



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
**Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of  
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus**

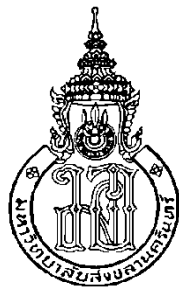
ปัทิตตา จันทวงศ์  
**Patitta Chantawong**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

2559

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
**Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of  
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus**

ปัทิตตา จันทวงศ์  
**Patitta Chantawong**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์      ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย  
 สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
 ผู้เขียน              นางสาวปัทมา จันทวงศ์  
 สาขาวิชา            รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
 (รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....ประธานกรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนิวัช แก้วจำนงค์)

.....กรรมการ  
 (รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้  
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....  
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวปัทมา จันทวงศ์)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ  
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาวปัทมา จันทวงศ์)

นักศึกษา

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย  
 สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่  
**ผู้เขียน** นางสาวปัทมา จันทวงศ์  
**สาขาวิชา** รัฐประศาสนศาสตร์  
**ปีการศึกษา** 2559

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างคือลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 352 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows Version 16.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบ Enter ผลการศึกษาพบว่า

1) ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001

3) ปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

<b>Thesis Title</b>	Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus
<b>Author</b>	Miss Patitta Chantawong
<b>Major Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2016

### ABSTRACT

The objective of this study on factors affecting performance efficiency of employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus were to investigate levels of opinions on motivation and hygiene factors, and level of performance efficiency of employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. The sample group consisted of 352 university-income employees from graduate-producing units of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus. The instrument was a questionnaire, and the data were analyzed using SPSS for Windows Version 16.0. The statistics employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, skewness, kurtosis, coefficient correlation, and enter multiple regressions. The study found that

1) The overall opinion and the opinion on each item of motivation and hygiene factors and performance efficiency levels among employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus were at a high level.

2) The motivation factor and the overall aspects of the factor consisting of success, recognition, responsibility and promotional opportunity significantly affected performance efficiency of employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus at .05 and .001.

3) Overall, the hygiene factor which consisted of administrative policy, interpersonal relationship, and work security significantly affected performance efficiency of employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus at .05.

4) Overall, the personal factor did not significantly affect performance efficiency of employees of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จไปได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบข้อบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ และขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจันทน์ ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุฑามณี ตระกูลมุกดา กรรมการร่วมสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติมในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย ดร.เบญญาภา ธิติมาพงษ์ และคุณเริงศักดิ์ ธรานูเวชน์ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเครื่องมือในการศึกษา และขอขอบคุณ อาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำไพรัตน์ สุทธิพันธ์ ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดจนพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญในการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนร่วมและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลได้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ จนจบหลักสูตร รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ (ภาคสมทบ) ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตลอดจนเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือจนทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในพระคุณของบิดา มารดา และครอบครัวที่ได้สนับสนุนและให้กำลังใจเป็นอย่างดีซึ่งตลอดเวลาที่ศึกษาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบและระลึกถึงผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปัทมา จันทวงศ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(5)
ABSTRACT .....	(7)
กิตติกรรมประกาศ .....	(8)
สารบัญ .....	(9)
รายการตาราง .....	(11)
รายการภาพประกอบ .....	(13)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ .....	4
สมมติฐาน .....	4
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ .....	23
ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	57
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	68
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	70
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง .....	70
แบบแผนการวิจัย .....	73
เครื่องมือในการวิจัย .....	73

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้ .....	78
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	80
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	80
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ .....	108
สรุปผลการวิจัย .....	109
อภิปรายผล .....	114
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	126
บรรณานุกรม .....	129
ภาคผนวก .....	139
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรง คุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม .....	140
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่น .....	144
ภาคผนวก ค เครื่องมือแบบสอบถาม .....	146
ประวัติผู้เขียน .....	155

## รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1	การจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow ..... 35
2.2	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับของแมคเคลแลนด์ ..... 46
2.3	เปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเคลแลนด์ ..... 47
2.4	เปรียบเทียบพฤติกรรมของมนุษย์ตามรูปแบบในทฤษฎี X และทฤษฎี Y ..... 52
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน ..... 71
4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ..... 81
4.2	ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ ..... 83
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมทุกด้านและรายด้าน ..... 84
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยจำแนกรายด้านและรายข้อ ..... 85
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน ..... 87
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยจำแนกรายด้านและรายข้อ ..... 88
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน ..... 91
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยจำแนกรายด้านและรายข้อ ... 92
4.9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง 94
4.10	การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้าน ..... 96

### รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้าน สุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน .....	97
4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัย ด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านปริมาณงาน .....	99
4.13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัย ด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน .....	101
4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัย ด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านค่าใช้จ่ายในงาน .....	102
4.15 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ .....	104

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.1	กระบวนการจูงใจ .....	29
2.2	The Motional Framework .....	30
2.3	ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow .....	33
2.4	ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก .....	42
2.5	โครงสร้างองค์กรและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ .....	54
2.6	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	68

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานขององค์กรในปัจจุบัน เพราะการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายทั้งระดับองค์กรและเป้าหมายระดับบุคคล โดยในระดับองค์กรมีวัตถุประสงค์ เพื่อแนะนำวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานสูงสุด เพื่อความก้าวหน้าของงานและการเติบโตขององค์กร ส่วนเป้าหมายระดับบุคคล เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเรียนรู้งานและลดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเพื่อสร้างความเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่ใช่เพียงแค่การฝึกอบรมแต่เป็นการเรียนรู้ที่จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร โดยมีเป้าหมายร่วมกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลที่ต้องการจะประสบความสำเร็จ (พชร สันทัต, 2557)

ในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารและการรับส่งข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในหน่วยงานองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น องค์กรจึงมีความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่ง “ทรัพยากรบุคคล” นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ ด้วยเหตุผลนี้ ทำให้ทุกองค์กรต่างพากันแสวงหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรของตน แต่บางครั้งองค์กรกลับต้องพบกับปัญหาบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มความคาดหวังขององค์กร หรือมีผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ สาเหตุอาจเกิดจากการที่องค์กรจัดบุคลากรไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ หรืออาจเป็นเพราะตัวบุคลากรเองไม่ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์กรขาดการจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรทุ่มเทการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังนั้น “ทรัพยากรบุคคล” จึงจัดเป็นหัวใจหลักสำคัญยิ่งที่จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารองค์กรจึงควรมีการปรับกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กรไปพร้อม ๆ กัน ตลอดจนควรพิจารณาถึงเรื่องปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่จะสามารถทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร (วรัญญา ผลดี และสรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ, 2554)

การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นต่อองค์กร จากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาองค์กร นั่นคือ การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเปิดกว้าง (Open Communication) สามารถแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบกันอย่างมีเหตุผลได้เต็มที่แม้มีตำแหน่งต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ส่วนด้านที่สองคือ การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร (People Driven) เป็นการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรทั้งความรู้ความสามารถในการคิด โดยการสนับสนุนการฝึกอบรมของบุคลากรภายในองค์กรหรือการนำผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาช่วยในการฝึกอบรมรวมทั้งต้องมีการให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมให้แก่องค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมใหม่อยู่ตลอดเวลา และด้านที่สามคือ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support on Physical Aspects) ฝ่ายบริหารต้องให้การสนับสนุนที่พร้อมในทุกด้านทั้งในด้านของข้อมูลที่พร้อม เทคโนโลยีที่ทันสมัย และเงินทุนสนับสนุนที่เพียงพอ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจริงใจของฝ่ายบริหารในการที่จะพัฒนา (นรวัฒน์ ชุตินวงศ์ และณัฐ เกิดศรี, 2554)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้น้อมนำพระราโชวาทของเจ้าฟ้ามหิดลอุดุลยเดช กรมหลวงสงขลานครินทร์ มาเป็นศูนย์รวมจารีตที่พึงยึดมั่น ฟังลึกในสำนึกของจิตและความนึกคิดของบุคลากรและนักศึกษาทุกคน ที่ดำเนินรอยตามพระบรมราชปณิธานที่ว่า “ขอให้ถือผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลภ ทรัพย์ และเกียรติยศ จะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์” มีการบริหารมหาวิทยาลัยในรูปแบบของ “ระบบมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต” ประกอบด้วย 5 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตตรัง วิทยาเขตภูเก็ต และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี มีการบริหารจัดการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพและสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สร้างระบบนิเวศน์ที่เอื้อต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนในบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา พัฒนามหาวิทยาลัยสู่การเป็น e-university เพื่อให้การดำเนินการกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเข้าถึงได้อย่างไม่จำกัด รวมทั้งสามารถรองรับระบบ



นิเวศน์ทางปัญญาและการเรียนรู้ และเน้นการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อทำงานร่วมกันอย่างเกื้อกูลและพร้อมต่อการสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ผู้ความเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชีย ภายใต้พันธกิจการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นสังคมฐานความรู้บนพื้นฐานพหุวัฒนธรรมและหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยสามารถเข้าถึงความรู้ในหลากหลายรูปแบบ การสร้างความเป็นผู้นำทางวิชาการในสาขาที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของภาคใต้ และเชื่อมโยงสู่เครือข่ายสากล ประยุกต์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การปฏิบัติเพื่อสร้างปัญญา คุณธรรม และโลกทัศน์สากลแก่บัณฑิต การบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับโครงสร้างและความเหมาะสมของมหาวิทยาลัย ซึ่งการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้แบ่งออกเป็นหน่วยงานผลิตบัณฑิต และหน่วยงานสนับสนุน เพื่อการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจให้บรรลุตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สำหรับในส่วนของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ปัจจุบันมีบุคลากรทั้งหมดจำนวน 8,919 คน แบ่งเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 2,343 คน คิดเป็นร้อยละ 26.27 พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) จำนวน 2,067 คน คิดเป็นร้อยละ 23.18 พนักงานมหาวิทยาลัย (งบเงินรายได้คณะ) จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 พนักงานราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 0.13 และลูกจ้าง จำนวน 4,269 คน คิดเป็นร้อยละ 47.86 (กองการเจ้าหน้าที่ ข้อมูลสถิติบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559)

จากข้อมูลสถิติบุคลากรดังกล่าว จะเห็นว่า บุคลากรประเภทลูกจ้างมีจำนวนสูงสุด และมีสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของจำนวนบุคลากรทั้งหมด ซึ่งเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งหากกลุ่มลูกจ้างดังกล่าวไม่ได้รับปัจจัยที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดความเสียหายและขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร จึงจำเป็นต้องส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มลูกจ้างซึ่งเป็นกำลังสำคัญกลุ่มใหญ่ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากสภาพดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนเนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัยรวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต

หาดใหญ่ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการใช้ประกอบการพิจารณากำหนดแนวทางนโยบาย และวางแผนในการปรับปรุงและพัฒนาลูกจ้าง ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจ มีเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้ลูกจ้างสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ยกกระดับศักยภาพขององค์กร ให้เจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีความได้เปรียบแข่งขันกับองค์กรคู่แข่งในสังคม และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### สมมติฐาน

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก
2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก

4. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

6. ปัจจัยด้านสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัย กองแผนงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการตระหนักถึงความคิดเห็นของลูกจ้างที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ทำให้ทราบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย กองแผนงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัย กองแผนงาน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดแผนและนโยบายการพัฒนา ลูกจ้าง ตลอดจนหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของลูกจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยพิจารณาจากตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตัดแปลงแนวคิดของ ธัญญา ผลอนันต์ (2546) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตัดแปลงทฤษฎีของ Herzberg (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน

1.3 ปัจจัยด้านสุขอนามัย ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตัดแปลงทฤษฎีของ Herzberg (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน สภาพชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และตัดแปลงแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557) ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะงานที่เหมือนกัน คือ ปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน และสนับสนุนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย จำนวน 2,917 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 352 คน

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้วิธีหากกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้กำหนดพื้นที่ในการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตระยะเวลาในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2559

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด และมีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสุขความพอใจและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ใน การศึกษานี้ หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วย

คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติโดยมีผลสัมฤทธิ์ของงานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่นได้

ปริมาณงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยมีปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้

เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และสามารถแบ่งเวลา อูทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้

ค่าใช้จ่ายในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ

**ปัจจัยด้านแรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่ส่งผลต่อทัศนคติในทางบวกของบุคคล เป็นแรงผลักดัน แรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น เกิดแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นและความคาดหวังที่จะได้รับความสำเร็จการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

ความสำเร็จของงาน หมายถึง สามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

การยอมรับนับถือ หมายถึง การมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับ และได้รับความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ ตลอดจนการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะของงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถและความถนัด มีลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน ตลอดจนการมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้น

ความรับผิดชอบ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบมีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ รวมทั้งเป็นงานที่ถนัดและมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ตลอดจนการมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน

โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจน และได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

**ปัจจัยด้านสุขอนามัย** หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

นโยบายในการบริหาร หมายถึง การกำหนดนโยบาย การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามแผนงานได้ รวมทั้งมีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง

ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำและสนับสนุนการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งมีเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน

ค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและสอดคล้องกับภาระงาน รวมทั้งมีการพิจารณาผลตอบแทนหรือปรับเงินเดือนด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม

สภาพชีวิตส่วนบุคคล หมายถึง การมีชั่วโมงในการทำงานที่ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว ได้รับสิทธิการลา และได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สภาพการทำงาน หมายถึง การมีอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ เอกสารจัดเป็นหมวดหมู่อย่างเรียบร้อยและง่ายต่อการค้นหา ตลอดจนมีแสงสว่างที่เพียงพอ มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสม และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงในงาน หมายถึง การสามารถปฏิบัติงานได้จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน ได้รับหลักประกันว่างานที่ทำมีค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมทั้งความมีเสถียรภาพขององค์กร

ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุให้เข้าปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้คณะ ของหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีลักษณะการว่าจ้างแบบสัญญารายปี

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม หนังสือ เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อที่ผู้วิจัยทำคือ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานองค์กรในปัจจุบัน เพราะการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นการนำศักยภาพที่มีอยู่ในตัวมนุษย์มาใช้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้ การดำเนินงานในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือองค์กรภาคเอกชน ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและรุนแรงหลาย ๆ องค์กรพบว่าความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competency Advantage) ที่สำคัญมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานในองค์กร ที่สามารถเรียนรู้ถึงสถานการณ์ แนวคิด เทคนิคการดำเนินงาน และเทคโนโลยีต่าง ๆ จากภายนอก ตลอดจนการเรียนรู้จากประสบการณ์และการแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร เพื่อให้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งพอสรุปความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนี้

### ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Certo (2000, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Thing Right)”



Flora and Debbie (1996, อ้างถึงในเสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง, 2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือผลิตสินค้าได้คุณภาพในเวลาที่ดีที่สุดเวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

ศาสตราจารย์ ทองแรง (2557) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ เกิดการทำงานที่เหมาะสม โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี สร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

จิราพร ชุมบางหมั่ง (2556) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ มาตรฐาน โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานน้อยที่สุด และผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จมีกำไร ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นตัวในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้ผลงานเท่ากับหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

วัชริน ขวัญพะงุ่น (2551) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ ผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

จิระวรรณ นฤเบศไกรสิทธิ์ (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็น การทำงานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยได้ผลงานที่มีคุณภาพในวิธีที่สั้นที่สุด ดีที่สุด ซึ่งเกิดจากความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยการพัฒนาความรู้ ทักษะ

เทคนิค วิธีการ ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานได้เหมาะสมกับปัญหา โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือสร้างความสำเร็จ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน และทำงานอย่างมีความสุข

ชาคริต ศรีขาว (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติโดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต

สมใจ ลักษณะ (2549) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยใช้กลวิธีหรือสิ่งเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้ เป็นบุคคลที่มีความสุข พอใจในการทำงาน และมีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นคิดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

อภิรักษ์ จันตะนี (2547) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือได้ผลสำเร็จของงานโดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ ตลอดจนการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น ความสามารถ ความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ และบรรลุตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรม

จากความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยสรุปความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด และมีการสูญเสียให้น้อยที่สุด มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการตามเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความสุขความพอใจและมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อนิวัช แก้วจันทน์ (2552) ผู้เสนอแนวคิดทางการจัดการที่เน้นการปฏิบัติ เพื่อค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและได้เสนอหลักการที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติมากที่สุด โดยมองคนงานในแง่ของความเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีส่วนสำคัญสูงสุดในโรงงานมากกว่าที่จะมองว่าเป็นแค่เพียงคนงานที่ต้องทำงานให้กับโรงงานตามค่าจ้างที่ได้ตกลงไว้ โดยการกระตุ้นและมอบภาระหน้าที่ที่น่าสนใจและงานมีความท้าทาย แต่ต้องมีการคำนึงถึงการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติได้มีความรู้และความชำนาญที่สูงขึ้น เพื่อทัศนคติที่ดีต่องานจนเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นได้ การมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบต้องชัดเจน เป็นธรรม และมีสัดส่วนที่สมดุลกัน รวมทั้งแผนงานและการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานให้เกิดความเหมาะสมและง่ายต่อการปฏิบัติ ทั้งนี้ ควรพัฒนาระบบการจ่ายค่าจ้างตอบแทนของงาน และมีการผลตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น หากคนงานสามารถสร้างผลผลิตเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสนใจในระบบการควบคุมสำหรับตารางการผลิต

จิรพงศ์ ตันตระภูล (2550) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ ระบบโครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริหารบุคลากร ค่านิยมของคนในองค์กร ความต้องการทั่วไป รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองการทำงานก็ไม่มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2549) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า เป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่สร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย

สิริรัตน์ สวยสม (2546) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายตามเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ซึ่งประเมินได้ 2 ลักษณะ คือ

1. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง หมายถึง การพิจารณาตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกพอใจ การประสบความสำเร็จในการทำงาน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากงาน

2. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านความรู้ความเข้าใจ การรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การกระตือรือร้น ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ การได้รับความไว้วางใจในการทำงาน

คทา วุฑฒ ปรหมายน (2545) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในหนังสือชื่อ The Twelve Principles of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถนะและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ นุชยาณี จันทร์เจริญสุข (2549) ได้กล่าวถึง แนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) สอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น ๆ
2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) ตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. โอกาสความก้าวหน้า (Growth) และความมั่นคงในอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) มีบรรยากาศของความ เป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร สามัคคี และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) โดยผู้บังคับบัญชา ให้ความเท่าเทียม เคารพในสิทธิ และรับฟังความคิดเห็น
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่เป็นส่วนตัว (The Total Life Space)
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มี ชื่อเสียง อำนาจประโยชน์ และรับผิดชอบสังคม

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ แมคคินซี (McKinsey 7s Framework) ที่ต้องการนำเสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การวางแผนเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของ สภาพแวดล้อม การพิจารณาจุดแข็งจุดอ่อนของกิจการ
2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างองค์กรที่แสดงถึงความสัมพันธ์ ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดของการควบคุม การรวมอำนาจและการกระจาย อำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างตามหน้าที่ ผลผลิตขั้น ลูกค้า และภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม
3. ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานทุกอย่างที่เป็นระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องกันทุกระดับ
4. แบบ (Styles) หมายถึง การจัดการที่รูปแบบ วิธีการ ที่เหมาะสมกับลักษณะ ขององค์กร เช่น การสั่งการ การควบคุม การจูงใจ สะท้อนถึงวัฒนธรรมในองค์กร
5. การจับบุคคลเข้าทำงาน (Staff) หมายถึง การคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง
6. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิต การขาย การ ให้บริการ
7. ค่านิยม (Shared values) หมายถึง ค่านิยมร่วมกันระหว่างคนในองค์กร ความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

มีดังนี้

## องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

### 1. องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

#### 1.1 ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่

- 1) กำลังคน (Manpower)
- 2) ความสามารถ (Abilities)
- 3) พลัง (Energies)
- 4) ความต้องการ (Needs)
- 5) ความคาดหวัง (Expectations)

#### 1.2 ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่

- 1) เงินทุน (Money)
- 2) เครื่องมือเครื่องจักร (Machines)
- 3) วัสดุ (Materials)
- 4) เทคนิควิธีการ (Methods)
- 5) ที่ดิน (Land)

### 2. องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

#### 2.1 การจัดการองค์กร ได้แก่

- 1) จัดโครงสร้าง
- 2) จัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics)
- 3) วิเคราะห์ (Analysis)
- 4) การกำหนดวัตถุประสงค์
- 5) การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies)

#### 6) การกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)

#### 2.2 การจักระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่

- 1) กระบวนการตัดสินใจ
- 2) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)
- 3) การจักระบบสนับสนุน

### 2.3 การวางแผนและควบคุม ได้แก่

- 1) การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems)
- 2) รูปแบบการวางแผนและวิธีการใช้ (Planning Methods and Models)
- 3) การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning)
- 4) การจักระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and Cybernetics)
- 5) การวิเคราะห์ต้นทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness)
- 6) การบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

### 3. องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

- 3.1 สินค้าและบริการ (Product and Service)
- 3.2 ความสามารถในการปฏิบัติขององค์กร (Performance)
- 3.3 ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
- 3.4 นวัตกรรม (Innovation)
- 3.5 การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร ได้แก่
  - 1) การขยายสถานที่ (Plant)
  - 2) การขยายทุน (Capital)
  - 3) การขยายตลาด (Markets)
  - 4) การใช้เทคโนโลยี (Technology)
  - 5) การขยายบุคลากร (Personnel)
- 3.6 ภาพพจน์ขององค์กร (Image)
- 3.7 ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment)
- 3.8 แรงจูงใจขององค์กร (Motivation)
- 3.9 ความพอใจของบุคลากร (Satisfaction)

ในส่วนของ Certo, Samuel C. (2000, อ้างถึงใน นวพรรษ จำรัสศรี, 2552) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

ปัจจัยที่ 1 คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ซึ่งองค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใด ขึ้นอยู่กับลักษณะ โครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบาย ที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ ที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือการกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

