่ถูกออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทที่องค์การหรือผู้เกี่ยวข้องต้องการวัด โดยฟายเนส์ และวอสส์ (Fynes & Voss, 2001) เสนอว่า การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ สิ่งจำเป็นอย่างมากเนื่องจากคุณภาพของผลการปฏิบัติงานที่พนักงานส่งมอบสามารถสะท้อนซึ่งพฤติกรรมที่แท้จริงด้านการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

3. ระยะเวลาที่กำหนด เป็นการพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานตามเป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็วและมีการส่งมอบสินค้าถูกต้องตรงตามเวลา ระยะเวลาเป็นปัจจัยที่จะช่วยควบคุมและกระตุ้นให้พนักงานแต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมในการกรอบระยะเวลาที่องค์การหรือผู้บังคับบัญชาต้องการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานนั้นได้มีการอธิบายไว้ ดังนี้

ชาริณี จันทร์แสงศรี (2540, น. 12) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
2. ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

Porter and Lawler (1975) อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล คือ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสามารถและทักษะของบุคคล
3. ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท
4. โอกาสในการปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจการมอบหมายงานที่ชัดเจนและจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

Steers (1977, p. 446) ได้เสนอแบบจำลองผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การว่าได้รับอิทธิพลมาจากทั้งปัจจัยบุคคลและองค์การ คือ

1. ปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ บุคลิกภาพ ความสนใจ แรงจูงใจความชัดเจนในบทบาท ซึ่งหากบุคคลมีความคลุมเครือในบทบาทและความขัดแย้งในบทบาทก็มีอิทธิพลต่อความพยายามในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้างการปฏิบัติงาน บรรยากาศและรูปแบบการบริหาร

Vroom and Deci (1997) พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะก่อให้เกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน

Peterson and Plowman (1989) (อ้างถึงใน อุทัสน์ วีระศักดิ์การุณย์, 2556) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจต่อผลการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลจากการปฏิบัติงานมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ของบริษัท ซึ่งควรมีการวางแผนและบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติงาน โดยต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับลักษณะงาน และทันสมัย โดยบุคลากรต้องมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ต้องเหมาะสมกับงาน โดยควรพิจารณาวิธีการที่ต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด โดยประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรจะมีผลงานที่มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องประกอบด้วยความสามารถ ความชำนาญและสิ่งจูงใจให้ทำปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมาย โดยสามารถประเมินผลของประสิทธิภาพได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะของบุคคลต่อผลการปฏิบัติงาน

จุดมุ่งหมายสำคัญของหลักในการบริหารงานในองค์การ คือ ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องประหยัดเวลา ทรัพยากรและบุคลากรทุกคนพึงพอใจ โดยอาศัยทรัพยากร พื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ซึ่งทรัพยากรหลักและสำคัญ คือ “คน” เนื่องจากคนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง กล่าวได้ว่า คนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนให้มีคุณภาพย่อม

อาศัยปัจจัยหลายด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างถึงใน สมเกียรติ แก้วหอม, 2555) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคลากรจะถูกกำหนดจาก 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ กลุ่มอายุและเชื้อชาติเผ่าพันธุ์ (Demographic characteristics)

1.2 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคลากร ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์ (Competence characteristics)

1.3 คุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา (Psychological characteristics) ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม และการรับรู้ รวมถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลากรด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) เกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมมีความพยายามและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานมากกว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (Organization Support) ได้แก่ อัตราค่าตอบแทน ความยุติธรรม กระบวนการติดต่อสื่อสารและวิธีการถ่ายทอดงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจของบุคลากรและผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากความแตกต่างของสภาพภูมิหลัง สภาพร่างกายและจิตใจ ความถนัด ความรู้ความสามารถและระดับการศึกษา ซึ่งปัจจัยสนับสนุนเหล่านี้จะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา โดยผลการประเมินแบ่งออกเป็นระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ผลการประเมินนี้จะช่วยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคคลากรผู้นั้นให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

จิตติมา อัครธิติพงศ์ (2556) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่นำองค์การไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยองค์การที่จะมีประสิทธิภาพด้านการผลิต การบริการ การเติบโตทางด้านผลกำไรและการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์การ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาพคล่องทางการเงินและการธนาคาร ภาวะเงินเฟ้อ รวมถึงกำลังการซื้อของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เช่น การบริโภคและความนิยม ความฟุ่มเฟือย หรือความต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสาร บริการขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ การซื้อขายสินค้าทางสื่อออนไลน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาวะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตและการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพและผู้ร่วมทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์และปรัชญาขององค์การที่กำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี ที่ดิน และศักยภาพของบุคลากรโดยเฉพาะด้านบุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์

3.2 บุคลิกภาพ

3.3 ความต้องการ

3.4 ค่านิยม

3.5 การมีจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง

3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Na-Nan, Chaiprasit and Pukeree (2018) มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ โดยสามารถจำแนกการวัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ปริมาณงาน คือ จำนวนของผลงานที่ออกมาจากการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น จำนวนผลผลิต จำนวนของเสีย อัตราความพึงพอใจ ยอดขาย เป็นต้น

2. คุณภาพงาน การพิจารณาคุณภาพของงานที่มีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐาน มีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้าก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้ง เพื่อคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์การภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

3. ระยะเวลาที่กำหนด การพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานว่าเหมาะสมกับงานส่งผลให้งานสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยากง่ายของงานในแต่ละชิ้น โดยพนักงานทำงานตามเป้าหมายของเวลาที่องค์การกำหนด ถูกต้อง รวดเร็ว และมีการส่งมอบสินค้าถูกต้องตรงตามเวลา

ซึ่งการศึกษาถึงผลการปฏิบัติงานดังกล่าว จะช่วยให้องค์การสามารถตัดสินได้ว่า องค์การมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ รวมทั้งยังสามารถนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิผลการทำงานของพนักงานในองค์การได้

2.3 ข้อมูลของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน พ.ศ. 2538 โดยเป็นการร่วมลงทุนของ บริษัท แลนด์ แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ต่อมาได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนในวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 150 ล้านบาท และได้เข้าจดทะเบียนเป็นบริษัทรับอนุญาตในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 30 ตุลาคม พ.ศ. 2544 โดยมีโครงสร้างของกลุ่มธุรกิจ ดังนี้

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของกลุ่มธุรกิจ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562

ที่มา: รายงานประจำปี 2562

โครงสร้างผู้ถือหุ้น ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 13,151,198,025 หุ้น เรียกชำระแล้ว 13,151,198,025 หุ้น ผู้ถือหุ้นที่ถือหุ้นสูงสุด 10 อันดับแรก ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างผู้ถือหุ้นของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2562

ลำดับ	ชื่อบุคคล หรือ นิติบุคคล	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด
1.	บริษัท แลนด์แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	3,975,878,432	30.23
2.	บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	2,613,023,098	19.87
3.	บริษัท ไทยเอ็นวีดีอาร์ จำกัด	961,111,925	7.31

ตารางที่ 2.2 โครงสร้างผู้ถือหุ้นของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ณ วันปิดสมุดทะเบียน วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2562 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อบุคคล หรือ นิติบุคคล	จำนวนหุ้น	ร้อยละของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด
4.	นายนิติ โอสถานุเคราะห์	621,415,762	4.73
5.	สำนักงานประกันสังคม	368,310,112	2.80
6.	นายมานิต อุดมคุณธรรม	269,989,197	2.05
7.	SOUTH EAST ASIA UK (TYPE C) NOMINEES LIMITED	258,035,994	1.96
8.	STATE STREET EUROPE LIMITED	241,374,375	1.84
9.	AIA COMPANY LIMITED - EQ4-P	189,700,080	1.44
10.	บริษัท สารสิน จำกัด	167,557,971	1.27

