

ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ
(ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

Motivations Factors Affecting Performance Efficiency of Employees of Mr. D.I.Y. Bangkok
(Thailand) Co., Ltd., Samut Prakan Province

พชร เจริญทรัพย์¹

สุชนา นาคฉาย²

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ และ 4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติงานบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนประมาณ 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้สถิติทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 – 20,000 บาท และมีอายุงาน 1-2 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยแรงจูงใจด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, การปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the personal factors affecting the motivation of employees in the organization, Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd., Samut Prakan Province 2) To study the motivation factors of employees in the organization Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd., Samut Prakan Province 3) To study the motivation factors affecting the efficiency of the work Report on the work of employees in the organization of Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd. in Samut Prakan Province and 4) to study the solutions to problems and strengthen the motivation of employees in the company Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd., Samut Prakan Province The sampling used in this study was approximately 200 employees at the working level of Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd. in Samut Prakan Province. The questionnaire was used as a research tool. The statistics used in the data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation. Difference analysis using t-test statistics One-way ANOVA and the correlation analysis using Multiple Regression Analysis. Most of the samples were males. Married, aged 20-30 years, single status, lower than bachelor's degree There is an operational level position. They have an average monthly income of 10,000 – 20,000 baht and have a job of 1-2 years. Their opinions on the overall job motivation factor are at a high level and the overall performance is at a high level. The hypothesis testing results found that employees with gender Different job titles and monthly incomes have different performance. at the statistical significance level of 0.05 and the supervisor and colleague motivation factor. in terms of income and compensation for work The working environment and job satisfaction had an effect on the efficiency of work performance of the employees of Mr. D.I.Y. Bangkok (Thailand) Co., Ltd., Samut Prakan Province at a statistically significant level at 0.05 level.

Keywords: Job Motivation, Performance, Efficiency

บทนำ

จากสถานการณ์ในปัจจุบัน การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงระหว่างองค์กรต่างๆ ทำให้เกิดการแย่งชิงแรงงานอย่างรุนแรง ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทางเลือกมากขึ้นและไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งตลอดไปสามารถเปลี่ยนไปปฏิบัติงานในที่อื่นๆ ที่ใดก็ได้ที่ต้องการและพอใจมากกว่าที่ทำงาน องค์กรจึงต้องตระหนักว่าขอบเขตของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่แค่การสรรหาว่าจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรการจ่ายผลตอบแทนต่างๆ เช่น รายได้หรือสวัสดิการแต่ยังสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้นที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือการปลูกฝังสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพัน ความซื่อสัตย์และความจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถแต่การที่องค์กรจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยด้านต่างๆ เป็นแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร

บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัดเป็นธุรกิจสัญชาติมาเลเซียที่เปิดบริการสาขาแรกที่ประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2559 ดำเนินการให้บริการค้าปลีกอุปกรณ์ตกแต่งซ่อมแซมบ้าน โดยมีพันธกิจเพื่อสร้างแบรนด์ร้านค้าปลีกในอาเซียนที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว จึงจะต้องปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องและตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจการเมือง สังคมและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่และให้ความสำคัญกับคนมากยิ่งขึ้นเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรสำคัญ และมีประสิทธิภาพที่จะเป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจองค์กรสมัยใหม่ต้องมองคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและต้องรักษา ดังนั้น สิ่งสำคัญตามมาที่องค์กรต้องให้ความสำคัญคืองานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความจงรักภักดี ความผูกพันกับองค์กรและเพื่อรักษานักงานที่มีคุณค่าไว้กับองค์กรให้นานที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ
4. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพ
5. ตำแหน่ง
6. อายุงาน
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน
4. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
6. ด้านความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1. ด้านคุณภาพของงาน
 2. ด้านปริมาณงาน
 3. ด้านเวลา
 4. ด้านค่าใช้จ่าย
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564)

ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทฤษฎีแรงจูงใจมีหลายทฤษฎีแตกต่างกันไป ทุกทฤษฎีต่างมีความสำคัญที่คล้ายคลึงกันเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เนื้อหาทฤษฎีที่เน้นกระบวนการที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการศึกษา

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ทฤษฎีมนุษยวิทยา(ทรัพยากรมนุษย์)จะมองว่าเป็น “มนุษย์ที่ประสงค์จะทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง” เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg) ทฤษฎีเฮิร์ซเบอร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮิร์ซเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือการที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้ (จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล) 1. คุณภาพของงาน ต้องมีคุณภาพสูงคือ ผลผลิตจะต้องคุ้มค่าได้ประโยชน์สูงสุดและน่าพึงพอใจต่อการลงทุน 2. ปริมาณงานที่ได้รับจะต้องเป็นไปที่องค์กรคาดหวัง 3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมแล้วได้ผลกำไรมากที่สุด 4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมหมายถึง การทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประสิทธิภาพนี้เป็นตัวชี้วัดผล ของการทำงานว่าสามารถปฏิบัติหรือใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพหรืออย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับทรัพยากรที่สูญเสียไป