ปัจจัยที่ 2 คือ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด เพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงานหรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น บุคคลจึงรวมถึงผู้บริหาร บุคลากรที่มีตำแหน่งต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำและทักษะในการนำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานขององค์กร

ปัจจัยที่ 3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการเพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

นอกจากนี้ ธัญญา ผลอนันต์ (2546) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านบุคคล หมายถึงลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติงาน เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษาพื้นเพชาวปัญญา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงาน และมุมมองต่อฝ่ายบริหาร

2. ด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนี้น่าสนใจหรือไม่ มีความแปลกใหม่มากน้อยเพียงใดเปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาตนเองเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดขององค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน



3. ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการพอเพียงหรือไม่ และยังสามารถถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จะอยู่ที่ปัจจัยสำคัญ 3 ประการที่ผสมผสานอยู่รวมกัน คือ

1. ความพยายาม คือ ขนาดของกำลังความพยายามของผู้ทำงานที่ทุ่มเทให้กับงานของกลุ่มจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบว่าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถหรือไม่ ให้อิสระในการตัดสินใจหรือไม่ เป็นต้น

2. ทักษะความรู้ หมายถึง ทั้งทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความรู้ที่จะเอาไว้พิชิตงาน และรวมไปถึงการมีทักษะและความรู้ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงานด้วย เพื่อให้กลุ่มมีประสิทธิภาพเข้ากันได้ และรวมพลังกันในการทำงาน

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน หมายถึง การมีกลไกในการร่วมกันและช่วยกันคิดค้นหากกลยุทธ์ที่จะใช้แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

### ตัววัดและหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Seldin (1988, อ้างถึงใน ทิรสมัชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) ให้ความเห็นว่าการวัดและประเมินประสิทธิภาพโดยทั่วไป เป็นการวัดเพื่อดูความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและผลการปฏิบัติ ถ้ามีความแตกต่างกันน้อยก็จะมีประสิทธิภาพมาก แต่ถ้ามีความแตกต่างมากจะมีประสิทธิภาพน้อย หรืออาจจะดูความสอดคล้องกันระหว่างผลผลิตกับเป้าหมายที่ได้ระบุไว้การประเมินประสิทธิผลขององค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การวัดประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยว (Single criterion measures of effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือไม่หรือการใช้เป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักการ อันใดอันหนึ่งในการประเมินผลขององค์กรเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร เช่น วัดจากความสามารถในการผลิต วัดจากผลกำไร ฯลฯ

2. การประเมินประสิทธิภาพในแง่ของระบบทรัพยากร (The system resource model of organization effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์กรใน

แสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นการเน้นที่ปัจจัยตัวป้อนเข้า (Input) มากกว่าผลผลิต (Output)

3. ประเมินประสิทธิภาพโดยหลายเกณฑ์ (The multiple criteria of effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการวัดประเมินผล ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรที่อาจมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์

Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน ศาสตราจารย์ศิลป์ ทองแรง, 2557) ได้กล่าวถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยสิ่งสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน คือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. ปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่ปฏิบัติที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อปริมาณงานที่ปฏิบัติ
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย โดยใช้เวลาน้อยที่สุดแต่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. วิธีการ คือ กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
5. ค่าใช้จ่าย คือ งบประมาณต่างๆ ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน

อีกทั้งแนวคิดของ รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ (2549) ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน โดยยึดหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องประเมินจากผลงานและคุณลักษณะการปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบในการประเมิน ดังนี้

1. การประเมินผลงาน ประกอบด้วย
  - 1.1 ปริมาณงาน เป็นการพิจารณาปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน
  - 1.2 คุณภาพของผลงาน โดยการพิจารณาจากความถูกต้อง ความครบถ้วน ความสมบูรณ์ และความปราณีต หรือคุณภาพอื่น
  - 1.3 ความทันเวลา โดยเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น
  - 1.4 ผลลัพธ์ ประโยชน์ในการนำไปใช้ และประสิทธิผลของงาน ซึ่งพิจารณาจากผลผลิตหรือผลลัพธ์ของงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน

1.5 การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน โดยพิจารณาจากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรหรือความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงานหรือโครงการ

## 2. การประเมินคุณลักษณะการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถและความอดุสาหะในการปฏิบัติงาน

2.2 การรักษาวินัย

2.3 การปฏิบัติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ

นอกจากนี้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543) ได้กล่าวถึงการวัดผลการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะมีจุดเน้นของการดำเนินการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความประหยัด (Economy) หมายถึง การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในการผลิตหรือการดำเนินกิจกรรม

2. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อยแสดงว่ามีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงการดำเนินกิจกรรม/องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ว่าได้ก่อให้เกิดผลผลิต ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด

ในขณะที่แนวคิดของ สุพจน์ ทรายแก้ว (2543) ได้กล่าวถึง ตัวบ่งชี้วัดผลงานตามแนวทางการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ จะประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ตัวบ่งชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input Indicators) ได้แก่ จำนวนทรัพยากรโดยรวมที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมหรือบริการ เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตผลลัพธ์ เช่น จำนวนเงินที่ใช้ จำนวนบุคลากรที่จำเป็นในการให้บริการ จำนวนวัตถุดิบและอุปกรณ์การผลิต เป็นต้น

2. ตัวบ่งชี้วัดผลผลิต (Output Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงปริมาณ จำนวนสิ่งของที่ผลิตได้จากการดำเนินกิจกรรม เช่น จำนวนผู้เข้ารับอบรมการพัฒนาอาชีพ จำนวนนักเรียนที่รับเข้าเรียนจำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษา เป็นต้น

3. ตัวบ่งชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome Indicators) หมายถึง ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรม เช่น จำนวนผู้จบการศึกษาที่มีงานทำ จำนวนกิโลเมตรของทางด่วนที่มีสภาพอยู่ในเกณฑ์ดี และยังรวมถึงตัวบ่งชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพของการบริการ (Quality Indicators)

เช่น จำนวนสินค้าที่บกพร่องจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ผิดพลาด จำนวนหนี้ค้างชำระ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการทำงานขององค์กร เป็นต้น

4. ตัวบ่งชี้วัดประสิทธิภาพ (Efficiency Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้วัดผลงานที่แสดงค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของผลผลิต หรือระยะเวลาในการให้บริการต่อรายการ เช่น ค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักเรียนสำเร็จการศึกษา เวลาการทำงานในการปรับสภาพพื้นผิวถนน 1 กิโลเมตร

5. ตัวบ่งชี้วัดความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่แสดงค่าใช้จ่ายของผลลัพธ์ที่แสดงถึงความคุ้มค่า (Value for Money) ที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรม เช่น ต้นทุนเฉลี่ยในการช่วยให้ผู้ว่างงานภายหลังการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการซ่อมบำรุงรถยนต์ให้พร้อมใช้งาน

6. ตัวบ่งชี้วัดปริมาณงาน (Workload Indicators) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงความต้องการในการให้บริการ หรือภาระงานในหน้าที่ของบุคลากร เช่น จำนวนแพทย์ต่อประชากร จำนวนพยาบาลต่อคนไข้ใน จำนวนใบสมัครงานที่ได้รับในแต่ละวัน เป็นต้น

7. ตัวบ่งชี้สารสนเทศเชิงอธิบาย (Explanatory Information) หมายถึง ข้อมูลที่อธิบายถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งอาจจะอยู่ภายใต้หรืออยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรก็ได้ เช่น อัตราส่วนของนักเรียนต่อครู อายุการใช้งานของอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมถนน ร้อยละของนักเรียนที่นับถือศาสนาพุทธ เป็นต้น

อนิวัช แก้วจางค์ (2554) ได้กล่าวถึง หลักในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ให้ถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทุกระดับ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับ เนื่องจากผู้บริหารอยู่ในฐานะของผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้และจะต้องนำผลที่ได้ไปใช้ในการจัดการต่อไป ผลของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนนอกจากจะมีผลต่ออนาคตของพนักงานแล้วยังมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานในองค์กรด้วย

2. ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ในการประเมินผลเป็นลำดับแรก เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งจะนำผลที่ได้ไปใช้ในการจัดการขององค์กรแตกต่างกันการประเมินผลที่ดีต้องเลือกใช้เครื่องมือที่ถูกต้องและเหมาะสม โดยเครื่องมือที่เลือกใช้ในการประเมินผลนอกจากจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการประเมินผลแล้วยังต้องการความเห็นชอบของผู้บริหารระดับสูงอนุญาตให้ใช้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เครื่องมือที่เลือกใช้จึงต้องให้ความสำคัญต่อเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดและนำไปใช้ในการประเมินผล

3. ต้องแจ้งผลที่ได้จากการประเมินให้พนักงานทุกคนได้ทราบ เนื่องจากผลที่ได้จากการประเมินมีผลต่ออนาคตของพนักงาน โดยแต่ละคนสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขความบกพร่องตนเองได้

## แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจูงใจเพื่อให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นหลักการบริหารที่ดีวิธีหนึ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการทำงาน รวมทั้งนำไปใช้ในการปรับพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ขององค์กร เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ การจะสร้างให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อสามารถเลือกนำมาใช้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและเหตุการณ์ หรือเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ตลอดจนสามารถจูงใจให้บุคลากร ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบต่องาน และมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งพอสรุปความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจได้ดังนี้

### ความหมายของแรงจูงใจ

Certo (2000, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เติชะวงศ์, 2553) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม การควบคุมรักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

Daft (2000, อ้างถึงใน อติทยา เสนะวงศ์, 2555) กล่าวว่า ใจ แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้นรวมทั้งเป็นบุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

Griffin (1999, อ้างถึงใน เย็นตะวัน แสงวิเศษ, 2554) กล่าวว่า ใจ แรงจูงใจ หมายถึง พลังผลักดันที่เป็นสาเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมในแนวทางที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง

ในส่วนของ เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553) ได้อธิบายว่า แรงจูงใจหมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ภายใต้พื้นฐานของความปรารถนา ความต้องการและจุดหมายสูงสุด ถ้าหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและมีความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จ

อิสริย์ ไทรตระกูล (2553) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมชาย นาคะจันทร์ (2552) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายด้วยความสมัครใจ ดังนั้น การที่จะเข้าใจเรื่องการจูงใจต้องมีพื้นฐานบนความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Need) แรงขับ (Drive) สิ่งล่อใจ (Incentives) และเป้าหมาย (Goals)

ประเสริฐ กิจตรงศิริ (2552) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนเองต้องการซึ่งแรงจูงใจอาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้

รัชนิกร ชติยอด (2552) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น หวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สุจิตรา วงษ์สด (2551) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นการกระตุ้นให้มนุษย์กระทำการกิจกรรมหรือดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแสดงพฤติกรรมออกมาตามที่ต้องการ

พลสุข สังข์รุ่ง (2550) ได้กล่าวถึง การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ

(Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้กล่าวถึง การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายตามที่ตนต้องการ รวมทั้ง การเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของบุคคลที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอันมีที่มาจากกระบวนการเรียนรู้จากภายในตนเอง หรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้อธิบายว่า ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางตามที่ต้องการ ซึ่งแต่ละคนจะเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ตามลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อม โดยความต้องการของคนแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต ทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจนี้ ได้แก่ ความหิว กระหาย ความต้องการทางเพศ อุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนหลับนอน ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ ความต้องการขับถ่าย

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) การจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างซับซ้อน เกิดจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่

สมชาติ กิจยรรยง (2548) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์โน้มน้าว เคลี้ยกล่อมให้บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติ และแนวทางปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ โดยมีความพอใจและความร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างฝ่ายจูงใจและผู้รับการจูงใจ

วิเชียร วิทษยุดม (2547) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตใจที่ผลักดันให้บุคคลกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจนเกิดผลสำเร็จและถูกต้องตาม

ทิศทางที่ต้องการแล้ว แรงขับจะลดลง บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจที่ความต้องการ ได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าวความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะวนเข้าสู่การเกิดแรงขับอีกครั้งหนึ่ง และดำเนินเป็นกระบวนการเรื่อยไปจนสู่ความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง จุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้น ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานต่อกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางแน่นอน ซึ่งแรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ภายในที่มีแรงผลักดันและมีทิศทางในการกำกับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

อารี พันธุ์ณี (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางที่สามารถทราบได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ต้องการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถนำมาจูงใจได้นั้น อาจเป็นรางวัล บทลงโทษ การทำให้เกิดการตื่นตัว การทำให้เกิดการคาดหวัง เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยสรุปความหมายของแรงจูงใจ คือ การทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ โดยการสร้างพลังกระตุ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนอย่างสร้างสรรค์ และชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมต่าง ๆ ไปในทิศทางที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

### ประเภทของแรงจูงใจ

ประเภทของการจูงใจ (Types of Motivation) นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้ หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบีบบังคับ หรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ



1.2 ทักษะคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเป็นตัวละครต้นให้บุคคลทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของเครื่องยนตร์กลไกเขาก็พยายามศึกษา และใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคลคนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับ ความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นบ้างทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมิบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่นักงานแนะนำความงามก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลาย ๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้ยากกระทำ หรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่การทดสอบ (Test) ก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ Garrison and Schuler (1997, อ้างถึงใน สุบิน อุปรีตี, 2549) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายใน เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นจากภายในตัวบุคคล ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นค่อนข้างยาวนาน ซึ่งองค์กรไม่สามารถสร้างให้ได้

1) ความต้องการ (Needs) เนื่องด้วยมนุษย์ล้วนมีความต้องการที่อยู่ภายใน ซึ่งจะทำให้เกิดแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

2) เจตคติ (Attitude) จากความรู้สึกรู้สึกของมนุษย์ที่รู้สึกดีต่อสิ่งใด ก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้กระทำในพฤติกรรมที่เหมาะสม พฤติกรรมที่ดีออกมา

3) ความสนใจ (Interest) การที่มนุษย์สนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจ เกิดเป็นความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นมากกว่าสิ่งอื่น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอก เป็นสิ่งกระตุ้นจากภายนอกตัวบุคคลที่ทำให้เกิดพฤติกรรม แต่แรงจูงใจภายนอกนี้จะไม่ได้อยู่ตลอดเวลา เพราะบุคคลที่แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกไปนั้นล้วนเพื่อตอบสนองกับสิ่งที่มาจูงใจในบางกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนนั้นเท่านั้น

1) ความคาดหวัง คนที่มีความคาดหวังในการกระทำใด ๆ จะส่งผลกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น การทำงานในช่วงทดลองงาน ก็จะมีเป้าหมายในการได้รับการบรรจุ

2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า บุคคลที่ทราบว่า จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมมีความตั้งใจและเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น

3) บุคลิกภาพ ความประทับใจ จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น ผู้บริหาร ครู อาจารย์ เป็นต้น

4) เครื่องล่อใจ เช่น คำชมเชย รางวัล ส่งผลให้เกิดแรงกระตุ้นในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา

### กระบวนการจูงใจ

วิชา ทฤษฎีการเรียนรู้ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจูงใจ ซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำ ให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใด ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้พฤติกรรมออกมานั้น เนื่องมาจากมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เอง หรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

1.1 ความต้องการ (Need) คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลของสิ่งจำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหาร บุคคลก็เกิดความหิวและต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น จะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าว หรือคนที่ไม่ได้ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้องหรือคนใกล้ชิดเคียง ย่อมต้องการความรัก ต้องการความสนใจจากคนอื่น ๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการไหว้วานว่าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น เราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

1) ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกัน และหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศก็จะไม่มีผลรุนแรงถึงตายเหมือนขาดน้ำ ขาดอาหาร เป็นต้น

2) ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรียนรู้จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จหรือการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

1.2 สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่ บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการ อันเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป แบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1) สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

2) สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2. แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นภายในอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรม หรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้น เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3. พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลังมากพอก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิวหรือความกระหายมาก ๆ จะผลักดันให้คนต้องการพยายามหาอาหารหรือน้ำมาบำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4. การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล หรือภาวะความเครียดลดลง หรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

ในขณะที่ พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545) ได้อธิบายถึง กระบวนการจูงใจ เริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียด แล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลง ดังภาพประกอบ 2.1

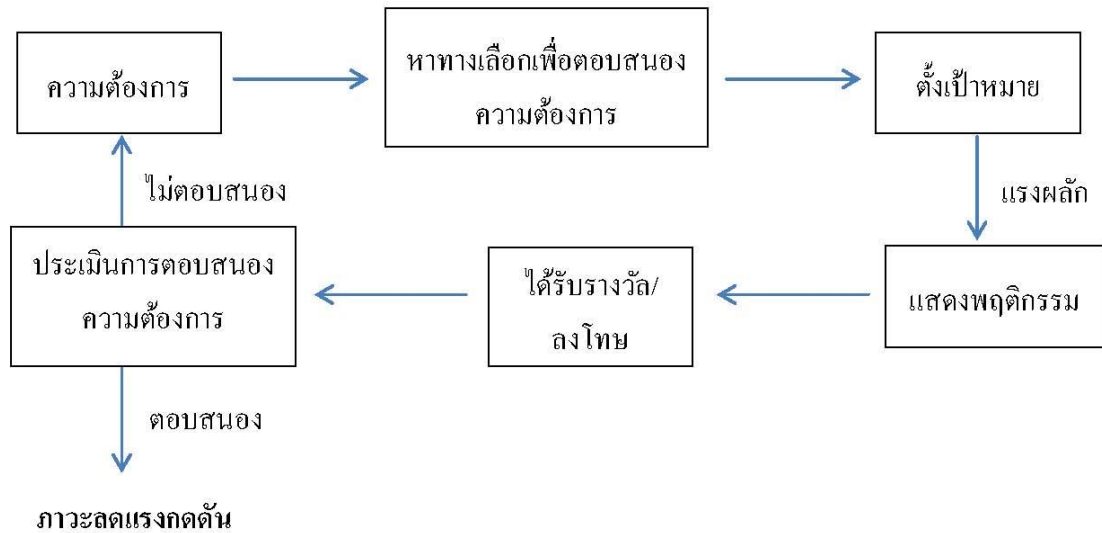


ภาพประกอบ 2.1 กระบวนการจูงใจ

ที่มา : พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545)

นอกจากนี้ ภาวิณี เพชรสว่าง (2545) กล่าวว่า คนเราจะเกิดแรงจูงใจขึ้นมาได้ ต้องเริ่มจากมีความต้องการก่อน (Need) ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางกายภาพ หรือความต้องการทางด้านจิตใจและเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้มีการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จะก่อให้เกิดแรงกดดันหรือความเครียด (Tension) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดัน (Drive) ให้บุคคลแสวงหาทางตอบสนอง (Search for Ways to Satisfied Need) โดยคนเราอาจมีหลายทางเลือกในการตอบสนองนั้น ทั้งนี้คนเราจะเลือกเพียงหนทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดสำหรับเขา เพื่อตั้งเป็นเป้าหมาย (Choice of Goal-Directed Behaviors) และแสดงพฤติกรรมไปตามเป้าหมายนั้น โดยการแสดงพฤติกรรมอาจจะทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ เช่นอาจได้รับรางวัลหรือการลงโทษ และ

หากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ลดความกดดัน หรือความเครียด (Reduction of Tension) ซึ่งเรียกว่าการประเมินการตอบสนองความต้องการ ดังภาพประกอบ 2.2



ภาพประกอบ 2.2 The Motional Framework

ที่มา: ดัดแปลงจาก Moorhead, R.; & Griffin, R. W., (1989, อ้างถึงใน ภาวิณี เพชรสว่าง, 2545)

ในส่วนของ กานดา จันทรย์แย้ม (2556) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งใด ๆ ก็ตาม ที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายกระบวนการการเกิดแรงจูงใจได้ ดังนี้

ระยะแรก เกิดความไม่สมดุลขึ้นในร่างกายเนื่องจากอินทรีย์ถูกรบกวนหรือกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าบางสิ่ง ทำให้บุคคลมีความต้องการ ความปรารถนา หรือความคาดหวังต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ระยะที่สอง เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการ อันจะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย

ระยะที่สาม เป็นระยะจุดมุ่งหมาย ระยะนี้มนุษย์จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ทำให้เกิดภาวะสุดท้ายคือ การลดแรงขับ หรือความต้องการได้รับการตอบสนอง

### ความสำคัญ of แรงจูงใจ

สุพัตรา เพชรมุณี (2529, อ้างถึงใน สุภวรรณ รัตนโอภาส, 2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ให้แก่องค์กรในเรื่องสำคัญ ๆ ต่อไปนี้

1.1 ช่วยให้องค์กรได้คนที่มีความสามารถร่วมทำงานด้วย เป็นที่ปรากฏว่าการที่องค์กรจำนวนมากไม่สามารถจะดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการได้ เนื่องจากองค์กรเหล่านั้นไม่สามารถสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานที่เข้ามาทำงานให้กับองค์กร การจูงใจเป็นวิธีการหนึ่งที่ช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กร และอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ หรือตลอดไป

1.2 ทำให้้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรขององค์กรจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ แม้ว่าการคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรจะมีการพิจารณากันอย่างละเอียดถี่ถ้วนว่ามีความรู้ความสามารถ แต่ยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการที่จะใช้งานบุคลากรได้อย่างเต็มที่ ข้อจำกัดดังกล่าวล้วนมาจากปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งนอกเหนือการควบคุมทั้งสิ้น เช่น สภาพภาพแรงงานกฎหมายหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องพยายามหาวิถีทางใหม่ ๆ ที่จะใช้กำลังและความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้มากที่สุดที่จะทำได้ การจูงใจจึงเป็นวิธีการที่จะช่วยองค์กรโดยทำให้บุคลากรทุ่มเทกำลังความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มที่และด้วยความเต็มใจ

1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพิ่มประโยชน์ขององค์กร การเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีทำให้้องค์การต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอ ความสามารถในการริเริ่มสร้างสรรค์บุคลากรให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้น วิธีการจูงใจย่อมมีประโยชน์ต่อการส่งเสริมการทำงานในลักษณะที่ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ได้อย่างดี