หมายเหตุ 1. ณ วันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีสัดส่วนผู้ถือหุ้นรายย่อย (Free Float) อยู่ที่ประมาณร้อยละ 45.89 และมีสัดส่วนการถือหุ้นของนักลงทุนสถาบันอยู่ที่ประมาณร้อยละ 20.63

2. ผู้ถือหุ้นลำดับที่ (1) บมจ. แลนด์แอนด์เฮ้าส์ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ นายอนันต์ อัศวโภคิน ถือหุ้นร้อยละ 23.93 ของจำนวนหุ้นจำหน่ายแล้วทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2562)

3. ผู้ถือหุ้นลำดับที่ (2) บมจ. ควอลิตี้เฮ้าส์ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ บมจ. แลนด์แอนด์เฮ้าส์ ถือหุ้นร้อยละ 24.98 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายแล้วทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2562)

วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัฒนธรรมองค์การ

วิสัยทัศน์

บริษัทฯ มีวิสัยทัศน์ที่จะ “เป็นผู้นำในธุรกิจ Home Solution and Living Experience ในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มุ่งเน้นเรื่องการให้บริการที่ครบวงจร (One Stop Shopping)”

พันธกิจ

1. เราจะเสนอสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าได้อย่างคุ้มค่าและเพียงพอ

2. เราจะร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการพัฒนารูปแบบนวัตกรรมของสินค้าและบริการ พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการเพื่อสร้างความสำเร็จร่วมกัน

3. เราจะให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน ประพฤติปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผูกพันต่อองค์การ

4. เราจะบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

5. เราจะแสวงหาโอกาสใหม่ทางธุรกิจเพื่ออนาคต และการสร้างมูลค่าเพิ่มที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัฒนธรรมองค์การ

บริษัทฯ ได้มีการกำหนด วัฒนธรรมในการทำงานสำหรับพนักงานโฮมโปรทุกคน (HomePro Culture) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตนและแนวทางในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมุ่งหวังให้วัฒนธรรมดังกล่าวสอดแทรกอยู่ในวิถีการดำเนินชีวิตของทุกคนจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้น พร้อมริเริ่มนวัตกรรมใหม่และปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาและก้าวต่อไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ปัจจุบัน HomePro Culture มี 5 ข้อ ได้แก่

1. ลูกค้าสำคัญที่สุด (Customer First) บริการที่ดีที่สุด ต้องออกมาจากใจ รากฐานของงานบริการต้องเริ่มต้นด้วยใจ แล้วจึงออกมาเป็นความคิด กิริยาและท่าทาง

2. น้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Teamwork) ทุกเป้าหมายสำเร็จได้ด้วยกัน ไม่มีความสำเร็จใดที่มาจากคน ๆ เดียวมาร่วมมือร่วมใจสู่เป้าหมายเดียวกัน

3. คิดเป็นทำเป็นอย่างโฮมโปร (Think & Act as HomePro) ต้นทุนความรู้อาจต่างกัน แต่การมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงตนเองจะนำมาซึ่งความสำเร็จ

4. ปรารถนาสร้างความสำเร็จ (Passion) ไม่มีความสำเร็จใดจะได้มา ถ้าปราศจากความเพียรพยายามและตั้งใจให้เกิดผลสำเร็จ

5. สุจริตและยึดมั่นในความถูกต้อง (Integrity) การทำความดีไม่ต้องกลัวคนไม่เห็นเพราะความมุ่งมั่นและการทำความดีของเราจะมีคนเห็นเสมอ

การประกอบธุรกิจ

บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจค้าปลีก โดยจำหน่ายสินค้า และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง ต่อเติม ตกแต่ง ซ่อมแซม ปรับปรุง อาคาร บ้าน และที่อยู่อาศัยแบบครบวงจร (One Stop Shopping Home Center) โดยใช้ชื่อทางการค้าว่า “โฮมโปร” (HomePro) ซึ่งเป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัทฯ โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 เปิดดำเนินการในรูปแบบโฮมโปรทั้งสิ้น 93 สาขาในประเทศไทย มีลักษณะการประกอบธุรกิจ ดังนี้

ธุรกิจค้าปลีก

1. ผลิตภัณฑ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ สินค้าที่เกี่ยวกับวัสดุก่อสร้าง สี อุปกรณ์ปรับปรุงบ้าน ห้องน้ำและสุขภัณฑ์ เครื่องครัว อุปกรณ์และเครื่องใช้ไฟฟ้า (Hard Line) และสินค้าประเภทเครื่องนอน พรม ผ้าม่าน เฟอร์นิเจอร์ โคมไฟ สินค้าตกแต่งและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้าน (Soft Line)

2. บริการที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจค้าปลีก เนื่องจากสินค้าส่วนใหญ่ของบริษัทฯ เป็นสินค้าที่มีรายละเอียดของวิธีการ และขั้นตอนการใช้งานที่ต้องมีการถ่ายทอดให้กับลูกค้า บริษัทฯ จึงจัดให้มีบริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเริ่มตั้งแต่การให้คำปรึกษาและข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ตรงกับวัตถุประสงค์การใช้งานมากที่สุด อีกทั้งยังมีบริการ “โฮมเซอร์วิส” (Home Service) ที่ให้บริการครอบคลุมงานออกแบบห้องด้วยระบบคอมพิวเตอร์ 3 มิติ (3D Design) และงานบริการ ดังต่อไปนี้

2.1 งานติดตั้ง ย้ายจุด แก้ปัญหา (Installation Service)

2.2 งานตรวจเช็ค ทำความสะอาดหรือบำรุงรักษาเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ (Maintenance Service)

2.3 งานปรับปรุง เปลี่ยนแปลงห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนั่งเล่น (Home Improvement Service)

2.4 งานบริการล้างและทำความสะอาด (Cleaning Service)

2.5 งานปรับปรุงบ้าน ปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยภายในบ้าน (Home Makeover)

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มความสะดวกสบายแก่ลูกค้าในการใช้บริการผ่านหลายช่องทาง ทั้งแอปพลิเคชัน เว็บไซต์และ Call center เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม และมีบริการจัดหาช่างและผู้รับเหมา บริการเปลี่ยนคืนสินค้า การจัดสาธิต DIY (Do It Yourself) และกิจกรรม Workshop ที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลบ้านลูกค้า นอกจากนั้นบริการ “โฮม เซอร์วิส” (Home service) ในทุก ๆ ช่องทางยังครอบคลุมถึงบริการช่วยเหลือฉุกเฉิน (Emergency service) อาทิ กรณีไฟดับ ไฟช็อต ปั๊มน้ำไม่ทำงาน ท่อน้ำแตก ตลอด 24 ชั่วโมงอีกด้วย

ธุรกิจให้บริการพื้นที่เพื่อร้านค้าเช่า

บริษัทฯ มีการจัดสรรพื้นที่ในบางสาขาเพื่อให้บริการแก่ร้านค้าเช่า และมีการพัฒนารูปแบบสาขาที่เรียกว่า “มาร์เก็ต วิลเลจ” (Market Village) ซึ่งดำเนินธุรกิจในลักษณะของศูนย์การค้าเต็มรูปแบบภายในโครงการ นอกจากจะมีสาขาของโฮมโปรแล้ว ยังมีพื้นที่ในส่วนของศูนย์การค้า โดยผู้เช่าส่วนใหญ่ได้แก่ ซุปเปอร์มาร์เก็ต ร้านอาหาร ธนาคาร ร้านหนังสือ ร้านสินค้าไอที เป็นต้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีสาขาในรูปแบบ “มาร์เก็ต วิลเลจ” ทั้งสิ้น 4 แห่ง ได้แก่ สุวรรณภูมิ หัวหิน ภูเก็ต (ฉลอง) และราชพฤกษ์