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากร (Population) ที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติงานบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พนักงานบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยมีจำนวน 400 คน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างการกำหนด เพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Taro Yamane 1970) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 400 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95เปอร์เซ็นต์ ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 เปอร์เซ็นต์ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นระดับความสำคัญของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นระดับความสำคัญของปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการ โดย มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลซึ่งได้จากแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

3. ค่าสถิติ One-way-Anova โดยใช้การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรที่มีมากกว่า 3 กลุ่มที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 0.05 และในกรณีที่พบค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ด้วยวิธี Least Significant Difference

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation : r) ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3 โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรนั้นอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 เกณฑ์การแปลความหมายค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์ออกเป็นช่วงดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติงานบริษัท มีสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพสมรส มีอายุ 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 10,000 – 20,000 บาท และมีอายุงาน 1-2 ปี

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ =3.72, SD.=0.619) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ =3.83) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน($\bar{x}$ =3.78) ด้านความพึงพอใจในงาน($\bar{x}$ =3.74) ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน($\bar{x}$ =3.73) ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน($\bar{x}$ =3.65) และด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ =3.57) ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.65, SD.=0.692) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ =3.74) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน($\bar{x}$ =3.68) ด้านเวลา($\bar{x}$ =3.65) และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ =3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ตารางค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	3.68	0.852	มาก	2

2. ด้านปริมาณงาน	3.55	0.750	มาก	4
3. ด้านเวลา	3.65	0.911	มาก	3
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.74	0.823	มาก	1
เฉลี่ย	3.65	0.692	มาก	

จากตารางที่ 1 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$, $SD.=0.692$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.74$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน($\bar{x}=3.68$) ด้านเวลา($\bar{x}=3.65$) และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD.	ระดับความ คิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านคุณภาพงาน	3.68	0.852	มาก	2
2. ด้านปริมาณงาน	3.55	0.750	มาก	4
3. ด้านเวลา	3.65	0.911	มาก	3
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.74	0.823	มาก	1
เฉลี่ย	3.65	0.692	มาก	

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.65$, $SD.=0.692$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}=3.74$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพงาน($\bar{x}=3.68$) ด้านเวลา($\bar{x}=3.65$) และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}=3.55$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	Coefficients		Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
ค่าคงที่	.100	.091			1.101	.272
1. ด้านลักษณะงาน	.051	.047	.046		1.077	.283
2. ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	.466	.056	.513		8.376	.000*
3. ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน	.472	.026	.485		17.839	.000*
4. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	.305	.017	.402		17.768	.000*
5. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	.047	.057	.033		.832	.407
6. ด้านความพึงพอใจในงาน	.361	.057	.398		6.380	.000*

$R = 0.978$, $R^2 = 0.957$, Adjusted R Square = 0.955, $F = 707.980$, sig = 0.000

* = $P < 0.05$

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี. ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทราภา จำปาเพื่อง(2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจของการทำงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14 ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ย 15,000 - 30,000 บาท ต่อเดือน และปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี 2) กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจของการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาปัจจัยของการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษาได้ แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรีรวมทั้งสิ้น 400คน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และรายได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกสิกรไทยในเขตจังหวัดชลบุรี

ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี อิศราพฤกษ์, บุญญาดา นาสมนุรณ(2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน(บริษัท ญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี)มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ในองค์กร 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่จำนวน 410 คน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานในระดับสูง

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้และผลตอบแทนในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในประเด็นดังกล่าว ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ควรส่งเสริมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และพนักงานซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรักและสามัคคีและมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. ผู้บริหารบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ควรพิจารณาศึกษารายได้ที่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติงานสวัสดิการและประโยชน์ตอบแทนอื่นๆเพื่อปรับปรุงให้เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบันและเทียบกับองค์กรอื่นโดยให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันด้วย