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร งานเบื้องต้นของผู้บริหารก็คือ การดำเนินการให้้องค์การทำหน้าที่อย่างได้ผล ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำให้ผู้ร่วมงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กร วิธีที่ผู้บริหารจะทำให้ผู้บริหารทุกระดับในอันที่จะชักจูงให้ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของตนทำงานด้วยความกระตือรือร้นมากขึ้น ทุ่มเทความคิดจิตใจให้แก่้องค์การให้มากที่สุดที่จะทำได้ การจูงใจนั้นเกิดจากสมมติฐานที่ว่า โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็มความสามารถที่มีอยู่ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะผลักดันให้เขาสนใจเอาใจใส่ในงานที่ทำมากยิ่งขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่งการจูงใจที่ถูกต้องจะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับ้องค์การมากขึ้นนั่นเอง

### 3. ความสำคัญต่อบุคลากร

3.1 ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน

3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร โดยเฉพาะในเรื่องค่าตอบแทน

3.3 มีขวัญในการทำงาน ได้รับความสนใจจากฝ่ายบริหารในฐานะที่เป็นสิ่งมีชีวิต ไม่ใช่วัตถุ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายงานหรือหลีกเลี่ยงงาน

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (1954, อ้างถึงใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy&Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลาย สมมุติฐานดังกล่าวมีความเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มีมนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนอง แล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

4. ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน

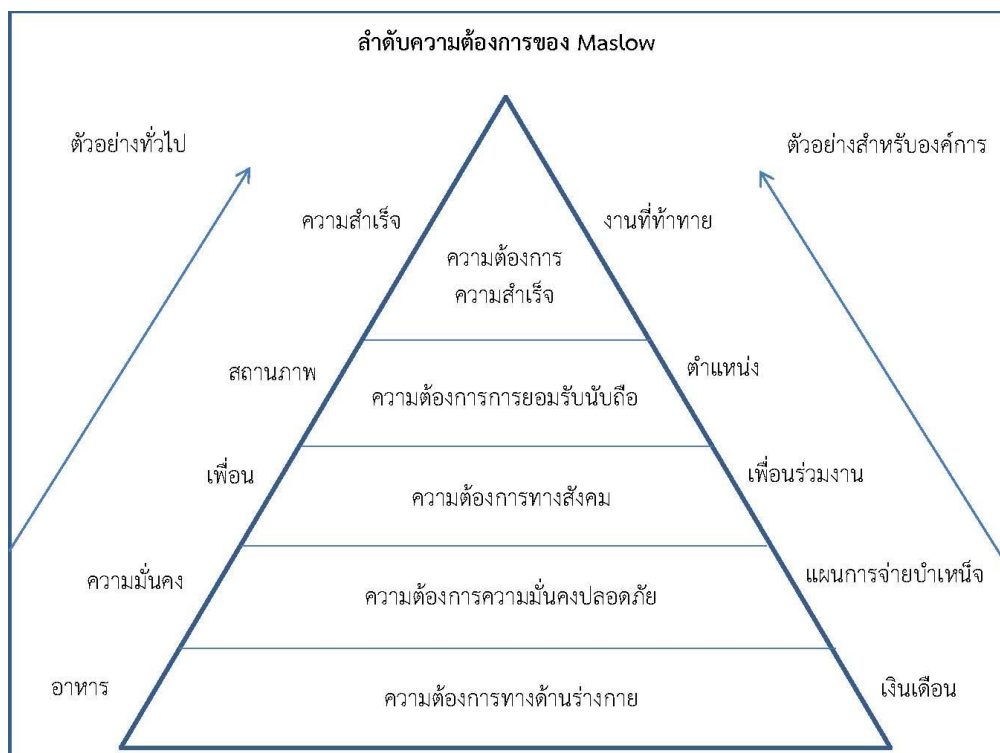
2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย การมีชีวิตรอดและความกลัวต่อความสูญเสียหน้าที่การงานทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย

3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Need) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และ ความเชื่อมั่นในตนเอง

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self - Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพ

รวมทั้งในส่วนของ Luthans (2005, อ้างถึงใน ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557) ได้ค้นพบจากการศึกษาวิจัยของ Maslow โดยแบ่งและจำแนกลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ในลักษณะที่มนุษย์จะพยายามสนองความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการลำดับต้น ๆ ได้รับการตอบสนองจึงจะเกิดความต้องการในลำดับต่อไปสรุปได้ ดังภาพประกอบ 2.3



ภาพประกอบ 2.3 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ที่มา: ทองใบ สุคชารี (2551)



จากภาพประกอบ 2.3 อธิบายลำดับความต้องการได้ ดังนี้

ลำดับ 1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการระดับพื้นฐานที่จำเป็นที่สุดของมนุษย์เพื่อความมีชีวิตรอด เป็นความต้องการทางร่างกายที่ทุกคนต้องตอบสนองความต้องการเหล่านี้ก่อน เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน การฟื้นฟูสภาพ ความเจ็บปวด สุขภาพดีไม่เจ็บป่วย รวมถึงความต้องการทางเพศ มนุษย์จะดิ้นรนแสวงหาการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้เกิดความพอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการลำดับที่สูงขึ้น เช่น คนที่อดอยากมีความต้องการอาหาร และหลังจากได้รับอาหารจนเพียงพอแล้วเขาก็จะต้องการสิ่งอื่นนอกเหนือจากนี้ และนั่นจะเป็นแรงจูงใจไปสู่ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่นที่อยู่เหนือกว่าขั้นนี้จะไม่ได้ผล ถ้าบุคคลยังมีความต้องการทางด้านร่างกายเหล่านี้

ลำดับ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการในลำดับที่สองนี้ เทียบได้กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายเพียงพอเป็นที่พอใจแล้ว จะเกิดความต้องการความปลอดภัยในความเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิต ความต้องการประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ส่วน

1. ความปลอดภัยในชีวิต เช่น ปราศจากโรค ปลอดภัยจากการถูกข่มเหง ประทุษร้าย ปลอดภัยจากภัยคุกคามให้เกิดความทุกข์ทางกาย ทุกข์ใจ รวมถึงความปลอดภัยในทรัพย์สิน ได้รับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย

2. ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ เช่น มีที่พักอาศัย มีรายได้ที่มั่นคงพอเพียง มีอาชีพการงานที่มีความก้าวหน้า ได้รับสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์กร

เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยแล้ว และนั่นจะเป็นแรงจูงใจไปสู่ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น การกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการด้านอื่นที่อยู่เหนือกว่าขั้นนี้จะไม่ได้ผล ถ้าบุคคลยังมีความต้องการทางด้านนี้

ลำดับ 3 ความต้องการความรัก (Love Needs) ในลำดับที่สามหรือระดับปานกลาง ความต้องการระดับนี้ตรงกับความต้องการความรัก และความต้องการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของกลุ่ม Maslow เลือกใช้คำว่า “รัก” ซึ่งมีความหมายกว้างมาก และมักจะทำให้คนเข้าใจผิดคิดว่าเป็นความต้องการทางเพศ ซึ่งจัดเป็นความต้องการทางร่างกาย บางทีคำที่เหมาะสมที่จะอธิบายความต้องการลำดับนี้คือ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างกัน หรือความต้องการทางสังคม บุคคลจะเริ่มมีความต้องการความรัก ทั้งในลักษณะที่ต้องการรักผู้อื่น และต้องการผู้อื่นมารักตน ต้องการความเป็นเจ้าของ (Belongingness) ทั้งในแง่ต้องการเป็นเจ้าของผู้อื่น และมีผู้อื่นมาแสดงความเป็นเจ้าของต่อตนเอง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือองค์กร ต้องการมีครอบครัว ต้องการมีมิตรสหาย

ต้องการให้ผู้อื่นรักใคร่ นิยมชมชอบ ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ไม่ต้องการความ  
โกรธเคืองเกลียดชัง

ลำดับ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศ  
ชื่อเสียง จัดเป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความต้องการอำนาจ  
ความสำเร็จ ยศ ตำแหน่ง ที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ตนเอง Maslow ให้ความต้องการนี้เป็นได้  
ทั้งความต้องการนับถือตนเองและความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

ลำดับ 5 ความต้องการความสำเร็จสูงสุด (Need for Self-Actualization) การบรรลุ  
ถึงจุดสูงสุดของความต้องการในบรรดาความต้องการทั้งหมด ทั้งความต้องการระดับล่าง ปานกลาง  
และความต้องการระดับสูงของมนุษย์ คนที่จะมีความต้องการความสำเร็จสูงสุดคือ คนที่ต้องการทำ  
ให้สิ่งที่ตนคาดหวังไว้เป็นจริงได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมโนคติของตนเอง ความ  
ต้องการความสำเร็จนี้ จะเป็นแรงจูงใจให้กับบุคคลเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของตนเองเพื่อทำให้ความ  
ต้องการเป็นจริง ได้พบความสำเร็จสูงสุดเต็มความสามารถ เต็มศักยภาพของตนไปในแนวทางที่ตน  
ถนัด สนใจ และปรารถนาจะได้รับในชีวิตบุคคลที่ก้าวถึง

นอกจากนี้ สมคิด บางโม (2548) ได้สรุปกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ  
ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ดังตาราง 2.1

ตาราง 2.1 การจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow

ลำดับขั้นแห่งความต้องการ	กิจกรรมที่จัดขึ้นสนองความต้องการ
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย	1. ให้รายได้ที่เพิ่มขึ้น เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา ค่ากะ ค่าคอมมิชชั่น ให้ความชอบ 2 ชั้น 2. บ้านพักสำหรับหัวหน้าคนงานเท่านั้น 3. รางวัลพนักงานดีเด่น 4. เงินพิเศษสำหรับผู้ทำงานมากกว่ามาตรฐานขั้นต่ำ
2. ความต้องการด้านความมั่นคง	1. จ้างเป็นช่วงเวลา (Term) หากทำดีจะจ้างต่อ 2. ให้เงินประจำตำแหน่ง
3. ความต้องการทางด้านสังคม	1. ให้รางวัลในการไปร่วมงาน หรือทัศนศึกษา
4. ความต้องการที่มีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง	1. ให้ตำแหน่งสูงขึ้น 2. มอบความรับผิดชอบให้มากขึ้น 3. มอบโล่ หรือเกียรติบัตรในโอกาสอันสมควร

ตาราง 2.1 การจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow (ต่อ)

ลำดับชั้นแห่งความต้องการ	กิจกรรมที่จัดขึ้นสนองความต้องการ
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต	1. ให้รางวัลความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 2. ให้โอกาสอบรม สัมมนา หรือศึกษาต่อ 3. มอบงานให้ตรงกับความสามารถพิเศษ

ที่มา: สมคิด บางโม (2548)

ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการลำดับชั้นของมาสโลว์สรุปได้ว่า มีความต้องการหลาย ๆ ชนิดที่บุคคลจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนจึงจะไม่แสดงความเห็นแก่ตัว ความต้องการเหล่านี้เรียกว่า ความต้องการที่ขาดหาย เมื่อไรที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เกิดความพอใจในความต้องการที่ขาดหายเหล่านั้น บุคคลก็จะเคลื่อนไปสู่การเจริญงอกงาม ไปสู่ความมีสำนึกแห่งตน (Self-Actualization) บางครั้งเรียกว่าแรงจูงใจในความเจริญงอกงาม (Growth Motivation) ความต้องการในสำนึกแห่งตนเป็นสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นให้มากขึ้น ต้องการจะเป็นในทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจะเป็นไปได้ สามารถแสดงศักยภาพ เสาะแสวงหาความรู้ ความสงบสุข ประสบการณ์ทางสุนทรียภาพ การเติมเต็มความสมบูรณ์ในตน ความต้องการที่ได้รับความพึงพอใจจะทำให้มีสุขภาพที่ดี ความต้องการที่ถูกสกัดกั้นจะทำให้บุคคลเจ็บป่วยหรือมีความชั่วร้ายได้ จึงอาจกล่าวได้คนเรานั้นเป็น “ภาชนะของความต้องการ” ที่เต็มไปด้วยความปรารถนาที่ต้องได้รับความพึงพอใจและควรได้รับความพึงพอใจเพราะไม่เช่นนั้นแล้วจะเกิดความเจ็บป่วยได้

## 2. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้อธิบายถึง ทฤษฎีจูงใจ-สุขอนามัย (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเฮอร์ซเบิร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งจำเป็น

ทฤษฎี จูงใจ-สุขอนามัย ของเฮอร์ซเบิร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขา ในปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) มลรัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ที่มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ 1) ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทาง

ร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือร้อนทางสุขภาพ 2) ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระของงาน โดยตรง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่น ๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จูงใจให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinaate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจ ของ Herzberg หรือ ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's Two – Factor Theory) ได้มีการคิดค้นและพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 โดยกล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน 2) ปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของพนักงานที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงาน และผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ ได้แก่ การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือ โอกาสในการเจริญเติบโต คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจะเป็ นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน

1.4 ลักษณะงานที่ท ำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ท ำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงกับความรู้ที่ ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอก าสได้รับมอบหมายงานหรือมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการที่รับผิดชอบและ ได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่ พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มี หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) หมายถึง อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ ชื่อเสียง หรือขนาดของบริษัทหรือองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาปฏิบัติงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำ โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน/พักร้อน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

รวมทั้งในส่วนของ สมใจ ลักษณะ (2543) ได้นำเสนอแนวคิดของ Herzberg โดยแบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจกับงานที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจกับงานที่ ทำออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกทางลบกับงานที่ทำ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในงานที่ทำ เรียกปัจจัยนี้ว่าปัจจัยสุขลักษณะ (Hygiene Factors) ซึ่งได้แก่

1.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Company Policy and Administration)

1.2 การปกครองบังคับบัญชา และการนิเทศงาน (Supervision)

1.3 เงินเดือน (Salary)

1.4 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation on the Job)

1.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions)

1.6 ความมั่นคงในการทำงาน (Security)

ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้คนงานพอใจในงานได้หรือไม่สามารถทำให้ผู้มีความสามารถทำงานมากขึ้น แต่ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานที่ทำยังคงอยู่ต่อไป ปัจจัยสุขลักษณะจะช่วยจัดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้เท่านั้น แต่ไม่สามารถเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงานให้กับคนงานได้

2. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในทางบวกกับงานที่ทำ และเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติและบุคคลจะได้รับการจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วย Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ คือ

2.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement)

2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Progress)

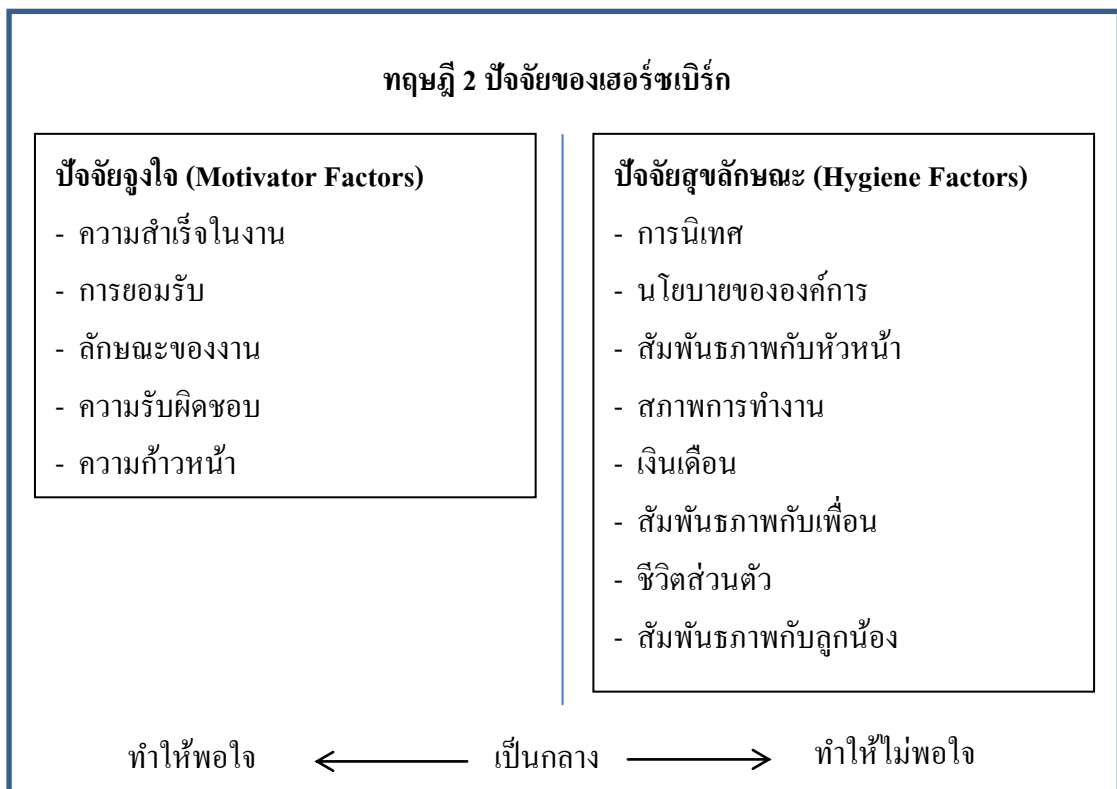
2.6 การเจริญเติบโต (Growth)

ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานและทำงานเต็มที่ขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการใช้ปัจจัยจูงใจนี้อาจทำได้โดยการมอบหมายงานให้คนงานทำเต็มที่ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานทุกคนมีโอกาสทำงานเพื่อไต่เต้าไปสู่ความสำเร็จและ



ความก้าวหน้าในการปฏิบัติเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ Herzberg ได้เสนอแนวทางที่จะนำไปสู่การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานใน Motivator Factors ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น มีการมอบหมายความรับผิดชอบให้สูงขึ้น ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดความสามารถต่าง ๆ มากขึ้น ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ประเมินและควบคุมการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ซึ่งทั้งหมดนี้จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นแก่องค์การโดยรวมด้วย

ทฤษฎี 2 ปัจจัย และทฤษฎีลำดับความต้องการ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะของงาน ความพึงพอใจเป็นปัจจัยจูงใจ และเรียกความไม่พึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสุขลักษณะ ซึ่งเป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจและกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม แต่ก็ไม่ได้เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจขึ้น เมื่อเอาทั้ง 2 ปัจจัยมารวมเข้าด้วยกัน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขลักษณะ จึงกลายมาเป็นทฤษฎี 2 ปัจจัย แสดงได้ตามภาพประกอบ 2.4



ภาพประกอบ 2.4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก

ที่มา: ทองใบ สุคชารี (2555)

เมื่อจัดลำดับความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎี 2 ปัจจัย และทฤษฎีลำดับความต้องการ แล้วแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสุขลักษณะเทียบได้กับความต้องการในลำดับล่างสุด ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต้องได้รับ จะป้องกันความไม่พึงพอใจ และยังช่วยประเมินคะแนนของสิ่งจูงใจด้วย ปัจจัยจูงใจสำหรับจูงใจให้พนักงานทำงานตรงกับความต้องการลำดับสูง สิ่งที่น่าสนับสนุนทฤษฎีนี้คือ คนทุกคนอยากที่จะทำงานที่มีความท้าทาย ซึ่งก็คือแรงจูงใจนั่นเอง

ในแง่ของผู้บริหารที่จะนำทฤษฎี 2 ปัจจัย ไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีปัจจัยที่ 1 คือ Hygiene Factors ให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจหรือจัดความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานที่อาจมีอยู่ให้หมดไปและจะต้องดำเนินการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจโดยใช้ปัจจัยที่ 2 คือ Motivator Factors ในลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมา

### 3. ทฤษฎีความต้องการ ของ McClelland

McClelland (1961, อ้างถึงใน กัทรพล กาญจนปาน, 2552) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ ของ McClelland and Atkinson ประกอบด้วย 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ อำนาจ และความผูกพัน ตามทฤษฎีเชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนมีอยู่ 2 ชนิด คือ ความต้องการความสุข และความต้องการปราศจากความเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังด้วยวิธีการเรียนรู้ โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิต ขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ มากคล้ายคลึงกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันเฉพาะขนาดของความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้ จึงสรุปว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการหาสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจสูงจะมีความพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์แข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่

สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับคนอื่น ๆ

สอดคล้องกับ สมใจ ลักษณะ (2543) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการ ที่เสนอโดย McClelland ในปี 1962 เน้นความต้องการของมนุษย์มี 3 ประการ เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในสังคมในวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนาให้เกิดเป็นความต้องการขึ้นในตัวบุคคล ความต้องการ 3 ประการนี้คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) ที่ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรมจนบรรลุเป้าหมายที่ได้สำเร็จตามความปรารถนา

2. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need for Affiliation) ต้องการความรักใคร่ชอบพอ เป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจบังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

จะสังเกตพบว่าทฤษฎีของ McClelland วางกรอบแรงจูงใจมุ่งไปที่ความต้องการ 3 ประการ ที่อยู่เหนือระดับความต้องการความคงอยู่ของชีวิต เหนือระดับความต้องการระดับ 1 และ 2 ของ Maslow จัดว่าเป็นความต้องการในระดับสูง ความเป็นจริงทฤษฎีนี้จะขึ้นกับรากฐานความเป็นอยู่ในองค์กร ที่สามารถจัดการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรได้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บุคลากรจึงต้องการความสำเร็จ ต้องการความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการอำนาจตามมา

ลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีความต้องการของ McClelland มีดังนี้

1. ความต้องการเป็นสิ่งที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์การเรียนรู้ ศึกษา อบรม หรือจัดสิ่งแวดล้อมในองค์กร ให้ส่งเสริมความรู้ความคิณับเป็นจุดเด่นของการจัดการในองค์กรที่สามารถมีบทบาทตรวจสอบความต้องการของบุคคล และช่วยพัฒนาบุคคลให้เขาแก้ไขปรับปรุงความต้องการได้

2. ความต้องการความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่พบว่ามีคุณค่าต่อบุคคลและต่อองค์กรมาก เพราะเป็นที่มาของการปรับเปลี่ยน เจตคติ และเป้าหมายของบุคคลให้มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลดีและมีความสำเร็จ