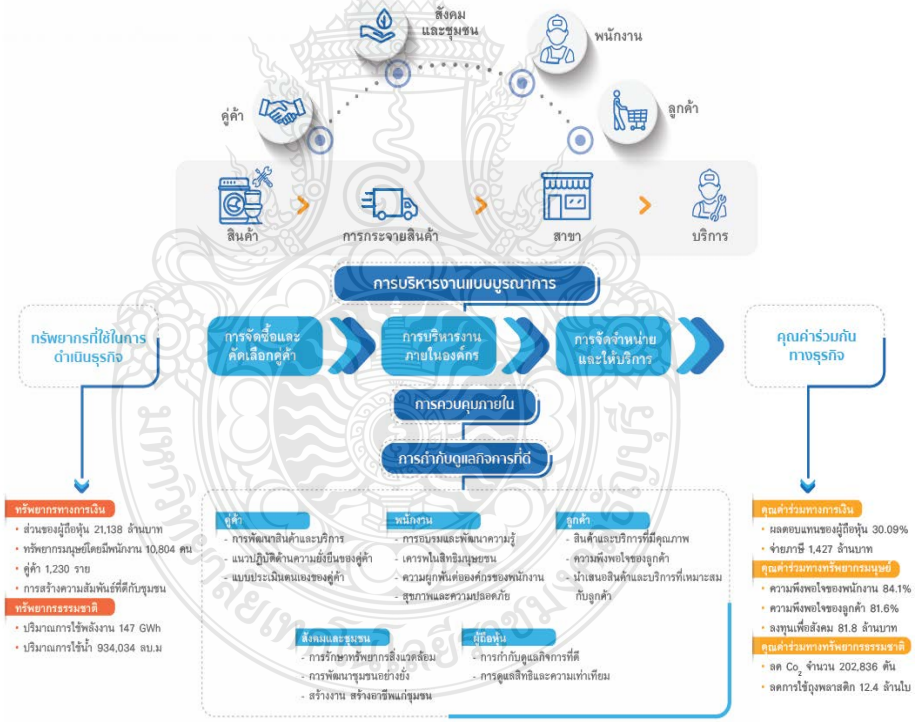
เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีแผนที่จะขยายการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับกับการเติบโตของสังคมเมือง ครอบคลุมจังหวัดที่เป็นยุทธศาสตร์ของการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC: ASEAN Economic Community) และในจังหวัดที่มีศักยภาพในการเติบโต โดยมีเป้าหมายที่จะขยายให้ครอบคลุมทั้งในเขตกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด รวมถึงพัฒนาการให้บริการและคัดเลือกสินค้าใหม่ ๆ เพิ่มความหลากหลายในแต่ละกลุ่มสินค้า โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 บริษัทฯ มีสาขาในรูปแบบโฮมโปรในประเทศทั้งสิ้น 93 สาขา กระจายทั่วประเทศ

นอกเหนือจากธุรกิจโฮมโปรแล้ว บริษัทฯ ยังขยายธุรกิจ“เมกา โฮม” เพื่อรองรับตลาดสินค้าวัสดุก่อสร้าง โดยเปิดศูนย์รวมสินค้าเกี่ยวกับบ้านและวัสดุก่อสร้างครบวงจร จำหน่ายสินค้าในรูปแบบค้าส่งและค้าปลีก โดยมีลูกค้าเป้าหมายเป็นกลุ่มช่างผู้รับเหมาและเจ้าของโครงการ โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 เมกา โฮม เปิดดำเนินการแล้วทั้งสิ้น 14 สาขา

เพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำทางธุรกิจ และรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน บริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจในรูปแบบ “โฮมโปร” ไปยังต่างประเทศโดยเริ่มต้นที่มาเลเซียเป็นประเทศแรก ณ ศูนย์การค้าไอโอไอ ซิตี้มอลล์ (IOI City Mall) ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ โดย ณ สิ้นปี พ.ศ. 2562 เปิดดำเนินการทั้งหมด 6 สาขา ในประเทศมาเลเซีย

ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2562 คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของบริษัทฯ และเห็นสมควรให้ปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และแสดงให้เห็นความชัดเจนในแนวทางการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น อาทิ การให้ความสำคัญกับการนำเสนอสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ตลอดจนนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยพัฒนายกระดับการให้บริการต่าง ๆ เช่น การบูรณาการฐานข้อมูลและระบบสนับสนุนการขายระหว่างช่องทางออนไลน์และสาขาแบบไร้รอยต่อ (Omni Channel) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่สะดวกสบายให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ตลอดจนการใช้ระบบคลังสินค้าอัตโนมัติ (Automated Storage and Retrieval System: ASRS) ซึ่งช่วยเพิ่มความแม่นยำและลดระยะเวลาขนส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้บริษัทฯ ตั้งเป้าที่จะขยายสาขาให้ครบ 150 สาขา ในปี พ.ศ. 2568 ซึ่งรูปแบบธุรกิจที่จะขยายนั้นจะพิจารณาตามภาวะเศรษฐกิจ และกำลังซื้อของผู้บริโภคเป็นหลัก



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการดำเนินธุรกิจและการสร้างคุณค่าร่วมของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

ณัฐวัตร สนหอม (2550) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) และ 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สัมมากร จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากระดับแรงจูงใจแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงื่อนไขสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่ง ในขณะที่เพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชูยศ ศรีวรพันธ์ (2553) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า บุคลากรในท้องถิ่นมีความพึงพอใจในการทำงานมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์การเพิ่มขึ้น แต่จะไม่พึงพอใจในการได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษเท่าที่ควร และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการได้รับเงินค่าตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม และการขาดมาตรฐานในการประเมินผลงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ต้องได้รับการปรับปรุงและแก้ไขในส่วนที่บกพร่องและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในอนาคต

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งหมด 270 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือ สิ่งเร้าให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

โชติกา ระโส (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าองค์การที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้นต้องมีการบริหารและมีนโยบายที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ จึงส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และการที่บุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงนั้น เนื่องมาจากการมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร ซึ่งทำให้บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเองและสามารถช่วยเหลือ ให้คำปรึกษากันได้ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน

อรรถสิทธิ์ ตันติยุทธ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองบำรุงรักษา การประปานครหลวงผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน 1) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 2) ด้านเงินเดือน 3) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านสภาพการทำงาน 5) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยในด้านลักษณะงาน และจากการศึกษาสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะด้านเพศที่แตกต่างกันจะมีแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกัน

ณิชามล ฟองน้ำ (2557) ได้ศึกษาถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน จำนวนพนักงานในฝ่าย/แผนกที่สังกัดการสื่อสารภาษาไทยและการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยจากทฤษฎีบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ กล่าวว่า คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ง่ายนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา และสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2557) ได้ศึกษาถึง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทางตรงกันข้ามข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ และสถานภาพสมรสมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยอิทธิพลและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในการศึกษาวิจัย เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสถานภาพในการทำงานนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งหากได้มีการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงาน ให้มีความสมบูรณ์ชัดเจน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

นุตนลิน ลิมาพร (2558) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีระดับความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ประเด็นชื่อเสียงขององค์การ ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงขององค์การ และในส่วนของความคิดเห็นของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ภาพลักษณ์ ขององค์การ/ โรงแรม การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร

นิ่มนวน ทองแสน (2559) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากคนที่มีอายุมากกว่าจะมีความอดทน สู้งาน มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานที่ ถูกต้องแม่นยำมากกวาคนที่มีอายุน้อย

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และสามารถทำงานได้ทันตามเวลาและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ ด้านเวลา รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน ถัดไปเป็นด้านค่าใช้จ่าย และสุดท้ายคือ ด้านคุณภาพงาน ตามลำดับ

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารรบที่ 7 พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือ ด้านลักษณะงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในประเด็นลักษณะงานที่รับผิดชอบตรงกัน ความรู้ความสามารถสูงสุด ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ และด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว

อัครเดช ไม้จันทร์ (2561) ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน และยังพบว่าปัจจัยด้านความมั่นคงก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

รัชนี แก้วมณี, นีรนุช สายสุยา และ สุภัสสรา กิริกา (2561) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด พบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าที่สร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจแล้วก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