3. ผู้บริหารบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการควรกำหนดนโยบาย ให้มีระบบกลไกในการพิจารณาความก้าวหน้าในตำแหน่งงานด้วยความ เป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ก้าวหน้าและมั่นคง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ควร มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ใน องค์กรอย่างเพียงพอเหมาะสมสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อากาศถ่ายเท อุณหภูมิที่เหมาะสมซึ่ง สภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ สถานที่ปฏิบัติงานที่มีความสะอาด จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย รวมถึงมีอุปกรณ์ในการทำงานมีความทันสมัย เพื่อช่วยสนับสนุนให้ เจ้าหน้าที่ที่มีความสะดวกในการทำงานเพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารบริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ควรมีการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าในหน่วยงานโดยส่งเสริมให้พนักงานได้รับการ ฝึกอบรมพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานซึ่งเป็นโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน อย่างเหมาะสมและยุติธรรมและยังส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสเตอร์ ดี.ไอ.วาย. กรุงเทพฯ (ประเทศไทย) จำกัด เขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ” ในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของ ดร.สุธนา นาคฉาย อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาซึ่งได้ให้ความรู้การชี้แนะแนวทางการศึกษาตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดีรวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย และคณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเพื่อความเป็นเลิศ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัยอีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและบุคคลในครอบครัว ที่ได้ให้ความรักความเข้าใจ เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอน ปลุกฝังความดีงามด้วยความรักตั้งแต่เล็กจนโต และมอบโอกาสทางการศึกษาเป็นวิชาความรู้ ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินการค้นคว้าศึกษางานวิจัยและการศึกษาระดับบัณฑิตในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

จันทร์ภา จำปาเพื่อง.(2560).แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในสังกัดธนาคารออมสินภาค 14.บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มสาขาวิชาการการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ดุขฤ์ อิศราพฤกษ์, บุญญาดา นาสมบูรณ์.(2560).แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (บริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี).สาขาบริหารธุรกิจญี่ปุ่น คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

รุ่งอรุณ จงเสมอสิทธิ์.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดชลบุรี.วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สุธานันท์ นุกูลอึ้งอารี.(2555).ความพึงพอใจในงาน ของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่

เกศณรินทร์ งานเลิศ.(2559).แรงงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง
องค์การคลังสินค้า

ยูเชียน จาง.(2558).แรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อำพัน เทคโนโลยี จำกัด

เสกสรร อรกุล.(2557).ปัจจัยแรงงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด

ประกายมาศ เพชรรอด.(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท แอล .วาย.
อินคัสตรีส จำกัด

ธีระชัย ไชยเมือง.(2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม
อิสตินแกรนด์สาทร

พัชรินา วงศ์สุวรรณศา.(2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับชั้นปฏิบัติการ
ของ

สถานีโทรทัศน์ในมหาวิทยาลัย U Channel

สุชาดา สุขบำรุงศิลป์ (2553). แรงงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง. จังหวัดชลบุรี
กรองกาญจน์ ทองสุข.(2554).แรงงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัย
การอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

วิทยา ค่านธำรงกุล.(2546).การบริหาร.กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น

สมใจ ลักษณะ (2544).การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวน สุนันทา,
คณะวิทยาการจัดการ

สิริวิดี ชูเชิด.(2556).การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

สมยศ นาวิการ.(2540).การบริหารและพฤติกรรมองค์กร เรื่องการงใจ:จากแนวความคิดไปสู่การ
ประยุกต์ใช้ กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ

Taro Yamane. (1967). Statistic : and introductory analysis. New York: Harper and Row

Millett, John D., Management in the Public Service: The Guest for Effective Performance, (New York: McGraw-Hill, 1954).

Peters, Thomas J., and Robert Waterman, H. Jr., In Search of Excellence: Lessons from American Best Run Companies, 52-54 vols. (New York: Warner Book, 2012).

Peterson, E. & Plowman, E.G. (1953). Business Organization and Management. (3rd ed.). ILL: Irwin

Barnard, Chester I. (1986). The Function of the Executive. Cambridge: Harvard University press.

Maslow, Abraham M. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Row.

Herzberg, Frederick and others. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.

Herzberg's dual factor theory. (1990). ที่มา : <http://www.stat.rmutt.ac.th>.

Certo, Samuel C. & Peter, Paul J. (1991). Strategic management concepts and applications. Singapore: McGraw-Hill.

Certo, Samuel C. (1992). Modern Management. New York: A division of Simon and Schuster.

(2000). Modern management. New Jersey: Prentice-Hall.

McClelland, David C. (1961). The Achieving Society. New York: D. Van Nostrand Company Inc.

Alderfer, Clayton P. (1976). ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow. New York: Harper and Row.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1983. Motivation and Work Behavior. 3rd ed. New York: McGraw – Hill.