3. มีข้อค้นพบเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจมุ่งความสำเร็จ หรือเรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ดังนี้
  - 3.1 เป็นบุคคลที่พอใจที่จะรับผิดชอบ แก้ปัญหา รับผิดชอบตนเองอย่างอิสระ
  - 3.2 เป็นบุคคลที่เมื่อทำกิจการใดก็ต้องการทราบผล (Feedback) เพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
  - 3.3 เป็นบุคคลที่พอใจกำหนดเป้าหมายของการทำงานด้วยตนเอง
  - 3.4 เป็นบุคคลที่นิยมตั้งเป้าหมายระดับปานกลาง ไม่ตั้งแบบเล็งผลเลิศ เพราะไม่ชอบเสี่ยง แต่ก็ไม่ชอบตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป
4. ผู้มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี จะทำงาน โดยมุ่งคน (ให้คนรอบข้างรักใคร่พอใจ) มากกว่ามุ่งงาน (ทำให้งานสำเร็จ คุณคนที่ผลของงาน)
5. ผู้มีความต้องการอำนาจ อาจมีลักษณะที่ไม่พึงปรารถนา ถ้าเป็นอำนาจจากการบังคับเผด็จการ ขาดเหตุผล แต่จะดีขึ้นถ้าส่งเสริมอำนาจที่เกิดจากอิทธิพลทางความรู้ ความคิด ความสามารถที่เหนือกว่าผู้อื่น และเป็นการใช้อำนาจแบบประชาธิปไตย

นอกจากนี้ สรวง สุทธิเลิศอรุณ (2545) ได้นำเสนอทฤษฎีแนวคิดของ McClelland ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จ จึงกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใฝ่ยุทธศาสตร์ในการทำงาน มีวินัยในการทำงาน และมีอิทธิบาท 4 ในการทำงาน คือมีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และมีวิมังสา (เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในงาน) นั่นเอง ซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 ของมาสโลว์
  2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการรู้จัก และมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งตรงกับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์
  3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for Power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่เป็นพวกเป็นคณะ จึงต้องการอำนาจบารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งตรงกับขั้นที่ 4 ของมาสโลว์
- ดังตาราง 2.2

ตาราง 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับของแมคเคลเลนด

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลเลนด
1. ความต้องการทางสรีรวิทยา	1. -
2. ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย	2. -
3. ความต้องการทางสังคม	3. ความต้องการความผูกพัน
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงของตน	4. ความต้องการอำนาจบารมี
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน	5. ความต้องการความสำเร็จ

ที่มา : วิโรจน์ สารรัตนะ (2542)

จากตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่าความต้องการของคนเราส่วนมากจะมีความต้องการความสำเร็จ ความต้องการเกียรติยศ และความต้องการทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้เป็นปัจจัยที่พื้นฐานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ

จันทรานี สวงวนนาม (2551) มีความเชื่อว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผลมนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็ว โดยได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement : nAch) เป็นแรงจูงใจในการกระทำการใด ๆ เพื่อให้ก้าวหน้าสู่ความสำเร็จหรือความเป็นเลิศที่มีความสัมพันธ์กับมาตรฐานและการมุ่งไปสู่ความสำเร็จ

โดยความต้องการความสำเร็จในความคิดของ McClelland หมายถึงมนุษย์เราต้องการทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ คนที่ปรารถนาความสำเร็จมักจะชอบการแข่งขันชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความรับผิดชอบสูง มีความชำนาญในการวางแผน ซึ่ง McClelland วิจัยพบว่าผู้ประสบความสำเร็จย่อมมีความปรารถนาจะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น แสวงหาคำตอบของปัญหาโดยการป้อนกลับอย่างรวดเร็วเพื่อปรับปรุง

2. ความต้องการความรักและความผูกพัน (Need for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นต้องการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความเป็นมิตรไมตรีเป็นความต้องการจะสร้างมิตรอันดี ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความอบอุ่นและการรับรองจากผู้อื่น

2.2 มีแนวโน้มที่จะคล้อยตามความประสงค์หรือปทัสถานของผู้อื่นเมื่อได้รับความกดดัน

2.3 มีความสนใจเอาใจใส่กับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลอื่นอย่างจริงจัง

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power : nPow) เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้อื่นกระทำการใด ๆ ในทิศทางที่ตนกำหนดไว้ เป็นแรงจูงใจที่บุคคลพยายามที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น แสดงออกให้เห็นในลักษณะของการแข่งขันในทุกสถานการณ์ ชอบการแข่งขันเป็นชีวิตจิตใจและใฝ่หาสถานภาพเหนือผู้อื่น

จากการศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two - Factors Theory) และทฤษฎีความต้องการของMcClelland สามารถเปรียบเทียบทฤษฎีต่าง ๆ ได้ดังตาราง 2.3

ตาราง 2.3 เปรียบเทียบทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ เฮอริชเบิร์ก และแมคเคลแลนด

ทฤษฎีของมาสโลว์	ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก	ทฤษฎีของแมคเคลแลนด
การได้สำเร็จดังใจ (Self-Actualization)	<b>ปัจจัยจูงใจ Motivator Factor</b> ความสำเร็จ (Achievement) เนื้อหาของ (Work Content) ความก้าวหน้า (Growth)	ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)
ความต้องการยกย่อง (Self-Esteem)	การได้รับการยอมรับ (Recognition) สถานภาพ (Status) การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)	ความต้องการอำนาจ (Need for Power)
ความต้องการทางสังคม (Social)	<b>ปัจจัยสุขอนามัย Hygiene Factor</b> สัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) นโยบายของบริษัท (Company Policies)	ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation)
ความต้องการความปลอดภัย (Safety)	ความมั่นคงในงาน (Job Security) สภาพการทำงาน (Working Conditions)	-

ตาราง 2.3 เปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเคลแลนด (ต่อ)

ทฤษฎีของมาสโลว์	ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก	ทฤษฎีของแมคเคลแลนด
ความต้องการทางร่างกาย (Physiological)	เงินเดือน (Salary) ค่าจ้าง (Wages)	-

ที่มา: Frunzi and Savini (1997, อ้างถึงใน ชีรศักดิ์ แสงศิษฐ์, 2553)

#### 4. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของแอลเดอร์เฟอร์

Clayton P. Alderfer (1992 อ้างถึงใน ธนวรรษ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG Theory) พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. Existence (ความเป็นอยู่) เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงอยู่ โดยตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์ ในขั้นที่ 1 และ 2

2. Relatedness (ความสัมพันธ์) เป็นความปรารถนาที่จะดำรงความสัมพันธ์ต้องการมีความหมายในสังคม เทียบเท่ากับความต้องการขั้นที่ 3 และ 4 ของมาสโลว์

3. Growth (ความเติบโต) เป็นความปรารถนาภายในที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ ซึ่งตรงกับความต้องการในข้อที่ 5 โดยทฤษฎี ERG จะแตกต่างจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อยู่ 3 ประเด็น คือ

1. ในเรื่องของส่วนประกอบที่จัดแบ่งกลุ่มความต้องการไว้แตกต่างกัน
2. ทฤษฎี ERG เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น แต่สามารถเกิดพร้อมกันได้
3. หากความต้องการในลำดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมการตอบสนองความต้องการในลำดับต่ำจะเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้ เสนาะ ดิยาว (2546) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีอีอาร์จี ได้พัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีพ (Existence Needs : E) เป็นความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่ดี ค่าตอบแทน และประโยชน์ที่แตกต่าง ๆ ความต้องการเพื่อดำรงชีพนี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับสังคมนอกบ้าน เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับยกย่องจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำ เป็นหัวหน้า เป็นผู้ตาม ความต้องการด้านความสัมพันธ์ทางสังคมนี้อาจเทียบได้กับความต้องการที่มาสโลว์กำหนดไว้ คือ ความต้องการสังคมและความรัก

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้า เป็นผู้มีความคิดริเริ่ม นุกนิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุด ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตของมาสโลว์

ถึงแม้ทฤษฎีอิลาร์จี จะมีพื้นฐานและความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แต่ก็มี ความแตกต่างที่สำคัญคือ Alderfer มีความเห็นว่า บุคคลสามารถเกิดความต้องการได้มากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน ปฏิกริยาของบุคคลเมื่อไม่สามารถบรรลุความต้องการโดยหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) และหลักการความไม่พอใจ-ถดถอย (Frustration-Regression Principle) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง เขาก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการอื่นแทน ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะไม่มี ความภาคภูมิใจกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อของเขา แต่เขาก็ยังปฏิบัติงานนั้นอยู่เนื่องจากรายได้ที่ดีและความมั่นคงของงาน เป็นต้น

รวมทั้งในส่วนของ ศิริพงษ์ เสาภาชน (2548) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีของ Alderfer ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี Maslow ฉะนั้นจึงมีบางประการที่คล้ายกันและแตกต่างกัน สิ่งที่คล้ายกันของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

ขั้นที่หนึ่งและสองของ Maslow คือ ความต้องการต่อการยังชีพ และความต้องการในความปลอดภัย ซึ่งตรงกับความต้องการดำรงชีพของ Alderfer ส่วนความต้องการในสังคมหรือความต้องการความเคารพนับถือจากภายนอกจะตรงกับความต้องการความสัมพันธ์ และสุดท้ายความต้องการตัวตนที่แท้จริงหรือความต้องการความเคารพจากภายในจะตรงกับความต้องการเติบโต ส่วนสิ่งที่แตกต่างกัน ได้แก่

1. ความต้องการของทฤษฎี ERG สามารถกระทำได้ในเวลาพร้อม ๆ กัน ซึ่งต่างกับ Maslow ที่ต้องกระทำตามลำดับขั้น

2. ลำดับขั้นของความต้องการสามารถเกิดก่อนหรือหลัง ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล



3. ทฤษฎี ERG บัญญัติไว้ว่า ถ้าไม่สามารถบรรลุถึงขั้นที่สูง บุคคลนั้นสามารถถอยหลังกลับไปยังขั้นที่ต่ำกว่าเพื่อความง่ายต่อการพึงพอใจ ความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจในทันที

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของ Alderfer มีความยืดหยุ่นและมองเห็นภาพความเป็นจริงได้มากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

### 5. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

Vroom (1964, อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom โดยบุคคลเลือกการรับรู้ตามความคาดหวังรางวัลที่คาดว่าจะได้รับในด้านงานบุคคลจะเลือกทำงานในระดับที่ผลออกมาได้รับประโยชน์สูงสุด เขาจะทำงานหนักถ้าเขาคาดหวังว่าความพยายามของเขาจะนำไปสู่รางวัลที่เขาต้องการ ในด้านรายรับหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับผลผลิตของบุคคลใดขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ คือ

1. เป้าหมายของบุคคลนั้น
2. ความเข้าใจหรือการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. การรับรู้ในความสามารถของเขาว่าจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต

ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงกระบวนการความคิดของมนุษย์ในเรื่องของความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ (Perception) ของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัยต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) ความเชื่อของคนที่ว่าการทำงานอย่างเต็มที่ที่จะส่งผลไปถึงความสำเร็จของการทำงานในระดับที่พึงปรารถนา ซึ่งบางครั้งเรียกว่า การคาดหวังผลงานจากความพยายามทำให้การคาดหวังสูงสุดทำให้คนรู้สึกว่ามีความสามารถในการทำงานจนถึงระดับที่ต้องการได้ ได้แก่

- 1.1 เลือกพนักงานที่มีความสามารถ
- 1.2 ฝึกให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่
- 1.3 สนับสนุนความพยายามในการทำงาน
- 1.4 ระบบเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

2. ผลตอบแทน (Instrumentality) ความเชื่อของคนที่ว่า เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานแล้วผลที่ตามมาคือรางวัลและสิ่งอื่น ๆ เรียกว่า การคาดหวังจากผลที่ได้จากการทำงาน การทำให้ผลรางวัลสูงสุดทำให้คนมั่นใจว่าจะมีผลรางวัลตามมาเมื่องานประสบผลสำเร็จแล้ว

2.1 ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางใจ

2.2 ทำให้พนักงานเห็นถึงความเป็นไปได้ในการให้รางวัล

2.3 ทำให้เห็นว่ารางวัลที่ให้สำหรับการทำงานมีลักษณะอย่างไร

3. คุณค่า (Value) คุณค่าของรางวัลและผลอื่น ๆ ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำงาน ซึ่งถูกประเมินค่าโดยคนแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มที่ของพนักงานคนหนึ่งเพื่อให้ได้รับการเลื่อนขั้นจะมีน้อย หากเงื่อนไข 3 ประการต่อไปนี้ เกิดขึ้นเพียงหนึ่งเงื่อนไขหรือมากกว่านั้น

เงื่อนไขที่หนึ่ง: ถ้าการคาดหวังต่ำ (Expectancy) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าเขาไม่สามารถทำผลงานได้ถึงระดับที่จะได้รับการเลื่อนขั้น

เงื่อนไขที่สอง: ถ้าผลตอบแทนต่ำ (Instrumentality) การจูงใจก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะไม่มั่นใจว่าผลงานในระดับสูงจะทำให้ได้รับการเลื่อนขั้นจริง

เงื่อนไขที่สาม: ถ้าคุณค่าที่ประเมินค่า (Value) การจูงใจก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ เช่น พนักงานอาจจะประเมินว่าการได้รับการเลื่อนขั้นถือเป็นรางวัลที่น้อยเหลือเกิน

## 6. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึง เจ้าของทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา Douglas McGregor ซึ่งได้เขียนหนังสือชื่อ The Human Side of Enterprise โดยกล่าวว่า ผู้บริหารควรให้ความสนใจมากขึ้นกับความต้องการทางสังคมและความต้องการในการบรรลุถึงความสำเร็จของพนักงาน McGregor เรียกร้องให้ผู้บริหารเปลี่ยนข้อสมมุติฐานในใจที่มีต่อพนักงานจากข้อสมมุติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี X ไปสู่ข้อสมมุติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎี Y ทฤษฎีทั้งสองจะเป็นตัวกำหนดมุมมองที่ผู้บริหารจะมีต่อพนักงานและจะนำไปสู่วิธีการบริหารที่แตกต่างกันที่สุด

นอกจากนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) กล่าวถึง ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ว่าเป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะจูงใจให้พนักงานได้ทำงาน โดยขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน Douglas McGregor สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน McGregor เรียกว่า 2 ระบบ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

1. บุคคลโดยเฉลี่ยไม่ชอบทำงาน และมักจะหลบเลี่ยงการทำงาน ถ้าสามารถทำได้
2. ด้วยเหตุที่ไม่ชอบทำงาน บุคคลโดยเฉลี่ยจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม ชี้นำ หรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอดสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3. บุคคลโดยเฉลี่ยมีความชอบที่จะได้รับการชี้แนะ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยแต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

การจงใจตามทฤษฎี X นี้เป็นการจงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารควรเน้นการควบคุมพนักงานอย่างใกล้ชิด และใช้การจงใจโดยให้ได้รับค่าจ้างเพิ่มขึ้น มีสวัสดิการที่ดี และมีการตอบสนองความต้องการทางร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัยแก่พนักงาน และการควบคุมโดยการลงโทษ

ข้อสมมุติฐานและการจงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

1. โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะมีความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือ สนับสนุน และมักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด
2. คนโดยทั่วไปไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน หรือไว้วางใจไม่ได้
3. คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถตั้งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าหากได้รับการจงใจอย่างถูกต้อง
4. คนโดยพื้นฐานจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน หรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ

การจงใจตามทฤษฎี Y เป็นการจงใจด้วยความต้องการทางด้านความมีชื่อเสียง ความสำเร็จในชีวิต และความต้องการให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น แต่ไม่เห็นด้วยกับการใช้สิ่งจูงใจหรือการลงโทษที่เข้มงวด ดังนั้น ผู้บริหารไม่จำเป็นต้องควบคุมมาก แต่ให้มีการรับผิดชอบดูแลกันเองระหว่างพนักงาน การจงใจให้พนักงานทำงานจึงเน้นที่การยอมรับ การมีเกียรติ ชื่อเสียง และการประสบความสำเร็จเป็นการตอบแทน ดังตาราง 2.4

ตาราง 2.4 เปรียบเทียบพฤติกรรมของมนุษย์ตามรูปแบบในทฤษฎี X และทฤษฎี Y

รูปแบบทฤษฎี X	รูปแบบทฤษฎี Y
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มนุษย์ส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน</li> <li>● มนุษย์พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส</li> <li>● มนุษย์มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพียงเล็กน้อย</li> <li>● มนุษย์ชอบการถูกบังคับควบคุมและการลงโทษ จึงทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร</li> <li>● ต้องการความมั่นคงในการทำงานมาก แต่มีความกระตือรือร้นในการทำงานน้อย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● มนุษย์ต้องการที่จะทำงานด้วยตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>● การให้รางวัลตามความสำเร็จของงานทำให้สร้างความผูกพันต่อเป้าหมายของบุคคลที่มีต่อองค์กร และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร</li> <li>● มนุษย์ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบต่องานแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น</li> <li>● มนุษย์โดยทั่วไปมีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาของโครงการ</li> </ul>

ที่มา: รัตนา อัทธภูมิสุวรรณ (2547)

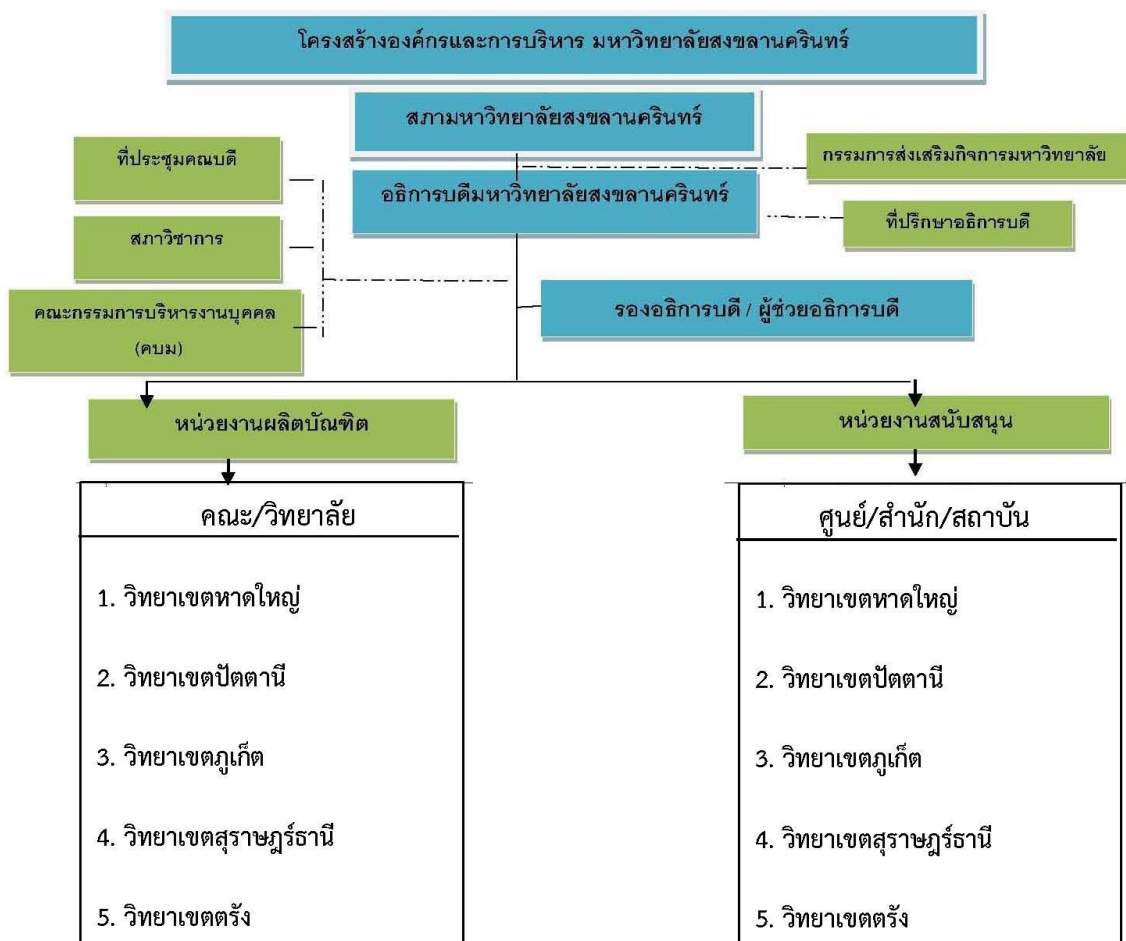
อย่างไรก็ตาม ในการบริหารบุคคลในองค์กรตามหลักทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่มีผลต่อการบริหารองค์กร เช่น ลักษณะองค์กร บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ขนาดขององค์กร และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรกำหนดมาตรการในการบริหารและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมของแต่ละบุคคล แต่ผลการวิจัยส่วนมากชี้ให้เห็นว่า การใช้ทฤษฎี Y ในระยะยาวจะเกิดความสำเร็จในผลการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี X

### ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในภาคใต้ เริ่มก่อตั้งที่ ตำบลรูสมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เมื่อปี พ.ศ. 2509 ในระยะแรกใช้ชื่อว่า "มหาวิทยาลัยภาคใต้" (University of Southern Thailand) ต่อมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2510 มหาวิทยาลัยฯ ได้รับพระราชทาน ชื่อว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (Prince of Songkla University) ตามพระนามฐานันดรศักดิ์สมเด็จพระบรมราชชนกเจ้าฟ้ามหิดลอดุลยเดชกรมหลวงสงขลานครินทร์ ในวันที่ 12 มีนาคม 2511 ได้มีพระบรมราชโองการ ประกาศใช้ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัย จึงกำหนดให้วันที่ 13 มีนาคม ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัตินี้มีผลบังคับใช้ เป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัยทั้งนี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 200 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดของทวีปเอเชีย (Asian University Rankings-Top 200 in 2010) โดยอยู่ในลำดับที่ 95 ในระดับเอเชียของปี 2554 (อันดับ 5 ของประเทศไทย) จากที่เคยได้อันดับที่ 101 ในปี พ.ศ. 2553 และ อันดับ 109 ในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งจัดโดย Quacquarelli Symonds หรือ QS นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2552 กระทรวงศึกษาธิการ ได้คัดเลือกให้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็น 1 ใน 9 มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัยของไทย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหนึ่งในจำนวน 9 แห่ง มหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ และได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับ 5 ของประเทศไทย โดย QS Ranking เป็นมหาวิทยาลัยที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ โดยมี 5 วิทยาเขต ที่กระจายอยู่ในภาคใต้ของประเทศไทย มีนักศึกษาทั้งหมดประมาณ 40,000 คน มีคณาจารย์ประมาณ 2,300 คน โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุดในการบริหารมหาวิทยาลัย และในขณะเดียวกันมีสภาวิทยาเขตที่ได้รับมอบอำนาจจากสภามหาวิทยาลัยในการพิจารณาในเรื่องหลักสูตร และให้คำแนะนำในเรื่องงานวิจัยและวิชาการ นอกจากนี้ ในการบริหารวิทยาเขต อธิการบดีได้มอบอำนาจให้แต่ละวิทยาเขต และคณะต่าง ๆ มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้กำหนดเป้าหมายเพื่อการพัฒนาภาคใต้ ตามแผนพัฒนาการศึกษาอันเป็นพื้นฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเสมอภาคของประชาชนและเพื่อเป็นแหล่งบริการวิชาการชุมชนทั้งในชนบทและในเมือง โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง เพื่อกระจายโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาสู่ภาคใต้ ยกระดับมาตรฐานการศึกษาในท้องถิ่นและสนับสนุนการพัฒนาภูมิภาคมีเจตนาก่อตั้งที่จะให้เป็นมหาวิทยาลัยหลายวิทยาเขต และมุ่งมั่นที่จะให้สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางวิชาการระดับสูง เพื่อตอบสนองการพัฒนาภาคใต้ เพื่อเป็นสถาบันที่สามารถรับใช้ชุมชนได้อย่างแท้จริง ปัจจุบันมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย 5 วิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตหาดใหญ่ วิทยาเขตปัตตานี วิทยาเขตตรัง วิทยาเขตภูเก็ต และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี โดยมีโครงสร้างองค์กรและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังภาพประกอบ 2.5



ภาพประกอบ 2.5 โครงสร้างองค์กรและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ที่มา : ข้อมูลคัดแปลงจาก กองแผนงาน โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย 2557 สืบค้นจาก

<http://www.planning.psu.ac.th/index.php/information/6-organ-psu>

มหาวิทยาลัยจะเน้นประสานรอยต่อการเชื่อมโยง โดยการลดความเหลื่อมล้ำทั้งการจัดการศึกษาโดยรูปแบบและวิธีการที่มีลักษณะกึ่งเปิดมากขึ้นมีการเทียบโอนในมิติใหม่ ๆ เพื่อให้กลุ่มผู้ที่อยู่ในตลาดงานสามารถเข้าถึงและยกระดับความรู้ความสามารถสู่การได้รับการรับรองทางปริญญาบัตรมากขึ้น การพัฒนาหลักสูตรนวัตกรรมและการศึกษาวิจัย ที่ตอบโจทย์ประเทศไทยที่เป็น การวิจัยเชิงนวัตกรรมเพื่อการใช้ประโยชน์ เพื่อยกระดับศักยภาพชุมชนและเป็นรากฐานการพัฒนา เพื่อเสริมแรงเคลื่อนในการก้าวข้าม Middle-Income-Trap ของประเทศ และการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้สังคมผู้สูงอายุสามารถเดินไปได้อย่างคู่ขนานด้วยตัวเอง ตัวอย่างเช่น การผลิตบัณฑิตในสาขา เมคาทรอนิกส์ หุ่นยนต์ หรือโปรแกรมช่วยดูแลผู้สูงวัยรวมทั้ง Smart-Digital ต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา ของชุมชน และสังคมภาคใต้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีความเป็นพลวัตการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต้องมีบทบาทเป็น “เสาหลักของภาคใต้” ที่จะเป็นผู้ดำเนินการ เปลี่ยนแปลง พยากรณ์/เตือนภัย และหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ด้วยความกล้าหาญ มุ่งมั่น และเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม รวมถึงการสร้างเศรษฐกิจของชุมชนให้ยั่งยืน

ส่วนภารกิจบริการวิชาการในอนาคตต้องเน้นการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยและการบริการวิชาการ ที่เป็นรูปแบบขับเคลื่อนเชิงนโยบายเพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบในวงกว้าง ดังนั้นการบริการวิชาการจะไม่ใช่เป็นเพียงการฝึกอบรม เพียงอย่างเดียวแต่มุ่งจุดเน้นจะเพิ่ม การพัฒนาที่วางรูปแบบพัฒนาเชิงระบบที่ก่อเกิดเป็นรูปธรรมจริงและกำหนดพื้นที่การพัฒนาให้มี การกระจายตัวไปยังพื้นที่ขาดแคลนต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม กับลักษณะการบริการวิชาการที่บูรณา การกับภารกิจทำนุบำรุงวัฒนธรรมที่ลดความขัดแย้งในสังคม สำนักสาธารณะและคุณธรรม จริยธรรมที่ร่วมปลูกฝังค่านิยมที่เป็น DNA ใหม่ให้กับเยาวชนไทย เพื่อสร้างวิถีสังคมใหม่ในอนาคต กับเป็นโอกาสของการใช้การพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ที่ มหาวิทยาลัยต้องวางรูปแบบและออกแบบระบบให้เชื่อมโยงที่เป็นข้อจำกัดในการดำเนินงานเพื่อ ให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ ภายใต้ค่านิยมขององค์กร ตามพระราชปณิธานของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก “ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง: Our Soul is for the Benefit of Mankind” และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา บุคลากร ชุมชน และ สังคมได้อย่างสูงสุด

สำหรับวิทยาเขตหาดใหญ่ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งอยู่ที่ ตำบลคลองสีกองน้ำ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นที่ตั้งสำนักงานบริหารงานกลางของมหาวิทยาลัย เปิดสอน หลักสูตรการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีหลักสูตรปกติ ปริญญาตรีหลักสูตรนานาชาติ บัณฑิตศึกษา หลักสูตรปกติ และบัณฑิตศึกษาหลักสูตรนานาชาติ ในสาขาวิชาที่ครอบคลุมทั้งด้าน กลุ่มวิชา

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และการจัดการ โดยมีหน่วยงานผลิตบัณฑิตเป็นผู้บริหารจัดการ ซึ่งประกอบด้วยคณะวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ เกษศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์วิทยาการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อุตสาหกรรมเกษตร ศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การแพทย์แผนไทย เทคนิคการแพทย์ โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทย์ บัณฑิตวิทยาลัย และวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมีหน่วยงานสนับสนุนในการสนับสนุนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักงานอธิการบดี สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และอุทยานวิทยาศาสตร์ เป็นวิทยาเขตที่ทันสมัย ประกอบไปด้วยหน่วยงานที่สำคัญ คือ สำนักงานอธิการบดี วิทยาลัย โรงพยาบาล สำนักงานวิจัยและพัฒนา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โรงเรียนม.อ.วิทยานุสรณ์ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์ และศูนย์กีฬา Sports Center พร้อมทั้งหอพักบุคลากรและนักศึกษา เป็นต้นการเดินทางสะดวกมีประตูผ่านเข้า-ออกได้หลายเส้นทาง สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 8,919 คน แบ่งเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 2,343 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณแผ่นดิน) จำนวน 2,067 พนักงานมหาวิทยาลัย (งบเงินรายได้คณะ) จำนวน 228 คน พนักงานราชการ จำนวน 12 และลูกจ้าง จำนวน 4,269 (กองการเจ้าหน้าที่ ข้อมูลสถิติบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภารัตน์ ด้านกลาง (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคุณภาพชีวิตการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ

ยุติธรรม การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ประชาธิปไตยในการทำงาน และความภูมิใจในงานและองค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร

มนฤทัย ลากเฉลิมพงศ์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ลักษณะการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน และความมั่นคงและความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานกรุงเทพฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธิดารัตน์ สุขประภาภรณ์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน สำหรับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ประเภท ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่กลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ค่าใช้จ่ายรองลงมาได้แก่ กระบวนการบริหาร และผลลัพธ์ 2) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน



แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ระยะเวลาในการทำงาน สถานีปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 4) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เสกสรร อรกุล (2555) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้าในงาน ส่วนปัจจัยจูงใจภายนอก ประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่ง เทคโนโลยีที่ทันสมัย และความปลอดภัยในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ 3) ระดับความสำคัญของปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การปกครอง บังคับบัญชา รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ตำแหน่งงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร ตามลำดับ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผล

ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่ง 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงานและระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างก็ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน 3) ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัย และบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ยุภาวดี ภูผาหลวง (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล ในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรส่วนใหญ่ เป็นการให้โอกาสบุคลากรทัศนศึกษานอกสถานที่และอนุญาตให้เดินทางไปศึกษาดูงาน เป็นการเพิ่มทักษะและความรู้ให้กับบุคลากร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือในยามที่ต้องการและให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานดีมีโอกาสประสบความสำเร็จตามเป้าหมายอีกทั้งเป็นการบ่งบอกถึงความสามัคคีของบุคลากรในองค์กร สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่ คือ การได้รับความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

จิราพร ชุมบางหมัง (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมารุทกิจ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรของบริษัท สีมารุทกิจ จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรกคือด้านค่าใช้จ่ายรองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านเวลาตามลำดับ 2) บุคลากรบริษัท สีมารุทกิจ จำกัดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ เงินเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัทลีมา ธุรกิจ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านโอกาสที่จะเติบโตและก้าวหน้า และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งทำนายประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 11

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ สถานะ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หรือระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอมรินทร์ บั๊ก เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทอมรินทร์ บั๊ก เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงาน ควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ศาสตราจารย์ ทองแรง (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 48.20 2) ผลเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านความต้องการความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในการปฏิบัติงาน สถานภาพ และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กมลวรรณ มโนแก้ว (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร รู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่ทำหน้าที่สำเร็จสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ได้รับการยอมรับในด้านความรู้ความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่ สนับสนุนกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม และงานที่ทำมี โอกาสสร้างความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ขณะเดียวกันพนักงานเห็นว่างานที่รับผิดชอบอยู่มีปริมาณไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของกลุ่มประชากรพนักงานธนาคาร ได้แก่ งานในตำแหน่งหน้าที่ที่มีปริมาณมาก ไม่มีเวลาผ่อนคลายอิริยาบถในการทำงาน มีเวลาพักผ่อนน้อย การให้ทุนการศึกษาต่อของหน่วยงานมีความยุ่งยาก การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้วยการฝึกอบรม ประชุมสัมมนา ศึกษาดูงานค่อนข้างมีน้อย ไม่ต่อเนื่อง อัตราค่าจ้างพนักงานให้บริการมีจำนวนน้อย เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า การได้รับการฝึกอบรม เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับเงินค่าล่วงเวลา การได้ลาพักร้อน จำนวนชั่วโมงการทำงาน และจำนวนลูกค้าที่ต้องให้บริการต่อวันมีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยแรงจูงใจภายในและภายนอกส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยปัจจัยแรงจูงใจที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ และการยอมรับนับถือ สำหรับปัจจัยแรงจูงใจ

ภายนอกที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ภาวะการทำงาน รongลงมาคือ นโยบายและการบริหาร และความมั่นคงในการทำงาน

มะลิวัลย์ สุภาพาร (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของทีม : กรณีศึกษา เครื่องขายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีม ประกอบด้วย 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยทุกปัจจัยตามลำดับ ได้แก่ ด้านค่านิยมร่วมภายในองค์กร ระบบขององค์กร ทักษะความสามารถ โครงสร้างขององค์กร การบริหารของผู้บริหาร บุคลากรผู้ร่วมองค์กร และกลยุทธ์ขององค์กร 2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความจูงใจในลักษณะงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ/การยกย่องในงานความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้า 3) ปัจจัยเกื้อกูลในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และรูปแบบการบังคับบัญชา สำหรับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน/ส่วนตัว และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

กัลยา ยศคำลือ (2553) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านฐานะและความมั่นคงของอาชีพ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ตามลำดับ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกในครอบครัว ความรับผิดชอบ เวลาในการปฏิบัติต่อวัน และจำนวนวันที่ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ บุญพิคำ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาสภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รายได้และสวัสดิการ และความพึงพอใจใน

หน้าที่การงาน ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของพนักงาน จึงควรปรับสภาพการปฏิบัติงาน รายได้และสวัสดิการให้ตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ปัญญา บุรณะนันทสิริ (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักอำนวยการกระทรวงศึกษาธิการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลและด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักอำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารที่มียศทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธวัชชัย เมฆกระจาย (2547) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการพิเศษแห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและขวัญในการปฏิบัติงาน และโดยภาพรวมปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2549) ได้ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขภาพลักษณะจิต ซึ่งประกอบด้วยนโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการนั้น ทั้งหมดมีระดับความสำคัญในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน และการได้รับการยอมรับมีระดับความสำคัญในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านความก้าวหน้าและโอกาสในการเจริญเติบโตมีระดับความสำคัญในระดับปานกลาง

สมชาย ปุณยอุทัยพงศ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง มีความต้องการปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน 2) ความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามากไปน้อย ดังนี้ งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ปฏิบัติ งานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมาย มอบอำนาจและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติมีความก้าวหน้าและได้รับการพัฒนาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และสมาชิก ในการปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาหรือป้องกันปัญหาในการทำงานได้ 3) ความพึงพอใจจากปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามากไปน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงานเป็นที่ยอมรับในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี นโยบายและการบริหารจัดการของสหกรณ์ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา สถานที่ อุปกรณ์ และสภาพในการทำงาน งานที่ปฏิบัติมีโอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในอนาคต เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือน ส่วนระดับมากที่สุด คือ ความรู้สึกต่อสหกรณ์ และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

บุญเลิศ จันทร์โท (2555) ได้ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่เป็นแรงจูงใจมากที่สุดได้แก่ ค่าตอบแทน การเรียนรู้และการพัฒนาความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ การมีอำนาจในหน้าที่ และผลสำเร็จในชีวิต 2) เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งใน

การปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรศักดิ์ สิทธิถาวรทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซ่อมบำรุงโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครของบริษัทซีเมนส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจจากปัจจัยจูงใจ แต่มีผลต่อความพึงพอใจจากปัจจัยบำรุงรักษา โดยปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง และต้องการปรับปรุง ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบริหารจัดการของผู้บังคับบัญชา ค่าจ้างและผลตอบแทน และความมั่นคงในงาน ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ คือ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน ส่วนหัวข้อที่มีระดับประสิทธิภาพปานกลาง และต้องการปรับปรุง ได้แก่ ปริมาณงาน การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ความคิดสร้างสรรค์ ความฉลาดไหวพริบ และความรู้สึกรักที่ศนคติดต่องาน

ธีระวัฒน์ สารระอาภรณ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัททรูจอร์อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กร 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ( $r = .658$ )

สมชาย วังศิริกุล (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การคาดหวังความก้าวหน้าในการทำงาน ความศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การได้รับการฝึกอบรม การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ



ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า ความแตกต่างกันของ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ประสบการณ์ การได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมีศรัทธาต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา และความคาดหวังใน ความก้าวหน้าของงานที่ทำ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ยกเว้น ความแตกต่าง ของอายุ และความถี่ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

Adeogun, Fapojuwo and Ajayi (2011) ได้ศึกษา Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palm Industries in EDO State, Nigeria ผล การศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านวันลาหยุดประจำปี ( $\bar{x} = 4.21$ ) ด้าน ค่าตอบแทนที่ได้รับ ( $\bar{x} = 4.10$ ) และด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลฟรี ( $\bar{x} = 3.79$ ) ตามลำดับ ส่วน ความท้าทายที่ต้องเผชิญที่สำคัญ ได้แก่ พนักงานขาดการได้รับความชื่นชมเมื่อได้ปฏิบัติงานมาก ( $\bar{x} = 4.89$ ) การไม่ได้รับข่าวสาร ( $\bar{x} = 4.86$ ) และการไม่ได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ( $\bar{x} = 4.07$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การศึกษารุ่นนี้ ชี้ให้เห็นถึงผู้บริหารควรจ่ายค่าตอบแทนการทำงานเมื่อมีภาระงานมากขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพราะจะทำให้การจัดการ มีความเข้าใจถึงปัจจัยที่เหมาะสมและทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

Mohammad and Anowar (2012) ได้ศึกษา Factors Affecting Employees Motivation in The Fast Food Industry : The Case of KFC UK Ltd., ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) งานที่ปฏิบัติและสภาพแวดล้อม 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) องค์กร 4) การรับรู้การพัฒนา 5) การเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ 6) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ปัจจัยที่ไม่ใช่ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุดในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนระดับการศึกษา เพศ อายุ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ควรสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนา ความรู้ให้กับพนักงาน

Gwavuya Frank (2010) ได้ศึกษา Factors Affecting Job Satisfaction Among Civilian Staff in The Zimbabwe Republic กลุ่มตัวอย่างศึกษาเป็นพนักงานพลเรือนกรมตำรวจ โดย แบ่งเป็นพนักงานตำแหน่งถาวร 80% และเป็นพนักงานชั่วคราว 20% ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน พลเรือนทั้งสองระดับไม่พอใจกับงานปัจจุบัน 72% และส่วนใหญ่มีความเห็นว่าทักษะของพวกเขา ถูกนำมาใช้ในระดับปานกลางโดยหน่วยงานต่างๆ 63% ในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการทำงานในแต่ละด้านที่ศึกษามีดังนี้ 1) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานมีค่า

0 - 1.080 แสดงให้เห็นว่าการมีความสัมพันธ์ที่แย่ในการทำงานระหว่างบุคคลไม่ได้มีผลเสียต่อความพึงพอใจในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านเงินเดือน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็น 1.548 หมายความว่า การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจในการเพิ่มขึ้นของรายได้เป็นที่น่าสนใจสำหรับกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์เป็น 0 - 0.12 แสดงให้เห็นว่าสมาชิกพลเรือนในกรมตำรวจที่มีประสบการณ์น้อยมีแนวโน้มที่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง อย่างไรก็ตามตัวแปรนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาพบว่าพนักงานพลเรือนกรมตำรวจในสาธารณรัฐซิมบับเวโดยส่วนใหญ่ ไม่พอใจกับการทำงานของพวกเขาส่งผลให้ในทัศนคติเชิงลบต่อการทำงานส่วนใหญ่ เนื่องจากปัจจัยด้านเงินเดือนไม่เพียงพอและพนักงานเหล่านี้มีความต้องการสวัสดิการเบียดเบียนเงินให้กู้ยืมเพื่ออำนวยความสะดวกการซื้อบ้าน ที่อยู่อาศัย และรถยนต์ ตลอดจนการเพิ่มปริมาณของงานที่ทำเพื่อให้มีรายได้เพิ่มขึ้น 4) ด้านความถนัดในงานที่ทำและความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำโอกาสในการพัฒนาตนเองและประสบการณ์ในการทำงานไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มาวิเคราะห์และดัดแปลงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้ตัวแปรต้น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล โดยได้วิเคราะห์และดัดแปลงจากแนวคิดของ ธัญญา ผลอนันต์ (2546) กำหนดตัวแปรตามที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกใช้ ซึ่งเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ เพราะเป็นส่วนที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัด 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ 3) ปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยได้วิเคราะห์และดัดแปลงจากทฤษฎีของ เฮอริชเบิร์ก (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) กำหนดตัวแปรตามที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกใช้ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีลักษณะกว้างและครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล โดยกำหนดตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และ โอกาสความก้าวหน้าในงาน 2) ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน สภาพชีวิตส่วนบุคคล สภาพการทำงาน และความ

มั่นคงในงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้วิเคราะห์และตัดแปลงแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557) กำหนดตัวแปรตามที่นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกใช้ ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน โดยผู้วิจัยได้สรุปตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ 2.6



ภาพประกอบ 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนต่างๆ และวิธีดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. แบบแผนการวิจัย
3. เครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

#### ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บุคลากรลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้จากหน่วยงานผลิตภัณฑ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 2,917 คน (กองการเจ้าหน้าที่ ข้อมูลสถิติบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยมีค่าความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ .05 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

การคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

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

โดย  $n$  = จำนวนลูกจ้างกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนลูกจ้างทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของลูกจ้างกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าจำนวนลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ในสูตรดังกล่าว โดยกำหนด  $N = 2,917$  คน และ  $e = .05$  จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,917}{1 + 2,917 (0.05)^2} \\ &= \frac{2,917}{8.29} \\ n &= 351.86 \text{ หรือประมาณ } 352 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จะใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 352 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการทำวิจัยนี้เลือกเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้ จากหน่วยงานผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละหน่วยงาน (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ ได้สัดส่วนดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานผลิตบัณฑิต

หน่วยงานผลิตบัณฑิต	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะกรรมการสิ่งแวดล้อม	15	2
คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	10	1
คณะทรัพยากรธรรมชาติ	85	10
คณะทันตแพทยศาสตร์	83	10
คณะเทคนิคการแพทย์	8	1
คณะนิติศาสตร์	7	1
คณะพยาบาลศาสตร์	105	13
คณะแพทยศาสตร์	2,267	274
คณะเกษตรศาสตร์	34	4
คณะวิทยาการจัดการ	46	6
คณะวิทยาศาสตร์	88	11
คณะวิศวกรรมศาสตร์	65	8
คณะศิลปศาสตร์	43	5
คณะเศรษฐศาสตร์	12	1
คณะอุตสาหกรรมเกษตร	20	2
โครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์	15	2
บัณฑิตวิทยาลัย	4	0
วิทยาลัยนานาชาติ	10	1
<b>รวม</b>	<b>2,917</b>	<b>352</b>

เมื่อได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานแล้วผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังงานกรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ รวมทั้งสิ้น 352 ชุด โดยขั้นสุดท้ายกรเจ้าหน้าที่จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ซ้ำซ้อนกับที่ทำการทดลองใช้ (Try Out)

## แบบแผนการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้ จากหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 352 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบในการทำวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย

## เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้วิเคราะห์และตัดแปลงจากแนวคิดของ ธัญญา ผลอนันต์ (2546) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด จำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามจะให้ผู้ตอบคำตอบทำเครื่องหมาย ✓ และเติมข้อความลงในช่องว่าง