วิจิตตรา ผลมะม่วง (2562) ได้ศึกษาถึง แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า แรงจูงใจและบรรยากาศมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระยะเวลา ด้านคุณภาพและด้านปริมาณ ซึ่งผู้บริหารควรสร้างแนวทางในการบริหารโดยตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจที่สอดคล้อง

กับความต้องการของพนักงาน และเสริมสร้างบรรยากาศภายในองค์การที่ดี นอกจากจะช่วยลดปัญหาในการทำงานแล้ว ยังมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มขึ้นจากผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

Said, Zaidee, Zahari, Ali & Salleh (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานและผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา University Teknologi MARA (Terengganu) พบว่า แรงจูงใจของพนักงานสามารถเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพในการวัดระดับผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากการศึกษาได้พิสูจน์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการส่วนบุคคล ความชอบส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ แรงจูงใจยังทำให้องค์การสามารถรักษาพนักงานเอาไว้ได้

Anthony Afful-Broni (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา University of Mines and Technology, Tarkwa, Ghana: Leadership Lesson พบว่า เงินเดือนหรือรายได้ต่อเดือนต่ำ ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรลดต่ำลง อีกทั้งการมีแรงจูงใจต่ำยังเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน นอกจากนี้ การขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และความล่าช้าในการทำงาน ทำให้ลดกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น และถ้าหากบุคลากรมีความเชื่อว่าผู้บริหารไม่มีความเข้าใจและถูกควบคุมในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลกระทบทางลบในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

Luljeta Bexheti & Agron Bexheti (2016) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กกับประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่สูงระหว่างปัจจัยด้านสุขอนามัยและการเพิ่มผลผลิต ซึ่งผลของเป้าหมายที่สองของการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสุขอนามัยมีอิทธิพลต่อการเพิ่มผลผลิตมากขึ้นมากกว่าปัจจัยสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งหมายความว่าสำหรับพนักงานแล้วสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

Sumra Haleem Shaikh (2019) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การใช้ทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์กในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานอุตสาหกรรม จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การรับรู้ และการเติบโต และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายของบริษัท การทำงาน ความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับการกำกับดูแลสภาพการทำงาน เงิน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของทฤษฎีสองปัจจัย มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งการศึกษาพบว่าสามารถใช้ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีเฮอร์ซเบิร์กที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อบุคคลและองค์การ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคลากรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีลำดับขั้นตอนในการการศึกษาและระเบียบวิธีการศึกษาด้านการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,684 คน (ข้อมูล บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ปี 2562)

การสุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย ได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 70) โดยมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95 เปอร์เซ็นต์ และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่สามารถยอมรับที่ให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5 เปอร์เซ็นต์ โดยมีการกำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างมีขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 กำหนดขนาดตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Simple size) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

กำหนดให้ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N คือ จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย
E คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าตามสูตร $n = \frac{1,684}{1 + (1,684)(0.05)^2}$

$n = 323.22$

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 323.22 ตัวอย่าง ดังนั้น จึงมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาปัดตามจำนวนเต็มที่คำนวณได้ คือ จำนวน 324 ตัวอย่าง

3.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 1,684 คน แบ่งออกเป็น 15 สายงาน เพื่อจำแนกแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สายงาน	กลุ่มประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สายทรัพยากรบุคล	65	13
2. สายพัฒนาธุรกิจ	70	13
3. สายการตลาด	155	30
4. สายเทคโนโลยีสารสนเทศ	165	32
5. สายบัญชี และการเงิน	225	43
6. Soft Line	197	38
7. Commercial Support	85	16
8. Hard Line	90	17
9. Home Electric Product Group	67	13
10. Home Textiles & Furniture	75	14
11. E - Commerce (Direct to shop)	65	13
12. Commercial Sale	75	14
13. CERAMIC & BATHROOM	85	16
14. Direct Source	75	14
15. Inventory Management (IM)	190	37
รวม	**1,684**	**324**

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) โดยนำรายชื่อบุคลากรแต่ละสายงานมาทำการสุ่มโดยเลือกวิธีการจับฉลาก (Lottery) ตามจำนวนสัดส่วน แล้วทำการหยิบครั้งเดียว ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นจึงแจกแบบสอบถามไปยังสายงานต่าง ๆ ตามรายชื่อและสายงานที่กำหนดไว้

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่นำเข้ามาวิจัยมีทั้งหมด 3 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน 3) ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งหมดมีดังต่อไปนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ

3.2.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 ตัวแปรย่อย

1) เพศ
2) อายุ
3) สถานภาพ
4) ระดับการศึกษา
5) รายได้
6) ระยะเวลาการทำงาน

3.2.1.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย

1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ
2) ด้านการได้รับการยอมรับ
3) ด้านลักษณะของงาน
4) ด้านความรับผิดชอบ
5) ด้านความก้าวหน้า

3.2.1.3 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 9 ตัวแปรย่อย

1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต
3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4) ด้านสถานะทางอาชีพ
5) ด้านนโยบายและการบริหาร
6) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน
7) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
8) ด้านความมั่นคงในการงาน
9) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

3.2.2 ตัวแปรตาม ปัจจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย

1) ด้านปริมาณงาน
2) ด้านคุณภาพของงาน
3) ด้านระยะเวลาที่กำหนด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม รวมถึงศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended question) และเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple choice question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน จำนวน 76 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และระยะเวลาการทำงาน จำนวนทั้งหมด 6 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close ended question) แบบที่มีให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และแบบที่มีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1) เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2) อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
3) สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
4) ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Nominal scale)
5) รายได้ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
6) ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามของ อภิญญา ทองเดช (2558) โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 21 ข้อ ประกอบด้วย

1) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ จำนวน 6 ข้อ
2) ด้านการได้รับการยอมรับ จำนวน 4 ข้อ
3) ด้านลักษณะของงาน จำนวน 4 ข้อ
4) ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ
5) ด้านความก้าวหน้า จำนวน 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ทั้ง 5 ระดับ มีดังนี้

ระดับความคิดเห็น			**ค่าน้ำหนักของตัวเลือก**
มากที่สุด	หรือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	หรือ	เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	หรือ	ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	หรือ	ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หรือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามของ อภิญญา ทองเดช (2558) โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 39 ข้อ ประกอบด้วย

1) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการจำนวน 3 ข้อ
2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต จำนวน 5 ข้อ
3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ
4) ด้านสถานะทางอาชีพ จำนวน 2 ข้อ
5) ด้านนโยบายและการบริหาร จำนวน 5 ข้อ
6) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 4 ข้อ
7) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว จำนวน 3 ข้อ
8) ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ
9) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ทั้ง 5 ระดับ มีดังนี้

ระดับความคิดเห็น			**ค่าน้ำหนักของตัวเลือก**
มากที่สุด	หรือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	หรือ	เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	หรือ	ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	หรือ	ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หรือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามของ นันทนา จงดี (2560) โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามวิธีคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale) กำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ จำนวนทั้งหมด 9 ข้อ ประกอบด้วย

1) ด้านปริมาณงาน จำนวน 3 ข้อ
2) ด้านคุณภาพของงาน จำนวน 3 ข้อ
3) ด้านระยะเวลาที่กำหนด จำนวน 3 ข้อ

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ทั้ง 5 ระดับ มีดังนี้

ระดับความคิดเห็น			**ค่าน้ำหนักของตัวเลือก**
มากที่สุด	หรือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
มาก	หรือ	เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง	หรือ	ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
น้อย	หรือ	ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หรือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

สำหรับเกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนน ผู้วิจัยได้นำคะแนนของปัจจัยดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างมาหาค่าเฉลี่ย โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ระดับ ตามหลักเกณฑ์วิธีการแบ่งชั้นตามรายละเอียด ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น เกณฑ์ในการอธิบายตัวแปรต่าง ๆ สามารถพิจารณาได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ คะแนนตั้งแต่ 4.21 - 5.00
ระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ คะแนนตั้งแต่ 3.21 - 4.20
ระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง คือ คะแนนตั้งแต่ 2.61 - 3.40
ระดับความคิดเห็นระดับน้อย คือ คะแนนตั้งแต่ 1.81 - 2.60
ระดับความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด คือ คะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.80

วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การหาความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity)

1.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบข้อแนะนำ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้มีความเหมะสมยิ่งขึ้น โดยข้อคำถามมีจำนวนทั้งสิ้น 76 ข้อ

1.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item - Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ อันประกอบด้วย 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง ต่อจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดรับกับวัตถุประสงค์งานวิจัยที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำคะแนนที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับค่านิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2556)

$IOC = (\sum R)/n$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ
$\sum R$ = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ
n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence - IOC) ที่มีค่าเท่ากับ 0.50 ขึ้นไป หมายความว่า ข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงสามารถใช้ได้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547) จึงจะนำไปทำการทดลองใช้ ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบสอบถามทั้งชุด ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ลำดับ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้เชี่ยวชาญประเมิน			ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	ผลการพิจารณา
		1	2	3		
ปัจจัยจูงใจ	1	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	3	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	4	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	5	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	6	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	7	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	8	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	9	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	10	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	11	+1	-1	-1	0.33	ไม่ผ่าน
	12	+1	-1	-1	0.33	ไม่ผ่าน
	13	+1	-1	-1	0.3	ไม่ผ่าน
	14	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	15	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	16	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	17	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	18	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	19	0	0	+1	0.33	ไม่ผ่าน
	20	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	21	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	21	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ตารางที่ 3.2 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้เชี่ยวชาญประเมิน			ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	ผลการพิจารณา
		1	2	3		
ปัจจัยค้ำจุน	1	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	3	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	4	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	5	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	6	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	7	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	8	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	9	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	10	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	11	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	12	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	13	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	14	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	15	-1	0	+1	0.00	ไม่ผ่าน
	16	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	17	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	18	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	19	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	20	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	21	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	22	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	23	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	24	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	25	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	26	+1	-1	+1	0.33	ไม่ผ่าน
	27	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	28	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	29	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ตารางที่ 3.2 แสดงการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้เชี่ยวชาญประเมิน			ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	ผลการพิจารณา
		1	2	3		
ปัจจัยค้ำจุน (ต่อ)	30	+1	+1	+1	0.67	ผ่าน
	31	+1	+1	+1	0.67	ผ่าน
	32	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	33	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	34	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	35	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	36	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	37	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	38	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	39	+1	+1	+1	1	ผ่าน
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	1	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	3	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	4	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	5	+1	-1	+1	0.33	ไม่ผ่าน
	6	+1	+1	+1	1	ผ่าน
	7	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	8	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	9	+1	0	+1	0.67	ผ่าน

จากตารางที่ 3.3 พบว่า มีข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 จำนวนทั้งหมด 65 ข้อ และมีข้อคำถามบางข้อมีค่าต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสม ซึ่งมีข้อคำถามบางข้อที่ต้องตัดทิ้งและบางข้อต้องมีการปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาและความชัดเจนของข้อคำถามตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบจากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานบุคลากรในองค์การของบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาเอกมัย-รามอินทรา จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha coefficient) ซึ่งค่า

ความเชื่อมั่น จะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป โดยค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยจูงใจมีค่าเท่ากับ 0.89 ปัจจัยค้ำจุนมีค่าเท่ากับ 0.96 ผลการปฏิบัติงานมีค่าเท่ากับ 0.89 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเท่ากับ 0.97 เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้แล้ว จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการดำเนินการสร้างและตรวจสอบข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ วารสารทางวิชาการ บทความวิชาการ รายงานประจำปีของบริษัท งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

2. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ด้วยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 324 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 ชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม พ.ศ. 2563

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดครบตามจำนวน 324 ชุด จากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติเชิงสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มี 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Independent sample t-test และกรณีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มด้วย One - Way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างให้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Least significant difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์		**ระดับความสัมพันธ์**
0.80 ขึ้นไป		สูง หรือ สูงมาก
0.60 - 0.79		ค่อนข้างสูง
0.40 - 0.59		ปานกลาง
0.20 - 0.39		ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20		ต่ำ
0.0		ไม่มีความสัมพันธ์
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เป็นบวก (+)	หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เป็นลบ (-)	หมายถึง สัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 ชุด ที่ผ่านการตรวจคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแสดงค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

1. การเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มี 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Independent Sample t-test และกรณีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มด้วย One - Way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างให้วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05
2. ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1

3. ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรอยู่ในช่วง -1 ถึง 1

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย Mean
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแปรปรวน
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	150	46.30
หญิง	174	53.70
รวม	**324**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และมีเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 30 ปี	135	41.67
2. 31 - 40 ปี	132	40.74
3. 41 - 50 ปี	52	16.05
4. 51 ปี ขึ้นไป	5	1.54
รวม	**324**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. โสด	190	58.64
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน	124	38.27
3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	3.09
รวม	**324**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 58.64 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	8.33
2. ปริญญาตรี	237	73.15
3. สูงกว่าปริญญาตรี	60	18.52
รวม	**324**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และน้อยที่สุดเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 10,000 บาท	25	7.72
2. 10,001 - 20,000 บาท	87	26.85
3. 20,001 - 30,000 บาท	100	30.86
4. 30,001 - 40,000 บาท	73	22.53
5. 40,001 - 50,000 บาท	28	8.64
6. มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	11	3.40
รวม	**324**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 รองลงมามีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 รองลงมามีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 รองลงมามีรายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ความถี่	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1 ปี	32	9.88
2. 1 - 5 ปี	96	29.63
3. 6 - 10 ปี	131	40.43
4. 11 - 15 ปี	46	14.20
5. มากกว่า 15 ปี	19	5.86
รวม	**324**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 11 - 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 1 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยประเมินข้อมูลจากองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า การวิเคราะห์แสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	3.80	0.41	มาก	2
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	3.81	0.49	มาก	1
3. ด้านลักษณะงาน	3.63	0.45	มาก	4
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.70	0.49	มาก	3
5. ด้านความก้าวหน้า	3.43	0.61	มาก	5
ภาพรวม	**3.68**	**0.33**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.33 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 รองลงมาปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.41 รองลงมาปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 รองลงมาเป็นปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.45 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

การวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการประเมินข้อมูลในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา การวิเคราะห์ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน	3.41	0.64	มาก	8
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต	3.36	0.59	มาก	9
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.46	มาก	1
4. ด้านสถานะทางอาชีพ	3.61	0.63	มาก	4
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.49	0.53	มาก	7

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน (ต่อ)

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{x}$	SD	แปลผล	ลำดับ
6. ด้านสภาพการทำงาน	3.71	0.52	มาก	3
7. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	3.76	0.55	มาก	2
8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.57	0.49	มาก	5
9. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	3.51	0.50	มาก	6
ภาพรวม	**3.58**	**0.33**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.33 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.46 รองลงมา คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.59

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยประเมินข้อมูลปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{x}$	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านปริมาณงาน	3.73	0.57	มาก	2
ด้านคุณภาพของงาน	3.76	0.57	มาก	1
ด้านระยะเวลาที่กำหนด	3.68	0.61	มากที่สุด	3
ภาพรวม	**3.72**	**0.45**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของของพนักงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.45 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57 และผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกเพื่อตอบสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้สถิติสำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ด้วยการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกันโดยวิเคราะห์สถิติด้วย Independent samples t-test (t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	Independent samples t-test				
	เพศ	$\bar{x}$	SD	t	Sig.
ปริมาณงาน	ชาย	3.72	0.59	-0.45	0.67
	หญิง	3.74	0.54		
คุณภาพของงาน	ชาย	3.79	0.56	-0.72	0.28
	หญิง	3.74	0.58		
ระยะเวลาที่กำหนด	ชาย	3.66	0.63	-0.59	0.95
	หญิง	3.70	0.60		
ผลรวมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	**ชาย**	**3.72**	**0.46**	**-0.15**	**0.70**
	หญิง	**3.73**	**0.44**		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศโดยภาพรวมพบว่า *p*-value เท่ากับ 0.70 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปริมาณงาน คุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.67, 0.28, 0.95 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p-value**
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.07	3.00	0.69	2.14	0.10
	ภายในกลุ่ม	103.17	320.00	0.32		
	รวม	105.24	323.00			
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.59	3.00	0.53	1.61	0.19
	ภายในกลุ่ม	105.38	320.00	0.33		
	รวม	106.97	323.00			
ระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.07	3.00	0.36	0.94	0.42
	ภายในกลุ่ม	122.07	320.00	0.38		
	รวม	123.15	323.00			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.39**	**3.00**	**0.69**	**1.91**	**0.13**
	ภายในกลุ่ม	**103.17**	**320.00**	**0.32**		
	รวม	**0.21**	**323.00**			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.10, 0.19, 0.42 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานด้านคุณภาพของงาน และระยะเวลาที่กำหนดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p-value**
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.23	2.00	1.62	5.08	0.01*
	ภายในกลุ่ม	102.01	321.00	0.32		
	รวม	105.24	323.00			
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.69	2.00	0.35	1.05	0.35
	ภายในกลุ่ม	106.28	321.00	0.33		
	รวม	106.97	323.00			
ระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	0.96	2.00	0.48	1.26	0.28
	ภายในกลุ่ม	106.28	321.00	0.38		
	รวม	1067	323.00			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.20**	**2.00**	**0.60**	**2.94**	**0.05**
	ภายในกลุ่ม	**65.78**	**321.00**	**0.20**		
	รวม	**66.99**	**323.00**			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.35 และ 0.28 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามสถานภาพเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามสถานภาพ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)		
		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
	$\overline{x}$	3.65	3.84	3.93
โสด	3.65	-	-0.19 **(0.00)***	-0.28
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.84	-	-	-0.09
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.93	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งหมด 1 คู่ คือ สถานภาพโสด มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมน้อยกว่าสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.19

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.03	2.00	0.52	1.59	0.21
	ภายในกลุ่ม	104.21	321.00	0.32		
	รวม	105.24	323.00			
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.84	2.00	0.42	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	106.13	321.00	0.33		
	รวม	106.97	323.00			

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	***p*-value**
ระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	0.99	2.00	0.49	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	122.16	321.00	0.38		
	รวม	123.15	323.00			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**0.71**	**2.00**	**0.36**	**1.73**	**0.18**
	ภายในกลุ่ม	**66.27**	**321.00**	**0.21**		
	รวม	**66.99**	**323.00**			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน คุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.20, 0.28 และ 0.27 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลาที่กำหนดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p-value**
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.04	5.00	0.81	2.54	**0.03***
	ภายในกลุ่ม	101.20	318.00	0.32		
	รวม	105.24	323.00			

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p-value**
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.16	5.00	0.43	1.31	0.26
	ภายในกลุ่ม	104.81	318.00	0.33		
	รวม	106.97	323.00			
ระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3.94	5.00	0.79	2.10	0.06
	ภายในกลุ่ม	119.20	318.00	0.37		
	รวม	123.15	323.00			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2.68**	**5.00**	**0.54**	**2.65**	**0.02***
	ภายในกลุ่ม	**64.30**	**318.00**	**0.20**		
	รวม	**66.99**	**323.00**			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามรายได้โดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน มีค่า p-value เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.26 และ 0.06 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
	$\overline{x}$	3.75	3.58	3.77	3.78	3.78	3.87
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.75	-	0.00	-0.21	-0.19	-0.15	-0.46 **(0.02)***
10,001 - 20,000 บาท	3.58	-	-	-0.21 **(0.01)**	-0.20 **(0.03)**	-0.15	-0.46 **(0.01)**
20,001 - 30,000 บาท	3.77	-	-	-	0.01	0.06	-0.25
30,001 - 40,000 บาท	3.78	-	-	-	-	0.04	-0.27
40,001 - 50,000 บาท	3.78	-	-	-	-	-	-0.31
50,001 บาทขึ้นไป	3.87	-	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งหมด 4 คู่ คือ รายได้ระหว่างไม่เกิน 10,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานน้อยกว่ารายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.46 รายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานน้อยกว่ารายได้ 20,001 - 30,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.21 รายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานน้อยกว่ารายได้ 30,001 - 40,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.20 และรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานน้อยกว่ารายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.46

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
	$\overline{x}$	3.81	3.51	3.83	3.82	3.79	3.88
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.75	-	0.17	-0.02	-0.04	-0.03	-0.13
10,001 - 20,000 บาท	3.58	-	-	-0.19 **(0.00)***	-0.21 **(0.00)***	-0.20 **(0.04)***	-0.30 **(0.04)***
20,001 - 30,000 บาท	3.77	-	-	-	-0.01	-0.01	-0.10

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)					
		ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001- 40,000 บาท	40,001- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
	$\overline{x}$	3.81	3.51	3.83	3.82	3.79	3.88
30,001 - 40,000 บาท	3.78	-	-	-	-	0.01	-0.09
40,001 - 50,000 บาท	3.78	-	-	-	-	-	-0.10
50,001 บาท ขึ้นไป	3.87	-	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันทั้งหมด 4 คู่ คือ รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่ารายได้ 20,001 - 30,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.19 รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่ารายได้ 30,001 - 40,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.21 รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่ารายได้ 40,001 - 50,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.20 รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานน้อยกว่ารายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.30

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์สถิติด้วย One-Way ANOVA (F-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
ปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.67	4.00	0.42	1.29	0.27
	ภายในกลุ่ม	103.56	319.00	0.32		
	รวม	105.24	323.00			
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.73	4.00	0.43	1.31	0.26
	ภายในกลุ่ม	105.24	319.00	0.33		
	รวม	106.97	323.00			

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	One-Way ANOVA (F-test)					
	แหล่งความแปรปรวน	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**p-value**
ระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.44	4.00	0.36	0.95	0.44
	ภายในกลุ่ม	121.70	319.00	0.38		
	รวม	123.15	323.00			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**1.52**	**4.00**	**0.38**	**1.6**	**0.12**
	ภายในกลุ่ม	**65.46**	**319.00**	**0.21**		
	รวม	**66.99**	**323.00**			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานโดยภาพรวมพบว่า p-value เท่ากับ 0.12 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานและระยะเวลาที่กำหนด มีค่า p-value เท่ากับ 0.27, 0.26 และ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ	0.31	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.38	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านลักษณะของงาน	0.30	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.34	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านความก้าวหน้า	0.19	**0.01****	ต่ำ
รวม	**0.45**	**0.01****	**ปานกลาง**

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และปัจจัยจูงใจในการทำงานรายด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31, 0.38, 0.30 และ 0.34 ตามลำดับ ส่วนด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.19

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ในการทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์แบบ Pearson ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน	ผลการปฏิบัติงาน		
	r (Pearson Correlation)	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.16	**0.01****	ต่ำ
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต	0.20	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.28	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
4. ด้านสถานะทางอาชีพ	0.20	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
5. ด้านนโยบายและการบริหาร	0.28	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
6. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.27	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
7. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว	0.23	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.36	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
9. ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา	0.28	**0.01****	ค่อนข้างต่ำ
รวม	**0.41**	**0.01****	**ปานกลาง**

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 และปัจจัยค้ำจุนในการทำงานรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.20, 0.28, 0.20, 0.28, 0.27, 0.23, 0.36 และ 0.28 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.16

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 324 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนการประมาณค่า Rating scale มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.97 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และกรณีตัวแปรกลุ่มย่อย 3 กลุ่มขึ้นไปใช้ One-way ANOVA และการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมามีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 16.05 และน้อยที่สุดมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 58.64 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.27 และน้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.09