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยได้วิเคราะห์และตัดแปลงจากทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) และคาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) มีแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 1-3)
2. การยอมรับนับถือ จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 4-6)
3. ลักษณะของงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 7-9)
4. ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 10-12)

### 5. โอกาสความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 13-15)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยได้วิเคราะห์และดัดแปลงจากทฤษฎีของ เฮิร์ชเบิร์ก (ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง (2557) และคารินปฏิเมธีภรณ์ (2556) มีแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 18 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. นโยบายในการบริหาร จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 1-3)
2. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 4-6)
3. ค่าตอบแทน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 7-9)
4. สภาพชีวิตส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 10-12)
5. สภาพการทำงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 13-15)
6. ความมั่นคงในงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 16-18)

ทั้งนี้ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Rating Scale) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$



เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยได้วิเคราะห์และดัดแปลงจากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557) โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบสอบถามมาจาก จิราพร ชุมบางหม้ง (2556) มีแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. คุณภาพของงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 1-2)
2. ปริมาณงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 3-4)
3. เวลาที่ใช้ในงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 5-6)
4. ค่าใช้จ่ายในงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 7-8)

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Rating Scale) ซึ่งในแต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ระดับ 4 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก  
 ระดับ 3 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 ระดับ 2 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย  
 ระดับ 1 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### วิธีสร้างเครื่องมือ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์และดัดแปลงเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ โดยวิธีการวิเคราะห์และดัดแปลงเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ เพื่อสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และดัดแปลงแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์และดัดแปลงเครื่องมือตามนิยามศัพท์เฉพาะของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขอนามัย จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

4. นำเครื่องมือที่วิเคราะห์และดัดแปลงขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) เป็นผู้พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความครอบคลุมและความสอดคล้องตามนิยามเชิงปฏิบัติการ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

5. นำเครื่องมือผ่านการคัดเลือกในข้อที่ 3 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำแบบสอบถามที่ลองใช้มาหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability)

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ จึงใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และดัดแปลงขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านประกอบด้วย 1) ศาสตราจารย์ ดร. เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย 2) ดร. เบญญาภา ธิติมาพงษ์ 3) นายเริงศักดิ์ ธรานูเวชน์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องตามจุดประสงค์ของการวิจัย โดยค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามต้องมีค่า .66 - 1.00 ซึ่งพบว่าค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ .67 - 1.00

2. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้วิเคราะห์และดัดแปลงขึ้น โดยผ่านการตรวจสอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้ (Try Out) กับลูกจ้างมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขก่อนนำไปใช้จริงจากนั้นนำแบบทดสอบมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นในแต่ละด้านโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 16.0 ใช้สูตร Alpha Conbach's Coefficient และกำหนดให้มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาชจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552) โดยจากการทดสอบแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ

0.936 ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจความถูกต้อง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อเจ้าหน้าที่หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลลูกจ้างหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

2. นำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลในข้อที่ 1 ไปยื่นต่อกรเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อชี้แจงและขออนุญาตเก็บข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ดังนี้

3.1 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับกลุ่มตัวอย่าง

3.2 นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและแบบสอบถามไปยื่นต่อกรเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เพื่อแจกจ่ายไปยังกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดไว้ จำนวน 352 ชุด โดยขอความอนุเคราะห์ให้การเจ้าหน้าที่รวบรวมแบบสอบถามภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยมารับด้วยตนเอง

3.3 หลังจากได้รับแบบสอบถามผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะที่ตอบสมบูรณ์และครบถ้วน ซึ่งได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

### การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows Version 16.0 ในการประมวลและจัดตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือการหาความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
3. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Enter โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 352 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับอย่างสมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จำนวน 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.20 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Skewness	แทน ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน ค่าความโด่ง
p	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ตัวเปรียบเทียบ
$R^2$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
$R^2$ Change	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป
Adj $R^2$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว
F	แทน ค่าสถิติทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์พหุคูณ

- \* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- \*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- \*\*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอค่าสถิติแสดงการแจกแจงความถี่ ร้อยละ 2. การวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยนำเสนอค่าความเบ้ ความโด่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยนำเสนอค่าสถิติแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เป็นแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยนำเสนอค่าสถิติแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เป็นแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยนำเสนอค่าสถิติแสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เป็นแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ แบบ Enter

ส่วนที่ 6 การนำเสนอผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยนำเสนอการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย

#### การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 314)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	65	20.7
หญิง	249	79.3
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	125	39.8
31-40 ปี	123	39.2
41-50 ปี	62	19.7
51 ปีขึ้นไป	4	1.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	85	27.1
ปริญญาตรี	187	59.5
สูงกว่าปริญญาตรี	42	13.4
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	171	54.5
หม้าย/หย่าร้าง	11	3.5
สมรส	132	42



ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 314)

รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	29	9.2
10,001-20,000 บาท	256	81.5
20,001-30,000 บาท	24	7.6
30,001 บาทขึ้นไป	5	1.7
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	154	49
6-10 ปี	77	24.5
11 ปีขึ้นไป	83	26.4

จากตาราง 4.1 สามารถสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้คณะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 49

#### การวิเคราะห์ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปร

งานวิจัยครั้งนี้มีการใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเหล่านั้นจะมีอำนาจในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งการทดสอบจะมีความแข็งแกร่งสูงก็ต่อเมื่อข้อมูลมีลักษณะเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ในที่นี้ข้อตกลงเบื้องต้นที่ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ คือ การแจกแจงปกติ (Normal Distribution) การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการทดสอบ ดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

ตัวแปร	Skewness	Kurtosis
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>	<b>.357</b>	<b>.257</b>
ความสำเร็จของงาน	-.078	-.313
การยอมรับนับถือ	-.143	.832
ลักษณะของงาน	.232	-.107
ความรับผิดชอบ	.078	-.120
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.808	.093
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>	<b>.789</b>	<b>.256</b>
นโยบายในการบริหาร	.171	-.247
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	-.283	-.508
ค่าตอบแทน	.846	.403
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.015	-.523
สภาพการทำงาน	.826	-.806
ความมั่นคงในงาน	.945	-.648
<b>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>	<b>-.318</b>	<b>.983</b>
คุณภาพของงาน	.292	..692
ปริมาณงาน	.277	.414
เวลาที่ใช้ในงาน	.021	-.303
ค่าใช้จ่ายในงาน	-.384	.299

จากตาราง 4.2 พบว่า ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรทุกตัว มีค่าอยู่ระหว่าง -1.0 ถึง +1.0 โดยตัวแปรทุกตัวอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ว่ามีลักษณะการแจกแจงปกติ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทุกตัวไปวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน ดังตาราง 4.3 - 4.4

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

อันดับ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน	4.03	.377	มาก
2.	ด้านความรับผิดชอบ	4.02	.524	มาก
3.	ด้านความสำเร็จของงาน	4.01	.537	มาก
4.	ด้านการยอมรับนับถือ	3.93	.517	มาก
5.	ด้านลักษณะของงาน	3.91	.524	มาก
	รวม	3.98	.370	มาก

จากตาราง 4.3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.02$ ) ความสำเร็จของงาน ( $\bar{X} = 4.01$ ) การยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และลักษณะของงาน ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ )

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ

อันดับ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	<b>ความสำเร็จของงาน</b>	<b>4.01</b>	<b>.537</b>	<b>มาก</b>
1.	ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด	4.10	.697	มาก
2.	ความสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง	3.97	.644	มาก
3.	ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.96	.658	มาก
	<b>การยอมรับนับถือ</b>	<b>3.93</b>	<b>.517</b>	<b>มาก</b>
1.	การยอมรับผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.97	.570	มาก
2.	ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.95	.549	มาก
3.	การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.90	.595	มาก
	<b>ลักษณะของงาน</b>	<b>3.91</b>	<b>.524</b>	<b>มาก</b>
1.	การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดของตนเอง	4.04	.643	มาก
2.	งานที่ปฏิบัติมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้น	3.87	.704	มาก
3.	งานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน	3.86	.656	มาก
	<b>ความรับผิดชอบ</b>	<b>4.02</b>	<b>.542</b>	<b>มาก</b>
1.	งานที่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบ มีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่	4.08	.627	มาก
2.	งานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ตนเองมีความถนัด และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ	4.04	.641	มาก

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.	การมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างเต็มที่และมีอิสระในการทำงาน	3.94	.664	มาก
	<b>โอกาสความก้าวหน้าในงาน</b>	<b>4.03</b>	<b>.377</b>	<b>มาก</b>
1.	งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	4.29	.467	มากที่สุด
2.	งานที่ปฏิบัติอยู่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.23	.421	มากที่สุด
3.	ได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	3.58	.832	มาก

จากตาราง 4.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ พบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมา คือ ความสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 3.97$ ) ความสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.96$ )

ด้านการยอมรับนับถือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การยอมรับผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.90$ )

ด้านลักษณะของงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การ

ปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้น ( $\bar{X} = 3.87$ ) งานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ )

ด้านความรับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ งานที่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบ มีความสอดคล้องกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ตนเองมีความถนัด และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ( $\bar{X} = 4.04$ ) การมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.94$ )

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.23$ ) ได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.58$ )

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขอนามัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน สภาพชีวิตส่วนบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน ดังตาราง 4.5 - 4.6

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

อันดับ	ปัจจัยด้านสุขอนามัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านค่าตอบแทน	4.06	.387	มาก
2.	ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.05	.622	มาก
3.	ด้านสภาพการทำงาน	4.04	.483	มาก
4.	ด้านความมั่นคงในงาน	3.96	.439	มาก
5.	ด้านสภาพชีวิตส่วนบุคคล	3.88	.621	มาก
6.	ด้านนโยบายในการบริหาร	3.78	.564	มาก
	รวม	3.96	.366	มาก

จากตาราง 4.5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยทั้งแบบโดยรวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ( $\bar{X} = 4.05$ ) สภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 4.04$ ) ความมั่นคงในงาน ( $\bar{X} = 3.96$ ) สภาพชีวิตส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 3.88$ ) และนโยบายในการบริหาร ( $\bar{X} = 3.78$ ) ตามลำดับ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ )

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ

อันดับ	ปัจจัยด้านสุขอนามัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	<b>นโยบายในการบริหาร</b>	<b>3.78</b>	<b>.564</b>	<b>มาก</b>
1.	การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.87	.690	มาก
2.	การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามแผนงานได้	3.79	.620	มาก
3.	มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง	3.71	.713	มาก
	<b>ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>	<b>4.05</b>	<b>.622</b>	<b>มาก</b>
1.	การเต็มใจช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.11	.762	มาก
2.	หน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน	4.04	.764	มาก
3.	การให้คำแนะนำและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	4.03	.703	มาก
	<b>ค่าตอบแทน</b>	<b>4.06</b>	<b>.387</b>	<b>มาก</b>
1.	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.23	.436	มากที่สุด
2.	สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับภาระงาน	4.21	.451	มากที่สุด
3.	การพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม	3.75	.732	มาก

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ (ต่อ)

อันดับ	ปัจจัยด้านสุขอนามัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	<b>สภาพชีวิตส่วนบุคคล</b>	<b>3.88</b>	<b>.621</b>	<b>มาก</b>
1.	การได้รับสิทธิการลากรณีทำธุระส่วนตัว หรือ ท่องเที่ยวกับครอบครัว	4.06	.717	มาก
2.	ชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว	3.81	.804	มาก
3.	ความรู้สึกละพอใจที่ได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตใน การทำงาน	3.80	.735	มาก
	<b>สภาพการทำงาน</b>	<b>4.04</b>	<b>4.83</b>	<b>มาก</b>
1.	สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับ อุณหภูมิที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมี มาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	4.27	.486	มากที่สุด
2.	มีอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน อยู่เสมอในการปฏิบัติงาน	4.25	.447	มากที่สุด
3.	มีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่อย่างระเบียบ เรียบร้อย และง่ายต่อการค้นหา	3.61	.768	มาก
	<b>ความมั่นคงในงาน</b>	<b>3.96</b>	<b>.439</b>	<b>มาก</b>
1.	ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จน สิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน	4.23	.419	มากที่สุด
2.	การได้รับหลักประกันว่างานที่ทำอยู่มีค่าตอบแทน ที่แน่นอน และมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน	4.16	.386	มาก
3.	ความรู้สึกละพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กร ในปัจจุบัน	3.52	.780	มาก

จากตาราง 4.6 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ พบว่า

ด้านนโยบายในการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน



มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 3.87$ ) รองลงมา คือ การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามแผนงานได้ ( $\bar{X} = 3.79$ ) มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และ ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.71$ )

ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การเต็มใจช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมา คือ หน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน ( $\bar{X} = 4.04$ ) การให้คำแนะนำและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.03$ )

ด้านค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา คือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับภาระงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) การพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.75$ )

ด้านสภาพชีวิตส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การได้รับสิทธิการลากรณีทำธุระส่วนตัว หรือท่องเที่ยวกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมา คือ ชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X} = 3.81$ ) ความรู้สึกพอใจที่ได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.80$ )

ด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.25$ ) มีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่อย่างระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการค้นหา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ )

ด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่  $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา คือ การได้รับหลักประกันว่า งานที่ทำอยู่มีค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.16$ ) ความรู้สึกพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 3.52$ )

#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน ทั้งแบบ โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน ดังตาราง 4.7 - 4.8

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน

อันดับ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1.	ด้านค่าใช้จ่ายในงาน	4.08	.629	มาก
2.	ด้านเวลาที่ใช้ในงาน	4.07	.593	มาก
3.	ด้านปริมาณงาน	4.00	.569	มาก
4.	ด้านคุณภาพของงาน	3.95	.586	มาก
	รวม	4.02	.519	มาก

จากตาราง 4.7 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างทั้งแบบ โดยรวมทุกด้านและจำแนกรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งแบบ โดยรวมทุกด้านและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในงาน ( $\bar{X} = 4.07$ ) ปริมาณงาน ( $\bar{X} = 4.00$ ) และคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ )

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ

อันดับ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
	<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>	<b>3.96</b>	<b>.586</b>	<b>มาก</b>
1.	ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.96	.602	มาก
2.	ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่น	3.96	.651	มาก
	<b>ด้านปริมาณงาน</b>	<b>4.00</b>	<b>.569</b>	<b>มาก</b>
1.	สามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	4.01	.611	มาก
2.	ปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.99	.590	มาก
	<b>ด้านเวลาที่ใช้ในงาน</b>	<b>4.07</b>	<b>.593</b>	<b>มาก</b>
1.	สามารถแบ่งและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.11	.652	มาก
2.	การใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	4.03	.644	มาก
	<b>ด้านค่าใช้จ่ายในงาน</b>	<b>4.08</b>	<b>.629</b>	<b>มาก</b>
1.	ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.16	.675	มาก
2.	ปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ	4.00	.681	มาก

จากตาราง 4.8 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยจำแนกรายด้านและรายชื่อ พบว่า

ด้านคุณภาพของงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และผลสัมฤทธิ์

ของงานที่ปฏิบัติสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  $(\bar{X} = 3.96)$

ด้านปริมาณงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $(\bar{X} = 4.01)$  รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้  $(\bar{X} = 3.99)$

ด้านเวลาที่ใช้ในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถแบ่งและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $(\bar{X} = 4.11)$  รองลงมา คือ การใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้  $(\bar{X} = 4.03)$

ด้านค่าใช้จ่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  $(\bar{X} = 4.16)$  รองลงมา คือ ปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ  $(\bar{X} = 4.00)$

**ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**

#### การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อคุณลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ ดังตาราง 4.9

ตาราง 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) ระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง

	Mo 1	Mo 2	Mo 3	Mo 4	Mo 5	Hy 1	Hy 2	Hy 3	Hy 4	Hy 5	Hy 6	Ef_t	Ef 1	Ef 2	Ef 3	Ef 4
ตัวแปร																
ความถี่ว่างงาน (Mo 1)	1															
การยอมรับนับถือ (Mo 2)	.537 <sup>***</sup>	1														
ลักษณะของงาน (Mo 3)	.489 <sup>***</sup>	.483 <sup>***</sup>	1													
ความรับผิดชอบ (Mo 4)	.540 <sup>***</sup>	.469 <sup>***</sup>	.624 <sup>***</sup>	1												
โอกาสความก้าวหน้าในงาน (Mo 5)	.236 <sup>***</sup>	.264 <sup>***</sup>	.266 <sup>***</sup>	.297 <sup>***</sup>	1											
นโยบายในการบริหาร (Hy 1)	.363 <sup>***</sup>	.418 <sup>***</sup>	.432 <sup>***</sup>	.540 <sup>***</sup>	.318 <sup>***</sup>	1										
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Hy 2)	.218 <sup>***</sup>	.378 <sup>***</sup>	.337 <sup>***</sup>	.436 <sup>***</sup>	.243 <sup>***</sup>	.629 <sup>***</sup>	1									
ค่าตอบแทน (Hy 3)	.175 <sup>*</sup>	.218 <sup>***</sup>	.194 <sup>**</sup>	.133 <sup>*</sup>	.288 <sup>***</sup>	.375 <sup>***</sup>	.276 <sup>***</sup>	1								
สภาพชีวิตส่วนบุคคล (Hy 4)	.240 <sup>***</sup>	.398 <sup>***</sup>	.231 <sup>***</sup>	.250 <sup>***</sup>	.179 <sup>***</sup>	.459 <sup>***</sup>	.509 <sup>***</sup>	.359 <sup>***</sup>	1							
สภาพการทำงาน (Hy 5)	.329 <sup>***</sup>	.195 <sup>***</sup>	.268 <sup>***</sup>	.403 <sup>***</sup>	.184 <sup>***</sup>	.389 <sup>***</sup>	.202 <sup>***</sup>	.314 <sup>***</sup>	.312 <sup>***</sup>	1						
ความมั่นคงในงาน (Hy 6)	.298 <sup>***</sup>	.177 <sup>*</sup>	.274 <sup>***</sup>	.350 <sup>***</sup>	.450 <sup>***</sup>	.331 <sup>***</sup>	.383 <sup>***</sup>	.345 <sup>***</sup>	.332 <sup>***</sup>	.534 <sup>***</sup>	1					
ประสิทธิภาพโดยรวม (Ef_t)	.646 <sup>***</sup>	.557 <sup>***</sup>	.456 <sup>***</sup>	.558 <sup>***</sup>	.158 <sup>*</sup>	.491 <sup>***</sup>	.377 <sup>***</sup>	.207 <sup>***</sup>	.307 <sup>***</sup>	.285 <sup>***</sup>	.291 <sup>***</sup>	1				
คุณภาพของงาน (Ef 1)	.609 <sup>***</sup>	.535 <sup>***</sup>	.421 <sup>***</sup>	.546 <sup>***</sup>	.217 <sup>***</sup>	.490 <sup>***</sup>	.388 <sup>***</sup>	.251 <sup>***</sup>	.318 <sup>***</sup>	.317 <sup>***</sup>	.382 <sup>***</sup>	.876 <sup>***</sup>	1			
ปริมาณงาน (Ef 2)	.592 <sup>***</sup>	.507 <sup>***</sup>	.412 <sup>***</sup>	.466 <sup>***</sup>	.122 <sup>**</sup>	.428 <sup>***</sup>	.309 <sup>***</sup>	.229 <sup>***</sup>	.285 <sup>***</sup>	.270 <sup>***</sup>	.225 <sup>***</sup>	.893 <sup>***</sup>	.748 <sup>***</sup>	1		
เวลาที่ใช้นางาน (Ef 3)	.552 <sup>***</sup>	.521 <sup>***</sup>	.427 <sup>***</sup>	.516 <sup>***</sup>	.178 <sup>*</sup>	.449 <sup>***</sup>	.335 <sup>***</sup>	.238 <sup>***</sup>	.308 <sup>***</sup>	.230 <sup>***</sup>	.268 <sup>***</sup>	.868 <sup>***</sup>	.676 <sup>***</sup>	.767 <sup>***</sup>	1	
ค่าใช้จ่ายในงาน(Ef 4)	.517 <sup>***</sup>	.426 <sup>***</sup>	.356 <sup>***</sup>	.448 <sup>***</sup>	.079 <sup>**</sup>	.372 <sup>***</sup>	.264 <sup>***</sup>	.076 <sup>**</sup>	.216 <sup>***</sup>	.248 <sup>***</sup>	.249 <sup>***</sup>	.846 <sup>***</sup>	.665 <sup>***</sup>	.638 <sup>***</sup>	.613 <sup>***</sup>	1

p < .05<sup>\*</sup>, p < .01<sup>\*\*</sup>, p < .001<sup>\*\*\*</sup>

จากตาราง 4.9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นรายคู่ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีทั้งหมด 11 ตัว ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้าในงาน นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ค่าตอบแทน สภาพชีวิตส่วนบุคคล สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน กับตัวแปรตามที่มีทั้งหมด 5 ตัว ประกอบด้วย ประสิทธิภาพโดยรวม คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่ายในงาน ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสำคัญเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรย่อยทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้านกับคุณภาพของงาน และมีความสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 กับปริมาณงานและเวลาที่ใช้ในงาน ขณะที่ตัวแปรอิสระบางตัว มีความสัมพันธ์เชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กับค่าใช้จ่ายในงาน

**การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**

การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร่วมกันเชิงเส้นพหุคูณ (Multicollinearity) โดยเป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง ซึ่งผู้วิจัยทดสอบโดยใช้ค่า VIF ซึ่งค่า VIF จะต้องไม่เกิน 10 จากผลการตรวจสอบค่า VIF ในโมเดลการวิเคราะห์พบว่า ไม่มีค่าใดเกิน 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ไม่มีปัญหาเรื่องสัมพันธ์ระหว่างกันที่สูงเกินไป ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาชุดความสัมพันธ์เชิงพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Enter ดังตาราง 4.10 - 4.14