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาเป็นระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และน้อยที่สุดเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.86 รองลงมามีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 รองลงมามีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.53 รองลงมามีรายได้ 40,001 - 50,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานไม่เกิน 11 - 15 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 1 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.86

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.33 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 รองลงมาปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.41 รองลงมาปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 รองลงมาเป็นปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.45 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.33 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.46 รองลงมา คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.49 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.59

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของของพนักงานโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.45 และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57 และผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.57 และลำดับที่น้อยที่สุด คือ ผลการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.61

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จำแนกเพื่อตอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้และสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวม และรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวม และรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า

ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้า ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้านนี้ ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กมลวรรณ ยอดมาลี (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการได้รับความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะ

งานที่ปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นส่วนตัว ด้านสภาพการทำงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสก้าวหน้าใน สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 9 ด้านนี้ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สอดคล้องกับวิจัยของ กมลวรรณ ยอดมาลี (2558) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านแล้วเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเงินเดือน

2. ผลการศึกษาระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการปฏิบัติงานภาพรวมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรฐานตามที่บริษัทได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า ข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพและด้านค่าใช้จ่าย

5.2.2 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

1. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงล้วนมีความสามารถในการปฏิบัติงานเท่าเทียมกันตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากลักษณะงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) จะแบ่งหน้าที่ตามความรู้ ความเชี่ยวชาญและ

ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน ซึ่งอายุจึงเป็นเพียงตัวเลขที่กำหนดวัยวุฒิของแต่ละบุคคลเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์นภา ฉวีรักษ์ (2558) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก พบว่า อายุที่แตกต่างกันแต่ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เนื่องจากวุฒิภาวะและสถานภาพจะเป็นตัวกำหนดถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งพนักงานที่มีสถานภาพโสดยังไม่มีภาระผูกพันหรือความรับผิดชอบเกี่ยวกับครอบครัว ทำให้ขาดแรงกระตุ้นในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจน์นภา ฉวีรักษ์ (2558) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่สมรสมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่โสด อาจเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่สมรสแล้วมีภาระความรับผิดชอบทางครอบครัวมากกว่ากลุ่มคนโสด จึงเน้นการทำงานเป็นหลัก มีความต้องการแรงจูงใจและการตอบสนองในด้านต่าง ๆ มากกว่ากลุ่มคนโสด

4. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านและความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ พบว่า รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า พนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท, รายได้ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท, รายได้ระหว่าง 40,001 - 50,000 บาท และรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีอัตราค่าครองชีพอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้สินค้าอุปโภค บริโภคต่าง ๆ ล้วนมีการปรับราคาที่สูงขึ้น จึงส่งผลให้รายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพของตนเองและครอบครัว ก่อให้เกิดการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งการกู้ยืมนอกระบบ เมื่อมีรายได้ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีความสามารถในการชำระหนี้เงินกู้ได้ มีการติดตามทวงหนี้ ทำให้พนักงานเกิดภาวะความเครียดและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ

กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า รายได้ต่อเดือนมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องมาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ไม่มีความแตกต่างจากที่เคยปฏิบัติงาน จึงทำให้ระยะเวลาการทำงานไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า อายุราชการไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจที่องค์การมอบให้พนักงานยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากองค์การต้องการให้ปัจจัยจูงใจมีระดับความสัมพันธ์ที่สูงขึ้น บริษัทควรมีการเพิ่มนโยบายเพื่อกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้า ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจเกิดจากสภาพปัจจัยภายในองค์การ ได้แก่ นโยบายบริษัท การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งที่สูงขึ้น การย้ายแผนก ส่วนสภาพปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ อันเนื่องมาจากการระบาดของโรค เป็นต้น ดังนั้นถ้าหากองค์การสามารถทำให้ปัจจัยจูงใจทุกด้านเพิ่มขึ้นก็จะสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา ทองเดช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การของ และงานวิจัยของ นิวัตต์ จุลจำเริญทรัพย์ และอภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหนองแค พบว่า แรงจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ถ้าบุคลากรโรงพยาบาลหนองแคมีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการทำงานมากจะทำให้บุคลากรโรงพยาบาลหนองแคมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น และงานวิจัยของงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า แรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจหรือกระตุ้น จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.738 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

2. ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 9 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีระดับความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยค้ำจุนที่องค์การมอบให้แก่พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากดูเป็นรายด้านกลับพบว่า มีเพียงด้านความมั่นคงในการทำงานเท่านั้นที่มีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจจะมีหลายปัจจัยที่ทำให้ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เช่น นโยบายของผู้บริหาร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น ดังนั้น บริษัทจะต้องส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อลดความไม่พึงพอใจที่จะเกิดขึ้นแก่พนักงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน การความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น หรือการจัดให้มีสภาพแวลล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในองค์การ เป็นต้น หากองค์การสามารถทำให้ปัจจัยค้ำจุนทั้ง 9 ด้านนี้ ให้มีระดับความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา ทองเดช (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานมีปัจจัยค้ำจุนในการทำงานสูงก็จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงด้วย และงานวิจัยของ ธีรพันธ์ ลมูลศิลป์ และ วัชระ ยี่สุ่นเทศ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตชั้นส่วนยานยนต์ พบว่าความสัมพันธ์ของระดับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตสูงสุด ได้แก่ ค่าตอบแทนเงินเดือนที่ได้รับ ควรเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยงานที่ปฏิบัติอยู่ต้องช่วยเพิ่มทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญเป็นกลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงที่สุด และงานวิจัยของ ศักรินทร์ นาคเจือ (2557) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการอุตสาหกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร พบว่า แรงจูงใจจากปัจจัยอนามัยหรือค้ำจุน จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.562 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประยุกต์ใช้ในองค์การดังต่อไปนี้

5.3.1 การประยุกต์ใช้ทางทฤษฎี

ปัจจัยจูงใจ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรที่จะพัฒนาและส่งเสริมปัจจัยจูงใจทุกด้านเพิ่มขึ้น เพื่อสร้างแรงกระตุ้นในเกิดขึ้นในตัวพนักงาน เนื่องจากปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การที่จะจูงใจให้พนักงานชอบและรักในงานที่ปฏิบัติ องค์การจะต้องสร้างและส่งเสริมปัจจัยทุก ๆ ด้าน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและสามารถปฏิบัติงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน

จากศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว และวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ดังนั้น บริษัทควรเร่งดำเนินการปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงาน โดยให้ความสำคัญและส่งเสริมปัจจัยค้ำจุนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานของพนักงานและส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้แก่พนักงาน หากไม่มีหรือมีไม่ตรงตามความต้องการจะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

5.3.2 การประยุกต์ใช้ทางปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า มีระดับความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ซึ่งกลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยและมีการเปลี่ยนงานอยู่บ่อยครั้งเพื่อหาความมั่นคงและความก้าวหน้าให้ตนเอง ซึ่งกลุ่มเหล่านี้อาจจะมองว่า งานหรือตำแหน่งที่ตนเองรับผิดชอบนั้นยังไม่มีความก้าวหน้าหรือมั่นคง ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในตำแหน่งของตนเอง ด้วยการจัดให้การฝึกอบรมพนักงานในด้านต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับข้องกับงานหรือไม่

เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้ฝึกฝนหรือเรียนรู้หลักการทำงานเพิ่มเติม เพื่อที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางาน พัฒนาตำแหน่งของตนเองให้มีความมั่นคงและก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ รองลงมาคือ ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต สาเหตุเนื่องมาจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจหลาย ๆ ธุรกิจมีอัตราการเติบโตน้อยลงหรือปิดกิจการลง จึงทำให้พนักงานมีความกังวลถึงค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมทั้งความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับโครงสร้างของค่าตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และควรเพิ่มช่องทางหรือโอกาสให้พนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ สามารถปรับเปลี่ยนสายงานหรือสายอาชีพที่มีก้าวหน้ามากขึ้น

5.4 ข้อจำกัดงานวิจัยและการวิจัยในอนาคต

5.4.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เช่น สาขาต่าง ๆ ของ บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) หรือการทำการศึกษาพนักงานที่เป็นกลุ่มตามเจนเนอเรชั่น

5.4.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมในการทำงาน พฤติกรรมขององค์การ เพื่อให้ข้อมูลมีความครอบคลุมและมีประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด

บรรณานุกรม

กฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2560). **หลักการจัดการและองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.

กฤษดา เชียรวัฒนสุข, รัชนี แก้วมณี, นีรนุช สายสุยา และ สุภัสสรา กิริกา. (2561). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ เบทาโกรสเปเชียลตี้ฟู้ดส์ จำกัด. **วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 5**(2), 55 - 69.

กฤษดา เชียรวัฒนสุข, สันติกร ภมรปฐมกุล, และ วิจิตตรา ผลมะม่วง. (2562). แรงจูงใจและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. **Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, 6**(2), 36 - 49.

กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

กล้าหาญ ณ น่าน. (2563). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ทริปเปิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

กันธิชา ทองพูน, เขมมารี รักษ์ชูชีพ และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2559). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ. **สุทธิปริทัศน์, 30**(93), 131 - 145.

จริยา หอมกรุ่น. (2549). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่ง**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนทัศน์ทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2 - 7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีบูรพา).

นันทนา จงดี. (2560). **แรงจูงใจตามทฤษฎี ERG และความผูกพันองค์การของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตรถเด็กเล่นแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. (2558). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง: กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ๊กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

มาริสสา อินทรเกิด และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). การรับรูการสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. **วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8**(2), 129 - 144.

มุทิตา คงกระพันธ์. (2554). **การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านความผูกพันองค์การ และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2556). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการในประเทศไทย. **วารสารบริหารธุรกิจ, 37**(142), 16 - 32

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. (2556). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

สมพงษ์ เพชรี (2561). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

สมพงษ์ เพชรี และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด. **วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5**(2), 82 - 99.

อมรรัตน์ แสงสาย. (2558). **ปัจจัยด้านองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษา บริษัท เอเชียน สแตนเลย์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

Ali, A., Bin, L.Z., Piang, H.J. & Ali, Z. (2016). The impact of Motivation on the Employee Performance and Job Satisfaction in IT Park (Software House) Sector of Peshawar, Pakistan. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 6**(9), 297 - 310.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2018). Factors affecting employee performance: an empirical approach. **International Journal of Productivity and Performance Management, 68**(1), 171 - 193.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. **Journal of Applied Psychology, 71**(3), 500 - 507.

Ikon, M.A., & Ogochukwu, N. C. (2019). Perceived Organizational Support and Employee Performance in Selected Commercial Banks in South East Nigeria. International **Journal of Business and Management Review, 7**(5), 85 - 108.

Na-Nan, K., Chaiprasit, K. and Pukkeeree, P. (2018), Factor analysis-validated comprehensive employee job performance scale. **International Journal of Quality & Reliability Management, 35**(10), 2436 - 2449.

Olusadum, N. J., & Anulika, N. J. (2018). Impact of Motivation on Employee Performance: A Study of Alvan Ikoku Federal College of Education. **The Journal of Management and Strategy, 9**(1), 53 - 65.

Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. **Journal of Applied Psychology, 87**(4), 698 - 714.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท โฮม โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ประกอบการศึกษาและเป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยต้องการที่จะค้นคว้ารวบรวมคำตอบและวิเคราะห์ผล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความคิดเห็นและข้อมูลที่ท่านตอบ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นายศิวา หลาบคำ
นักศึกษาระดับปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ไม่เกิน 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี ( ) 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด

( ) สมรส /อยู่ด้วยกัน

( ) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้

( ) ไม่เกิน 10,000 บาท

( ) 10,001 - 20,000 บาท

( ) 20,001 - 30,000 บาท

( ) 30,001 - 40,000 บาท

( ) 40,001 - 50,000 บาท

( ) มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

6. ระยะเวลาการทำงาน

( ) ไม่เกิน 1 ปี

( ) 1 - 5 ปี

( ) 6 - 10 ปี

( ) 11 - 15 ปี

( ) มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำ					
1. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงาน					
2. ท่านมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในงาน					
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำ					
4. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านเคยทำมาในอดีต					
5. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
6. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านการได้รับการยอมรับ					
7. ท่านรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ					
8. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเต็มที่					
9. ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
10. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ					
ด้านลักษณะของงาน					
11. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ					
12. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ในการทำ					
13. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามา					
14. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่มีความท้าทาย					

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ					
15. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
16. งานของท่านมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
17. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านความก้าวหน้า					
18. องค์การมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ					
19. ท่านมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อและดูงาน					
20. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน					
21. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ					
2. ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ					
3. องค์การมีสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม					
ด้านโอกาสก้าวหน้าในอนาคต					
4. มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน					
5. มีความเสมอภาคในการประเมินผลงานหรือเลื่อนตำแหน่ง					
6. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสเท่าเทียมกันในการคัดเลือกบุคคลเพื่อไปฝึกอบรม เพิ่มความรู้ ความสามารถ					
7. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสบการณ์					
8. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสเติบโต ก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับตำแหน่งอื่น ๆ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
10. ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา					
11. ท่านกับเพื่อนร่วมงาน มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
12. แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่ท้ายสุดแล้วก็สามารถปรับความเข้าใจกันได้ด้วยดี					
ด้านสถานะทางอาชีพ					
13. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีความเหมาะสม					
14. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติมีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสังคม					

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านนโยบายและการบริหาร					
15. องค์การของท่านมีนโยบายและแนวทางที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน					
16. นโยบายขององค์การท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
17. องค์การของท่านมีการกำหนดโครงสร้างและการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
18. องค์การของท่านมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน					
19. องค์การของท่านมีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน					
20. บรรยากาศในการทำงานโดยทั่วไปส่งเสริมการทำงานของท่าน					
21. อาคาร สถานที่ และพื้นที่ในการทำงานมีความมั่นคงปลอดภัย					
22. จำนวนชั่วโมงในการทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม					
23. สภาพเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว					
24. ครอบครัวของท่านเข้าใจและสนับสนุนการทำงานของท่าน					
25. ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิต					
26. ระยะทางในการเดินทางมาทำงานสะดวก					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
27. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
28. ตำแหน่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างความมั่นคงต่ออนาคตของท่าน					
29. บริษัทของท่านมีความมั่นคงในการดำเนินงาน					
30. งานที่ท่านทำอยู่ในตอนนี้สามารถทำให้ท่านมีงานทำได้ตลอดจนท่านเกษียณอายุงาน					
31. ภาพพจน์และชื่อเสียงขององค์การท่านเป็นที่ยอมรับจากสังคม					

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
32. ท่านได้รับความเป็นธรรมจากองค์การเมื่องานที่ท่านรับผิดชอบ เกิดปัญหาขึ้น					
ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา					
33. ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการมอบหมายงาน					
34. ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ					
35. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
36. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนม และเป็นกันเอง					
37. ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านเมื่อท่านมีปัญหา					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อสอบถามความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านปริมาณงาน					
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
ด้านคุณภาพของงาน					
4. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้					
5. ผลของงานที่ท่านปฏิบัติตรงตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนด					
6. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น					
ด้านระยะเวลาที่กำหนด					
7. ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
8. การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน					
9. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น					

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายศิวา หลาบคำ
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2531
ที่อยู่	83/1 หมู่ที่ 3 ตำบลบึงบอน อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี 12170
การศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประสบการณ์ทำงาน	2554 - ปัจจุบัน บริษัท พี.เอส.ซี อิเลคทริค จำกัด
เบอร์โทรศัพท์	088-782-7346
อีเมล์	siwa_l@mail.rmutt.ac.th