**ตาราง 4.10** การวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้าน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพโดยรวมทุกด้าน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ_ชาย	-.010	1.123
อายุ	.117	3.405
สถานภาพการสมรส_โสด	-.084	8.854
สถานภาพการสมรส_สมรส	-.051	8.546
การศึกษา_ต่ำกว่าปริญญาตรี	.063	4.004
การศึกษา_ปริญญาตรี	.026	2.793
รายได้ต่อเดือน	-.049	1.509
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-.041	3.806
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>		
ความสำเร็จของงาน	.408 <sup>***</sup>	1.838
การยอมรับนับถือ	.208 <sup>***</sup>	1.928
ลักษณะของงาน	-.013	1.964
ความรับผิดชอบ	.130 <sup>*</sup>	2.563
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.102 <sup>*</sup>	1.687
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>		
นโยบายในการบริหาร	.128 <sup>*</sup>	2.344
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.131 <sup>*</sup>	2.164
ค่าตอบแทน	.012	1.480
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.029	1.859
สภาพการทำงาน	-.082	1.793
ความมั่นคงในงาน	.111 <sup>*</sup>	2.044
<b>R<sup>2</sup></b>	.577	
<b>Adj R2</b>	.550	
<b>F</b>	21.113 <sup>***</sup>	

p < .05<sup>\*</sup>, p < .01<sup>\*\*</sup>, p < .001<sup>\*\*\*</sup>

จากตาราง 4.10 พบว่า ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F = 21.113, p < .001$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 57.70 ( $R^2 = .577$ ) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 สำหรับปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย นโยบายในการบริหาร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า ความสำเร็จของงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ (Beta = .408, Beta = .208, Beta = .131, Beta = .130, Beta = .111 และ Beta = .102 ตามลำดับ)

**ตาราง 4.11** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปร	คุณภาพของงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ_ชาย	-.036	1.123
อายุ	.078	3.405
สถานภาพการสมรส_โสด	-.079	8.854
สถานภาพการสมรส_สมรส	-.028	8.546
การศึกษา_ต่ำกว่าปริญญาตรี	.158*	4.004
การศึกษา_ปริญญาตรี	.154*	2.793
รายได้ต่อเดือน	.039	1.509
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-.044	3.806



ตาราง 4.11 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน (ต่อ)

ตัวแปร	คุณภาพของงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>		
ความสำเร็จของงาน	.360 ***	1.838
การยอมรับนับถือ	.219 ***	1.928
ลักษณะของงาน	-.061	1.964
ความรับผิดชอบ	.149 *	2.563
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.105 *	1.687
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>		
นโยบายในการบริหาร	.111	2.344
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.157 *	2.164
ค่าตอบแทน	.044	1.480
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.072	1.859
สภาพการทำงาน	-.081	1.793
ความมั่นคงในงาน	.235 ***	2.044
<b>R<sup>2</sup></b>	.556	
<b>Adj R<sup>2</sup></b>	.527	
<b>F</b>	19.389 ***	

$p < .05$  \*,  $p < .01$  \*\*,  $p < .001$  \*\*\*

จากตาราง 4.11 ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F = 19.389$ ,  $p < .001$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 55.60 ( $R^2 = .556$ ) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า ความสำเร็จของงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน รองลงมาคือ ความมั่นคงในงาน การยอมรับนับถือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ระดับการศึกษาปริญญาตรี ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ (Beta = .360, Beta = .235, Beta = .219, Beta = .158, Beta = .157, Beta = .154, Beta = .149 และ Beta = .105 ตามลำดับ)

**ตาราง 4.12** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านปริมาณงาน

ตัวแปร	ปริมาณงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ_ชาย	-.017	1.123
อายุ	.147	3.405
สถานภาพการสมรส_โสด	-.042	8.854
สถานภาพการสมรส_สมรส	-.022	8.546
การศึกษา_ต่ำกว่าปริญญาตรี	.166*	4.004
การศึกษา_ปริญญาตรี	.091	2.793
รายได้ต่อเดือน	-.053	1.509
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-.078	3.806
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>		
ความสำเร็จของงาน	.388***	1.838
การยอมรับนับถือ	.202**	1.928
ลักษณะของงาน	.024	1.964
ความรับผิดชอบ	.055	2.563
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	-.070	1.687

ตาราง 4.12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านปริมาณงาน (ต่อ)

ตัวแปร	ปริมาณงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>		
นโยบายในการบริหาร	.070	2.344
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.099	2.164
ค่าตอบแทน	.069	1.480
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.020	1.859
สภาพการทำงาน	-.017	1.793
ความมั่นคงในงาน	.016	2.044
<b>R<sup>2</sup></b>	.482	
<b>Adj R<sup>2</sup></b>	.449	
<b>F</b>	14.400 <sup>***</sup>	

$p < .05^*$ ,  $p < .01^{**}$ ,  $p < .001^{***}$

จากตาราง 4.12 ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F = 14.400$   $p < .001$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 48.20 ( $R^2 = .482$ ) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงกว่า ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า ความสำเร็จของงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (Beta = .388, Beta = .202 และ Beta = .166 ตามลำดับ)

**ตาราง 4.13** การวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

ตัวแปร	เวลาที่ใช้ในงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ_ชาย	.025	1.123
อายุ	.088	3.405
สถานภาพการสมรส_โสด	.004	8.854
สถานภาพการสมรส_สมรส	-.004	8.546
การศึกษา_ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.036	4.004
การศึกษา_ปริญญาตรี	-.067	2.793
รายได้ต่อเดือน	-155*	1.509
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.022	3.806
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>		
ความสำเร็จของงาน	.282***	1.838
การยอมรับนับถือ	.200**	1.928
ลักษณะของงาน	-.003	1.964
ความรับผิดชอบ	.174*	2.563
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	-.037	1.687
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>		
นโยบายในการบริหาร	.097	2.344
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.071	2.164
ค่าตอบแทน	.069	1.480
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	.030	1.859
สภาพการทำงาน	.125*	1.793
ความมั่นคงในงาน	.085	2.044
<b>R<sup>2</sup></b>	.475	
<b>Adj R<sup>2</sup></b>	.441	
<b>F</b>	13.997***	

p < .05\*, p < .01\*\*, p < .001\*\*\*

จากตาราง 4.13 ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $F = 13.997, p < .001$ ) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 47.50 ( $R^2 = .475$ ) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานสูงกว่าลูกจ้างที่มีรายได้ต่อเดือนสูง สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 ส่วนปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า ความสำเร็จของงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ตามลำดับ (Beta = .282, Beta = .200, Beta = .174, Beta = .125 และ Beta = -.155 ตามลำดับ)

ตาราง 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านค่าใช้จ่ายในงาน

ตัวแปร	ค่าใช้จ่ายในงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>		
เพศ_ชาย	-.021	1.123
อายุ	.121	3.405
สถานภาพการสมรส_โสด	-.132	8.854
สถานภาพการสมรส_สมรส	-.089	8.546
การศึกษา_ต่ำกว่าปริญญาตรี	-.063	4.004
การศึกษา_ปริญญาตรี	-.080	2.793
รายได้ต่อเดือน	-.031	1.509
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-.063	3.806

ตาราง 4.14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ด้านค่าใช้จ่ายในงาน (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าใช้จ่ายในงาน	
	Beta	VIF
<b>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</b>		
ความสำเร็จของงาน	.336 <sup>***</sup>	1.838
การยอมรับนับถือ	.170 <sup>*</sup>	1.928
ลักษณะของงาน	-.013	1.964
ความรับผิดชอบ	.098	2.563
โอกาสความก้าวหน้าในงาน	.138 <sup>*</sup>	1.687
<b>ปัจจัยด้านสุขอนามัย</b>		
นโยบายในการบริหาร	.134	2.344
ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.065	2.164
ค่าตอบแทน	-.091	1.480
สภาพชีวิตส่วนบุคคล	-.011	1.859
สภาพการทำงาน	-.032	1.793
ความมั่นคงในงาน	.134 <sup>*</sup>	2.044
<b>R<sup>2</sup></b>	.380	
<b>Adj R<sup>2</sup></b>	.339	
<b>F</b>	9.465 <sup>***</sup>	

p < .05<sup>\*</sup>, p < .01<sup>\*\*</sup>, p < .001<sup>\*\*\*</sup>

จากตาราง 4.14 ผลวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงาน พบว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (F = 9.465, p < .001) สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 38.00 (R<sup>2</sup> = .380) จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 สำหรับปัจจัยด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการเปรียบเทียบระดับการส่งผลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามด้วยค่า Beta พบว่า ความสำเร็จของงาน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงาน รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ (Beta = .336, Beta = .170, Beta = .138 และ Beta = .134 ตามลำดับ)

## ส่วนที่ 6 การนำเสนอผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งสิ้น จำนวน 82 ชุด คิดเป็นร้อยละ 26.11 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) ดังตาราง 4.15

ตาราง 4.15 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>1.</b>	<b>ด้านค่าตอบแทน</b>	<b>28</b>
1.1	ควรเพิ่มสวัสดิการ และค่าครองชีพให้มากกว่าเดิม	10
1.2	ควรเพิ่มขวัญและกำลังใจโดยเพิ่มค่าตอบแทนในตำแหน่งที่เป็นสาขาขาดแคลน	6
1.3	ควรปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 บาท ตามนโยบายรัฐบาลให้เหมือนกันทุกหน่วยงาน	6
1.4	ควรมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง	4
1.5	ควรให้ผลตอบแทนแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	2
<b>2.</b>	<b>ด้านนโยบายในการบริหาร</b>	<b>24</b>
2.1	ควรมีนโยบายปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน	9
2.2	ควรกำหนดคน นโยบายที่ชัดเจนด้านการปรับค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ	6
2.3	ควรกำหนดภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	4

**ตาราง 4.15** วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (ต่อ)

อันดับ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2.4	กำหนดนโยบายในการลงโทษบุคคลที่ไม่ตั้งใจทำงานอย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง	3
2.5	ควรมีรางวัลสำหรับบุคคลที่มีผลงานดี รวมทั้งมีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคคลที่ทำงานต่ำกว่าเกณฑ์	2
<b>3.</b>	<b>โอกาสความก้าวหน้าในงาน</b>	<b>16</b>
3.1	ควรส่งเสริมความมั่นคงเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างจริงจัง	10
3.2	ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	6
<b>4.</b>	<b>ลักษณะของงาน</b>	<b>12</b>
4.1	งานที่เป็นระบบและรวดเร็วทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	6
4.2	ภาระงานที่มากเกินไป ทำให้มีความผิดพลาดหรือความเสียหายเกิดขึ้น	4
4.3	การทำงานเป็นทีมจะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	2
<b>5.</b>	<b>ความมั่นคงในงาน</b>	<b>2</b>
5.1	ควรสร้างให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร	2

จากตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีข้อเสนอแนะด้านค่าตอบแทน มากที่สุด รองลงมาคือ นโยบายในการบริหาร โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงาน และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

สำหรับด้านค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรเพิ่มสวัสดิการ และค่าครองชีพให้มากกว่าเดิม มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ เพิ่มขวัญและกำลังใจโดยเพิ่มค่าตอบแทนในตำแหน่งที่เป็นสาขาขาดแคลน ปรับฐานเงินเดือนขึ้นต่ำ 15,000 บาท ตามนโยบายรัฐบาลให้เหมือนกันทุกหน่วยงาน มีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และควรให้ผลตอบแทนแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ตามลำดับ



ในส่วนของด้านนโยบายในการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีนโยบายปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ กำหนดนโยบายที่ชัดเจน ด้านการปรับค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ กำหนดภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน กำหนดนโยบายในการลงโทษบุคคลที่ไม่ตั้งใจทำงานอย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และควรมีรางวัลสำหรับบุคคลที่มีผลงานดี รวมทั้งมีแนวทางในการปฏิบัติสำหรับบุคคลที่ทำงานต่ำกว่าเกณฑ์ ตามลำดับ

อีกทั้งด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรส่งเสริมความมั่นคงเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างจริงจัง มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ด้านลักษณะของงาน กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ งานที่เป็นระบบ และรวดเร็วทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ภาระงานที่มากเกินไป ทำให้มีความผิดพลาดหรือความเสียหายเกิดขึ้น และการทำงานเป็นทีมจะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ตามลำดับ

สุดท้ายด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างได้ข้อเสนอแนะว่า ควรสร้างให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย รวมทั้งระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์และดัดแปลงเครื่องมือขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นด้านความเที่ยงตรง ซึ่งมีค่าเท่ากับ .67-1.00 และนำไปทดลองใช้ (Try Out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.936

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างประเภทพนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่โดยใช้วิธีหากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 352 คน ได้รับแบบสอบถามกลับและมีความสมบูรณ์ จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 89.20 หลังจากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS For Windows Version 16.0 สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standarddeviation) ค่าความเบ้ (Skewness) ค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Enter ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 314 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีสถานภาพโสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 49

### 2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยสูง รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง ความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

2. ด้านการยอมรับนับถือพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การยอมรับผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3. ด้านลักษณะของงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และ

ความถนัดของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้นงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ทำทายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4. ด้านความรับผิดชอบพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ งานที่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบมีความสอดคล้องกับตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานที่รับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ตนเองมีความถนัด และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงานตามลำดับ

5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ งานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจนได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

### 3. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงานความมั่นคงในงานสภาพชีวิตส่วนบุคคลและนโยบายในการบริหาร ตามลำดับ

#### เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านนโยบายในการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามแผนงานได้มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง ตามลำดับ

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การเต็มใจช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในปฏิบัติงานจากเพื่อน

ร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ หน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกันการให้คำแนะนำและสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

3. ด้านค่าตอบแทน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่โดยภาพรวมในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ได้รับสอดคล้องกับภาระงานการพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม ตามลำดับ

4. ด้านสภาพชีวิตส่วนบุคคลกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่โดยภาพรวมในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การได้รับสิทธิการลากรณีทำธุระส่วนตัว หรือท่องเที่ยวกับครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวความรู้สึกพอใจที่ได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามลำดับ

5. ด้านสภาพการทำงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มีอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอในการปฏิบัติงานมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่อย่างระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการค้นหา ตามลำดับ

6. ด้านความมั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การได้รับหลักประกันว่า งานที่ทำอยู่มีค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความรู้สึกพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบัน ตามลำดับ

#### 4. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในงาน ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านคุณภาพของงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติได้สามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่น

2. ด้านปริมาณงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ปริมาณงานที่ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ด้านเวลาที่ใช้ในงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ สามารถแบ่งและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4. ด้านค่าใช้จ่ายในงาน กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ

5. การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัย ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรวมทุกด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงานการยอมรับนับถือความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าใน

งาน รวมทั้งปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน และการยอมรับนับถือ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 รวมทั้งปัจจัยด้านสุขอนามัย ประกอบด้วย ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงาน ในส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 สำหรับปัจจัยด้านสุขอนามัย ด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 6. ผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยเรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้

ในส่วนของด้านค่าตอบแทน ควรเพิ่มสวัสดิการ และค่าครองชีพให้มากกว่าเดิม รวมทั้งเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเพิ่มค่าตอบแทนในตำแหน่งที่เป็นสาขาขาดแคลน และควรปรับฐานเงินเดือนขั้นต่ำ 15,000 บาท ตามนโยบายรัฐบาลให้เหมือนกันทุกหน่วยงาน ตลอดจนมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง และควรให้ผลตอบแทนแบบองค์รวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

สำหรับด้านนโยบายในการบริหาร ควรมีนโยบายปรับฐานเงินเดือนให้เท่าเทียมกัน กำหนดนโยบายที่ชัดเจนด้านการปรับค่าจ้างให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจรวมทั้งกำหนดภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและกำหนดนโยบายในการลงโทษบุคคลที่ไม่ตั้งใจทำงานอย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ตลอดจนควรมีรางวัลสำหรับบุคคลที่มีผลงานดี รวมทั้งมีแนวทางในปฏิบัติสำหรับบุคคลที่ทำงานต่ำกว่าเกณฑ์

อีกทั้งด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ควรส่งเสริมความมั่นคงเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อย่างจริงจังและควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ด้านลักษณะของงาน มีความคิดเห็นว่า งานที่เป็นระบบและรวดเร็วจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนภาระงานที่มากเกินไปจะก่อให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายเกิดขึ้น และการทำงานเป็นทีมจะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น สุดท้ายด้านความมั่นคงในงาน ควรสร้างให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้อภิปรายตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 1** ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อ



พิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงาน ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด คือ โอกาสความก้าวหน้าในงาน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และลักษณะของงานตามลำดับกล่าวคือ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ให้สูงขึ้น รวมทั้งงานที่ปฏิบัติอยู่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจนตลอดจนได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีหน่วยงานด้านงานพัฒนาและฝึกอบรม ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดจัดกิจกรรมในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดประชุม อบรม สัมมนา และดูงาน รวมทั้งจัดทำสื่อ ระบบข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย การประเมินผลและติดตามผลการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจ ด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพีไพร ณ พิกุล (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานและลูกจ้างมีความคิดเห็นต่อประเด็นความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รวมทั้งงานวิจัยของ อรพรรณ จันทร์ชื่น (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกศรีมเวสต์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก โดยด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด

นอกจากนี้ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้รับมอบหมายงานที่ความสอดคล้องกับตำแหน่งมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติรวมทั้ง สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่องตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด วางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับผลการปฏิบัติงาน เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถยอมรับฟังความ

คิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนได้รับมอบหมายงานที่ตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของตนเอง มีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้นเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร มะโนเพ็ญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค รวมทั้ง งานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกอล์ฟ จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี และงานวิจัยของ คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 2** ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยโดยรวมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน สภาพชีวิตส่วนบุคคล และนโยบายในการบริหาร ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุดคือด้านค่าตอบแทน รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน สภาพชีวิตส่วนบุคคล และนโยบายในการบริหาร ตามลำดับ กล่าวคือ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีสวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ สอดคล้องกับภาระงานรวมทั้ง มีการพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนที่โปร่งใสและยุติธรรมทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีหลักเกณฑ์และวิธีการ การเพิ่มค่าจ้างให้กับลูกจ้างที่ระบบ

อย่างชัดเจนโดยมีกำหนดค่าจ้างที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การเพิ่มค่าจ้างปีละ 2 ครั้ง มีการจ่ายค่าตอบแทนล่วงเวลาในกรณีที่ทำงานนอกเวลาราชการ และได้ปรับฐานค่าจ้างขั้นต่ำให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจรวมทั้งได้รับเงินค่าครองชีพชั่วคราว ตลอดจนได้รับสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การเป็นสมาชิกสหกรณ์ การประกันสังคม ภาระเข้าของขวัญเยี่ยมป่วยเป็นต้น ส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช เสาวจิตร (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเด โลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกันเพื่อนร่วมงานเต็มใจช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาการให้คำแนะนำและสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีสถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอในการปฏิบัติงานมีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่อย่างระเบียบเรียบร้อย และง่ายต่อการค้นหารวมทั้ง งานที่ทำอยู่มีค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน พอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขอนามัยมีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคง และงานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน:

กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านปัจจัยสุขอนามัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารินทร์ จันท์สุวรรณ (2551) ที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และงานวิจัยของ สุระ วงศ์แสง (2553) ที่ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ ไลจิสติก จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงและพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารจัดการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก**

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่าใช้จ่ายในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในงาน ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน ตามลำดับ

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับประสิทธิภาพสูงสุดคือค่าใช้จ่ายในงานรองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในงาน ปริมาณงาน และคุณภาพของงานตามลำดับ กล่าวคือ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีผลการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ มีนโยบายแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิด

ประโยชน์สูงสุด เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในภาพรวมของหน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรในหน่วยงานมีความตระหนักและให้ความร่วมมือในการประหยัดทรัพยากรในด้านต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร ชุมบางหมั่ง (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สีมา ธุรกิจ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรบริษัท สีมา ธุรกิจ จำกัด มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย รวมทั้งงานวิจัยของ หนูฤทธิ คำภาสุข (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเทคโนเพลท จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ลำดับแรก คือ ด้านค่าใช้จ่าย เช่นกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวพรรษ จำรัสศรี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็มแอนด์ เอ กรุ๊ป และงานวิจัยของ ดวงใจวุฒิประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากเช่นกัน

นอกจากนี้ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ยังสามารถแบ่งและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน และใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งสามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย มีปริมาณงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ตลอดจนมีผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่นส่งผลให้ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง, 2557) ที่ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่สำคัญประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน คือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 2) ด้านปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่ปฏิบัติที่เกิดขึ้น จะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อปริมาณงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย โดยใช้เวลาน้อยที่สุดแต่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 4) ด้านค่าใช้จ่าย คือ งบประมาณต่างๆ ในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชดาภรณ์ สงฆ์สุวรรณ (2549) ที่ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการประเมินผลงานโดยยึดหลักประสิทธิภาพได้แก่

1) ปริมาณงานเป็นการพิจารณาปริมาณผลงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ข้อตกลง หรือมาตรฐานของงาน 2) คุณภาพของผลงาน โดยการพิจารณาจากความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และความประณีต หรือคุณภาพอื่น 3) ความทันเวลา โดยเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกับเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงานหรือภารกิจนั้น 4) การประหยัดทรัพยากรหรือความคุ้มค่าของผลงาน โดยพิจารณาจากความฟุ่มเฟือยในการใช้ทรัพยากรหรือความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตของงาน

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 4** ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านรายได้ต่อเดือนส่งผลในเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าลูกจ้างที่จบระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงมีความตั้งใจและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เนื่องจากมุ่งหวังให้ผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่น และมีโอกาสได้รับการพิจารณาปรับเงินเดือนหรือตำแหน่งที่สูงขึ้นส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานสูงกว่าลูกจ้างที่จบระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสั้นเพียง 1-2 ปี และลาออกไปจึงขาดการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่องซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ เข้มเผื่อ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเซีย น มารีเน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพโดยรวมดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ทั้งนี้ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานมากกว่าลูกจ้างที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีลักษณะงานในการคิดวิเคราะห์และขั้นตอนในการปฏิบัติงานไม่มีความซับซ้อนมากนัก จึงสามารถปฏิบัติงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้และจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานสูงกว่าลูกจ้างที่จบระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุตร มิ่งประเสริฐ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท คุราโม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญาตรี มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ในส่วน of ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงานสูงกว่าลูกจ้างที่รายได้ต่อเดือนสูง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ลูกจ้างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ มีลักษณะงานในการคิดวิเคราะห์หรือขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน รวมทั้งภาระงานยังไม่มากนัก จึงสามารถใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และสามารถแบ่งและอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย วงศ์ศิริกุล (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนต่ำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สุทธิต่อเดือนสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติรวมทั้งงานวิจัยของ ฤทัยทิพย์ โพธิอ่อน (2550) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ และการศึกษาเป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะวรรณ มารวิชัย (2551) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีซี่บาย จำกัด (มหาชน) และงานวิจัยของ วันวิสาข์ สมร (2551) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้เล็ค (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระดับเงินเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติที่ต่างกันอีกทั้งยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2523) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เช่น ระดับการศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) รัชญา พลอนันต์ (2546) และพรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร ชุมบางหมัง (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท สี่มา ธุรกิจ จำกัด และงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา และเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 5** ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแรงจูงใจ ในส่วนด้านความสำเร็จของงานและด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และด้านการยอมรับนับถือกล่าวคือ ลูกจ้างมีความสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย และระยะเวลาที่กำหนด รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และพัฒนาวิธีการปฏิบัติ รวมทั้งการยอมรับผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (อ้างถึงใน ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ที่ได้อธิบายแรงจูงใจเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ โดยต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จเพื่อที่จะมีศักยภาพในตนเอง และลำดับรองลงมา คือ ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับนับถือ



ซึ่งหากบุคคลได้รับแรงจูงใจดังกล่าวมีจะความพึงพอใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกจากนี้ยังสอดคล้องกันแนวคิดของ Luthans (อ้างถึงใน ศาสตราจารย์ ทองแรง, 2557) ได้ค้นพบจากการศึกษาของ Maslow โดยได้อธิบายว่า ความต้องการความสำเร็จสูงสุด เป็นความต้องการในบรรดาความต้องการทั้งหมดของมนุษย์ คือ ต้องการทำให้สิ่งที่ตนคาดหวังไว้เป็นจริงได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับมโนคติของตนเอง เป็นแรงจูงใจให้กับบุคคลเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ของตนเองเพื่อทำให้ความต้องการเป็นจริง ได้พบความสำเร็จสูงสุดเต็มความสามารถและศักยภาพของตนไปในแนวทางที่ตนถนัด สนใจ และปรารถนาจะได้รับในชีวิตรวมทั้งแนวคิดของ McClelland (อ้างถึงใน ภัทรพล กาญจนปาน, 2552) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จ โดยอธิบายว่า มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตวนขวายหาสิ่งต่างๆ มากล้ายคลึงกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้ต่าง ๆ มาเหมือนกัน แต่จะต่างกันเฉพาะขนาดของความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป เช่น 1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) หมายถึง ความต้องการหาสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง เช่น ในเรื่องของการแก้ปัญหาหรือการทำงานที่มีความซับซ้อนขึ้น 2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ซึ่งเป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีมิตรกับคนอื่น ๆ เป็นต้น

สำหรับลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีความรับผิดชอบสอดคล้องกับตำแหน่งงานและมีความถนัดรวมทั้งมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถมีอำนาจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลาที่ใช้ในงาน ในส่วนของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีแรงจูงใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ งานลูกจ้างที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นรวมทั้งมีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจนและได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาคุณาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน อันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในงาน รองลงมาคือ การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งงานวิจัยของ สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2549) ที่ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จใน การทำงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและโอกาสเจริญเติบโต มีระดับความสำคัญของปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวง ชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อีกทั้งยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับทฤษฎีของ Herzberg (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง สร้างความพึง พอใจให้บุคคลรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การ รู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน 2) การได้รับการ ยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือ บุคคลอื่น ๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือ อย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ 3) ลักษณะของงาน (Work Itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก 5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหา ความรู้เพิ่มเติมนอกจากนี้ สมใจ ลักษณะ (2543) ได้นำเสนอแนวคิดของ Herzberg โดยกล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกในทางบวกกับ งานที่ทำและเนื้อหาของงานที่ปฏิบัติการที่บุคคลจะได้รับการจูงใจให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ คือความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทํา ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และการเจริญเติบโต ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นหรือจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจในงาน ทำงานเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ผลการทดสอบตามสมมติฐานข้อที่ 6** ปัจจัยด้านสุขอนามัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสุขอนามัย ในส่วนของด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม ด้านคุณภาพของงาน และค่าใช้จ่ายในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 รวมทั้งด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม และด้านคุณภาพของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ด้านนโยบายในการบริหาร ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านสภาพการทำงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีปัจจัยสุขอนามัยด้านความมั่นคงในงาน กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีตำแหน่งงานที่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน มีหลักประกันเรื่องค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนรู้สึกพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวม ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในงาน รวมทั้ง ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กล่าวคือ ลูกจ้างที่ได้รับคำแนะนำและสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี เพื่อร่วมงานเต็มใจช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและด้านคุณภาพของงาน นอกจากนี้ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีสุขอนามัยด้านนโยบายในการบริหาร กล่าวคือ ลูกจ้างที่ได้รับนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติได้จริงตามแผน และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฏระเบียบ และข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับทฤษฎีของ Herzberg (ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550) ที่พบว่าปัจจัยสุขอนามัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น เช่น นโยบายในการบริหาร คือ การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงว่ามีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี สภาพการทำงาน คือ สภาพทางกายภาพ

ของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน เป็นต้น ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2550) ที่ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Herzberg โดยได้อธิบายว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) โดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีหรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพการทำงาน เป็นต้น

ในขณะที่ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีสุขอนามัยด้านสภาพการทำงาน กล่าวคือ ลูกจ้างที่มีอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน เอกสารจัดเป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระเบียบและง่ายต่อการค้นหา รวมทั้งมีสถานที่ทำงานที่มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสมมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิชัย ยุคตวิสาร (2549) ที่ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง และงานวิจัยของ ดวงใจ วุฒิประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านนโยบายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากกว่างานวิจัยของ นภารัตน์ ค่านกลาง (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นทั้งต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสุขอนามัยของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางแผน หรือกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับลูกจ้างมากขึ้น เนื่องจากลูกจ้างเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ขององค์กร เช่น การให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้าง และสามารถนำไปปฏิบัติตามแผนงานได้อย่างแท้จริง รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงนโยบาย และข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ให้ลูกจ้างได้รับทราบอย่างทั่วถึง

2. จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรกำหนดกลยุทธ์ด้านพัฒนาคุณภาพงานของลูกจ้าง เช่น ส่งเสริมให้มีเวทีการนำเสนอผลงานหรือนวัตกรรมที่มีคุณภาพ โดยมีรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลงานหรือนวัตกรรมที่มีคุณภาพดีเด่น ตลอดจนมีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ทันสมัยและเข้าใจง่าย เพื่อให้ลูกจ้างมีแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและบุคคลอื่นได้

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน และด้านการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะว่า ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมแนวทางการพัฒนาลูกจ้างให้สามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเองให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด เช่น จัดทำแผนส่งเสริมให้ลูกจ้างมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนควรยอมรับฟังความคิดเห็น หรือให้ความสนใจเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างรู้สึกได้รับการยอมรับนับถือจากองค์กร ทำให้มีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตนเอง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ จึงควรมีการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้

แสดงความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำข้อมูลที่แท้จริงมาใช้ในการพัฒนาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างได้มากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า ลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายการบริหาร เป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายการบริหาร เช่น ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของลูกจ้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานของลูกจ้างให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานของลูกจ้าง เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาด้านคุณภาพงานของลูกจ้างให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ มโนแก้ว. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของแรงงานภาคบริการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- กานดา จันทร์แย้ม. (2556). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.**
- เกษรี สร้อยมณีวรรณ. (2553). **ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.**
- เกียรติสุดาศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: ครองช่าง.**
- เกรียงศักดิ์เต๊ะวงศ์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่). การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- กัลยา ยศคำลือ. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.**
- กัญตยาเพิ่มผล. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.**
- กรรณิการ์ บุญพิคำ. (2550). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2559). **ข้อมูลสถิติบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2559 จาก [http://www.personnel.psu.ac.th/m\\_sance/book3.pdf](http://www.personnel.psu.ac.th/m_sance/book3.pdf)**
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2557). **โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัย 2557. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2558 จาก <http://www.planning.psu.ac.th/index.php/information/6-organ-psu>**
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2558). **แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2558-2561. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2558 จาก <http://www.planning.psu.ac.th/index.php/information/8-plan-psu>**

- คทาอุช พรหมยน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คมกริช เสาวจิตร. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อakwa นิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา.** กรุงเทพฯ: บั๊ค พอยท์.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **การศึกษาปัจจัยกระบวนการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรพงศ์ ต้นตระกูล. (2550). **ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้านขส่งมวลชน (BTS).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิระวรรณ นฤเบศไกรสีห์. (2551). **ประสิทธิภาพในภาคปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บและบริหารหนี้ส่วนกลาง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สี่มาธุรกิจ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มีสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.



- ชัยวัฒน์ ศรีประเสริฐ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- คาริน ปฎิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานขายและบริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยชนบุรี.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2543). การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance Management). กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองใบ สุดชาติ. (2555). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ฤทัยทิพย์ โพธิ์อ่อน. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิริยะซัพพลาย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2547). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธีระวัฒน์ สารระอาภรณ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวรจักรอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). “องค์กรและการจัดการ” ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). ทฤษฎีการบริการองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญ์ณัฏช์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัยญา พลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์: แนวทางการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ธีรศักดิ์ แสงศิษฐ์. (2553). แรงจูงใจของชุมชนกับการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภารัตน์ ค่านกลาง. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นพพรชัย จำรัสศรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป. การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- นารินทร์ จันทร์สุวรรณ. (2551). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง. การศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นรวัฒน์ ชูดวงศ์, และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจปีที่ 34 ฉบับที่ 130 เมษายน – มิถุนายน 2554 (47-52)
- นรวิษณุ สมฤทธิ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- นพพรชัย จำรัสศรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2546). การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- บุญเลิศ จันทร์โท. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- บุญยาณี จันทร์เจริญสุข. (2549). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี  
ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล.(2553). **QM For Quality Management Magazine for Executive  
Management.**แผนกวารสารวิชาการ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ปีที่  
17, ฉบับที่ 151 (พฤษภาคม): 51
- ประเสริฐ กิจตรงศิริ. (2552). แรงจูงใจผู้บริโภคในการซื้อบ้านจัดสรรในเขตตำบลขามใหญ่ อำเภอ  
เมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปิยบุตร มิ่งประเสริฐ. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานปฏิบัติการบริษัท กูราโม่ (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปิยะวรรณ มารวิชัย. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอัสบี บย  
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการ  
พลเรือนทหารเรือ. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- ปัญญา บุรณะนนทสิริ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนัก  
อำนวยการ กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2546). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- พิมพ์ไพโร ฌ พิกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและ  
ลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- พูลสุข สังกษ์รุ่ง. (2550). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บี เค อินเตอร์พรีนซ์ จำกัด.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โอเอสพรีนติ้งเฮ้าส์.

- พงศ์ หรดาล. (2540). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. กรุงเทพฯ: เจริญศิลป์
- เพชร ต้นทัด. (2557). **ศาสตร์และศิลป์การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัฒนา คดีพิศาล. (2553). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท เวลด์พลาสติก และบริษัทในเครือ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พรรณราย ทวีระประภาพ. (2529). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ภาวิณี เพชรสว่าง. (2545). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: รัตนธรรมาการพิมพ์ จำกัด
- ภัทรพล กาญจนปาน. (2552). **จริยธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานและผลการดำเนินงานของการประปานครหลวง**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มะลิวัลย์ สุภาพร. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทีม: กรณีศึกษาเครือข่ายลูกค้าผู้ประกอบการ 2 ของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มานิช สุขฤกษ์. (2523). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- มัลลิกา ต้นสอน. (2547). **การจัดการยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ชรรคมกมลการพิมพ์
- ยุภาวดี ภูผาหลวง. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลในเขตอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เย็นตะวัน แสงวิเศษ. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. ภาคนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- รัชนิกร ขัตติยอด. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษาในเขตอำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- รัตนา อัทภูมิสุวรรณ. (2547). **องค์การและการจัดการ (Organization & Management)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรารัตน์ เขียวไพบร์. (2553). **ความรู้เกี่ยวกับการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

- วรัญญา ผลดี และสรบุศย์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). **มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2558 จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์>
- วิทยา ดำนธำรงกุล. (2546). **การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 1**. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- วิชาชา เทียมลม. (2551). **การศึกษาแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. รายงานการวิจัยกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2542). **การบริหาร หลักการ ทฤษฎี และประเด็นทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- วัชริน ขวัญพะงุ้น. (2551). **หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล**. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2558 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/226830>
- วันวิสาข์ สมร. (2551). **ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโต้อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศาสตราจารย์ศิลป์ ทองแรง. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ศิริพงษ์ เสภาภาน. (2548). **หลักการบริหารการศึกษา: ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: พอยท์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, และชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). **การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทยกระแสนใหม่และสิ่งท้าทาย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภวรรณ รัตน์โอภาส. (2550). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร: ศึกษากรณีโรงแรม เอ-วัน เดอะรอยัลครุส พัทยา**. ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตบูรพา.

- ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโวลร์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศิริวรรณ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.
- สิทธิชัย ยุกตวิสาร. (2549). ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาจังหวัดลำปาง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สิริรัตน์ สวีสสม. (2546). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการศึกษาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุระ วงศ์แสง. (2553). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สุจิตรา วงษ์สด. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุบิน อุปรีที. (2548). พฤติกรรมของผู้บริหารในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของครูผู้สอนในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2543). การวัดผลการปฏิบัติงาน. เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- เสกสรร อรกุล. (2555). ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด. การศึกษาอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เสนาะ ดิยาว์. (2551). หลักการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

- สรศักดิ์ สัทธิตถาวรทรัพย์. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานซ่อมบำรุงโครงการรถไฟฟ้ามหานครของบริษัทซีเมนต์ จำกัด.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2548). **องค์การและการจัดการ (ปรับปรุงใหม่).** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์ จำกัด.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2543). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2547). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2548). **เจ้านาย...คนดีที่หนึ่งเลย.** กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า กรุ๊ป.
- สมชาย ปุณยอุทัยพงศ์. (2551). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดลำปาง.** การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมชาย วงศ์ศิริกุล. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส.** การศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ
- สมยศ เข้มเพื่อน. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมหมาย นาคะจันทร์. (2552). **แรงจูงใจในการเข้าเป็นทนายขอแรงของสำนักงานสภาพนายความจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- หนูฤทธิ คำภาสุข. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเทคโนโลยีสเปค จำกัด.** การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- อติตยา เสนะวงศ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M. การศึกษาอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อภิวัฒน์ จันตะนี. (2547). การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อนิวัช แก้วจันทน์. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ
- อารีย์ พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนรู้การสอน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไยใหม่ศรีเอทีฟกรุ๊ป จำกัด.
- อิสริย์ ไทรตระกูล. (2553). แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- อรรวรรณ จันทรชื่น. (2550). ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสวนสนุกดรีมเวิลด์. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Adeogun. S. O, O. E. Fapojuwo and M. T. Ajayi. (2011). **“Motivation Factors Affecting Employees JobPerformance in Selected Agricultural Oil Palmindustries in EDOSState, Nigeria: Global Journal of Agricultural Sciences.**
- Gwavuya Frank.(2010).**FactorsAffectingJobSatisfactionAmongCivilianStaffinThe Zimbabwe Republic Police.**Academic Journal ,Vol. 8 (Issue 4), pp. 17-27
- Mohammad, K. H. and Hossain Anowar.(2012). **Factors Affecting Employees Motivation in the Fast Food Industry: The Case of KFC UK Ltd., Research Journal of Economic, Businessand ICT.**



**ภาคผนวก**

## ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิและตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ  
ที่มีต่อแบบสอบถาม

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือศึกษา

1. ศ.ดร.เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย  
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตหาดใหญ่
2. ดร.เบญญาภา ฐิติมาพงษ์  
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการพยาบาลมารดา ทารก  
และผดุงครรภ์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
3. นายเริงศักดิ์ ธรานุเวชน์  
บุคลากรชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
หัวหน้างาน กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ข้อที่	ผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3			
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
9	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
10	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อที่	ผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม คะแนน	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่1	คนที่2	คนที่3			
24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
27	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
31	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
32	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
34	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
35	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
39	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
40	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
41	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
42	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
43	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

**ภาคผนวก ข**

ค่าความเชื่อมั่น

## ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับ

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	.936
N of Items	41

### Item-Total Statistics

	Cronbach's			Cronbach's	
	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted		Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
m1	.300	.936	h7	.497	.935
m2	.501	.935	h8	.512	.935
m3	.270	.936	h9	.488	.935
m4	.395	.936	h10	.416	.936
m5	.375	.936	h11	.600	.934
m6	.732	.933	h12	.631	.934
m7	.568	.934	h13	.501	.935
m8	.588	.934	h14	.563	.934
m9	.355	.936	h15	.303	.937
m10	.523	.935	h16	.642	.934
m11	.617	.934	h17	.618	.934
m12	.607	.934	h18	.812	.932
m13	.458	.935	e1	.651	.934
m14	.217	.938	e2	.360	.936
m15	.309	.937	e3	.537	.935
h1	.494	.935	e4	.594	.934
h2	.305	.936	e5	.641	.934
h3	.389	.936	e6	.405	.936
h4	.598	.934	e7	.461	.935
h5	.650	.933	e8	.614	.934
h6	.559	.935			

ภาคผนวก ค

เครื่องมือแบบสอบถาม



เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตหาดใหญ่

---

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัยส่วนบุคคล จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความรู้สึกรู้สึกของท่าน แบ่งลักษณะของคำถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยด้านสุขอนามัย

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะถือว่าข้อมูลที่ท่านตอบเป็นความลับและไม่มีผลกระทบทางเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างในอนาคตต่อไป จึงขอความกรุณาท่านได้ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง การศึกษาครั้งนี้จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านอย่างสูงที่กรุณาร่วมมือตอบแบบสอบถาม

(นางสาวปติตตา จันทวงศ์)

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพการสมรส

( ) โสด

( ) สมรส

( ) หม้าย/หย่าร้าง

4. รายได้ต่อเดือน.....บาท

5. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี (ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานเป็นพนักงานเงินรายได้คณะมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่)

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

**คำชี้แจง** ท่านคิดว่าแบบสอบถามต่อไปนี้เป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานในหน่วยงานของท่าน โดยประเมินจากระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความสำเร็จของงาน</b>					
1. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานด้วยตนเอง					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนด					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
<b>การยอมรับนับถือ</b>					
4. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน					
6. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
<b>ลักษณะของงาน</b>					
7. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของตนเอง					
8. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในปฏิบัติงาน					
9. งานที่ท่านปฏิบัติมีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่สะดวกและง่ายขึ้น					

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความรับผิดชอบ</b>					
10. งานที่ได้มอบหมายให้รับผิดชอบมีความสอดคล้องกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
11. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ตนเองมีความถนัด และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ					
12. ท่านมีอำนาจรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการทำงาน					
<b>โอกาสความก้าวหน้าในงาน</b>					
13. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดแผนความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างชัดเจน					
14. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนาทักษะ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสุขอนามัย

คำชี้แจง ท่านคิดว่าแบบสอบถามต่อไปนี้เป็นสุขอนามัยให้ท่านปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการทำงานในหน่วยงานของท่าน โดยโดยประเมินจากระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านสุขอนามัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>นโยบายในการบริหาร</b>					
1. กำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติตามแผนงานได้					
2. มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
3. มีการประชุมชี้แจงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ให้รับทราบโดยทั่วถึง					
<b>ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำและสนับสนุนการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
5. เพื่อนร่วมงานของท่านเต็มใจช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
6. หน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตรต่อกัน					
<b>ค่าตอบแทน</b>					
7. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
8. สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ ที่ท่านได้รับสอดคล้องกับภาระงาน					
9. การพิจารณาผลตอบแทนหรือการปรับเงินเดือนมีความโปร่งใสและยุติธรรม					

ปัจจัยด้านสุขอนามัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>สภาพชีวิตส่วนบุคคล</b>					
10. ชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน					
11. ท่านได้รับสิทธิการลากรณีทำธุระส่วนตัว หรือท่องเที่ยวกับครอบครัว					
12. ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับการดูแลคุณภาพชีวิตในการทำงาน					
<b>สภาพการทำงาน</b>					
13. มีอุปกรณ์สำนักงานมีเพียงพอและพร้อมใช้งานอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน					
14. มีการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่อย่างระเบียบเรียบร้อยและง่ายต่อการค้นหา					
15. สถานที่ทำงานของท่านมีแสงสว่างเพียงพอ มีระดับอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
16. ตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่ สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาในการทำงาน					
17. ท่านได้รับหลักประกันว่างานที่ท่านทำอยู่มีค่าตอบแทนที่แน่นอนและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน					
18. ท่านรู้สึกพอใจในความมีเสถียรภาพขององค์กรในปัจจุบัน					

ส่วนที่ 4 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต  
หาดใหญ่

คำชี้แจง ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  
ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน โดยประเมินจากระดับประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงาน ดังนี้

- 5 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
2. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติสามารถนำไปก่อให้เกิดประโยชน์แก่ หน่วยงานและบุคคลอื่น					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
3. ปริมาณงานที่ท่านปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
4. ท่านสามารถจัดสรรงานได้สอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
<b>ด้านเวลาที่ใช้ในงาน</b>					
5. ท่านใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
6. ท่านสามารถแบ่งเวลา อุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านค่าใช้จ่ายในงาน</b>					
7. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
8. ท่านปฏิบัติงานโดยมีค่าใช้จ่ายสอดคล้องกับงานและวิธีการ					





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นางสาวปัทมา จันทวงศ์	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	57105215298	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	2546

## ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

## การตีพิมพ์และนำเสนอผลงาน

การนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มสธ. ครั้งที่ 6 ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2559 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช