

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทาง
อากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทาง
อากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทาง
อากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2556

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์:รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลจากการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และ สังกัดสถานที่ปฏิบัติงานสุรรณภูมิ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

- 2.พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 3.ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

WORK MOTIVATION RELATED TO JOB PERFORMANCE EFFICIENCY OF
EMPLOYEES IN A PRIVATE AIR CARGO COMPANY IN BANGKOK METROPOLIS.



AN ABSTRACT
BY
DARIN PATIMETEEPORN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2013

Darin Patimeteeporn. (2013). *Work Motivation Related to Job Performance Efficiency of Employees in a Private Air Cargo Company in Bangkok Metropolis*. Master Project , M.B.A.

(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.

Advisor Committee: Assoc.Prof.Dr. Nak Gulid

The objective of this research was to study the Work Motivation Related to Job Performance Efficiency of Employees in a Private Air Cargo Company in Bangkok Metropolis. The independent variables involved in this study are: personal characteristics; gender, age, marital status, education level, work experience, average monthly income and work station. Work motivations factor included motivation factors and hygiene factors. The dependent variable involved in this study is job performance efficiency of employees.

The sample size of this research is 268 permanent employees in a Private Air Cargo Company in The Bangkok Metropolis. A Questionnaire is the instrument in data collection. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient. Data is processed by using a computer program

Results of this research are as follows:

1. Most respondents are female, aged between 27-33 years old, single/divorce/separate , holding Bachelor degree, having work experience less than 3 years, having monthly income at Baht 20,001-40,000 work station in Suvarnabhumi Airport. Work motivation in overall motive and hygiene factors of employees in a Private Air Cargo Company in Bangkok Metropolis was at good level. Efficiency of employees was at good level.

2. The personnel characteristics, i.e. gender, age, marital status, education level and monthly income , had affected job performance efficiency at a statistical significant level of 0.01. Employees with different work experience and work station had an affect on job performance efficiency at statistical significant level of 0.05.

3. Overall Motive factors were positively correlated with overall employees job performance efficiency of Private Air Cargo Company in The Bangkok Metropolis, at very high level in the same direction at statistically a significant level of 0.01.

4. Overall hygiene factors were positively correlated with overall job performance efficiency of Private Air Cargo Company in The Bangkok Metropolis employees, at very high level in the same direction at statistically significant level of 0.01.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขสารนิพนธ์เป็นอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และเก็บตัวอย่างเป็นอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา พระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนกระทั่งประสบความสำเร็จในวันนี้

ดาริน ปฏิเมธีภรณ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	2
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
จุดกำเนิดของแรงจูงใจ.....	11
ลักษณะของการจูงใจ.....	12
องค์ประกอบของแรงจูงใจ.....	12
ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์.....	12
ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	13
ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์.....	16
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	16
ประวัติของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	92
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	92
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
การอภิปรายผลการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	104
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	106
บรรณานุกรม.....	107
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	113
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	119
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม	121
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	122

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่มของพนักงานในแต่ละสถานี.....	35
2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แหล่งของการแปรปรวน.....	45
3 แสดงจำนวน(ความถี่)และค่าเปอร์เซ็นต์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
4 แสดงจำนวน(ความถี่)และค่าเปอร์เซ็นต์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่.....	54
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจิตใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน.....	55
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจิตใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ.....	56
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจิตใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน.....	57
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจิตใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ.....	58
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจิตใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน.....	58
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน.....	59
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา.....	60
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	60
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในการบริหาร.....	61
14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน.....	62
15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยค่าจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน.....	62

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม.....	63
17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูงโดยรวม.....	64
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย.....	65
19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านกระบวนการบริหาร.....	66
20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลลัพธ์.....	66
21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	67
22 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามเพศ.....	68
23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ.....	69
24 ทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามอายุ.....	70
25 ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามอายุโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	70
26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	71
27 ทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามสถานภาพ.....	73
28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ.....	73
29 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	74
30 ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	74

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	75
32 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนก ตามระยะเวลาในการทำงาน.....	76
33 ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนก ตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	77
34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	78
35 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนก ตามรายได้ต่อเดือน.....	80
36 ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	80
37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	81
38 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนก ตามสถานปฏิบัติงาน.....	82
39 ความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม สถานปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	83
40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานปฏิบัติงานของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3.....	84
41 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน..	86
42 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน..	88
43 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	91

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 The Motional Framework.....	11
3 ลำดับชั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์.....	13
4 ความคล้ายคลึงกับทฤษฎีระดับชั้นความต้องการของมาสโลว์กับ ทฤษฎีจิตใจของเฮอริชเบอร์ก.....	15
5 ศูนย์บริการและศูนย์คัดแยกและกระจายพัสดุภัณฑ์.....	26



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้การขนส่งเป็นเรื่องสำคัญและมีการดำเนินงานอย่างแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ภาวะแวดล้อมทางด้านการขนส่งและธุรกิจเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ และการเปลี่ยนแปลงจะยังมีอยู่ต่อไปอย่างไม่อาจยับยั้งได้ โดยผู้บริหารจะต้องตื่นตัวอยู่เสมอต่อโอกาสต่าง ๆ ที่อาจจะมีขึ้น โดยเฉพาะในด้านการขนส่ง ซึ่งเป็นต้นทุนส่วนหนึ่งของการผลิต จากการศึกษาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการที่มีการขนส่งทั้งของรัฐและเอกชน ให้เลือกใช้มากขึ้น

การแข่งขันในธุรกิจการขนส่งพัสดุทางอากาศในปัจจุบันนี้เพิ่มมากขึ้นเป็นระยะ ๆ และทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งทำให้บริษัทต้องเผชิญกับอุปสรรคในการดำเนินงานต่าง ๆ บ้าง แต่บริษัทก็มองอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านี้เป็นความท้าทายขององค์กรในการที่จะรักษาความเป็นผู้นำและสามารถแข่งขันได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นบริษัทจึงต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรทางการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532: 126) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทั้งนี้องค์กรแต่ละองค์กรมีปริมาณทรัพยากรที่แตกต่างกัน และคนเป็นทรัพยากรทางการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด ถือเป็นหัวใจของความสำเร็จที่จะผลักดันให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมถึงความสุขของพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นเหตุให้ผลงานตกต่ำ คุณภาพลดลง การลาออกจากงานที่สูง หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้อีก ในทางตรงข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงานและผลงาน

จากที่กล่าวมาจึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีการดำเนินงานมากกว่า 20 ปีและมีแนวโน้มเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการให้สวัสดิการแก่พนักงานเป็นอย่างมาก อาทิ เช่น ค่าเล่าเรียน โบนัส การปรับตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน และการขึ้นเงินเดือน เป็นต้น ดังที่ Steer and Porter (1983 : 211) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพอใจและมี

แรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งแรงจูงใจเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์การในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อการธำรงรักษาไว้ซึ่งพนักงานที่มีคุณภาพและสามารถสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวมต่อไป ทั้ง ในปัจจุบัน และอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์การของผู้บริหารของบริษัท ในการเสริมสร้างให้พนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์การ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพราะในเขตกรุงเทพมหานครนั้นเป็นเขตมีฐานลูกค้าหลักอยู่เป็นจำนวนมาก โดยบริษัทมีพนักงานรวมทั้งหมด 701 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane. 1970: 580-581) และกำหนดความ

คลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 255 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างเปอร์เซ็นต์ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 268 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของพนักงานในแต่ละสถานีสตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในสถานีสนั้น

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีสต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 จนครบ 268 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 - 26 ปี

1.1.2.2 27 - 33 ปี

1.1.2.3 34 - 40 ปี

1.1.2.4 41 - 47 ปี

1.1.2.5 มากกว่า 47 ปี

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี

1.1.5.2 3 - 6 ปี

1.1.5.3 7 - 9 ปี

1.1.5.4 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.1.6 รายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท

1.1.6.2 20,001 – 40,000 บาท

1.1.6.3 40,001 – 60,000 บาท

1.1.6.4 60,001 – 80,000 บาท

1.1.6.5 80,001 บาทขึ้นไป

1.1.7 สถานที่ปฏิบัติงาน

1.1.7.1 สำนักงานใหญ่ Green Tower

1.1.7.2 หลักสี่

1.1.7.3 พระราม 3

1.1.7.4 สุวรรณภูมิ

1.1.7.5 กิ่งแก้ว

1.1.7.6 เชียงใหม่และแหลมฉบัง

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1.2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน

1.2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

1.2.1.3 ด้านลักษณะของงาน

1.2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ

1.2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

1.2.2.1 ด้านค่าตอบแทน

1.2.2.2 ด้านผู้บังคับบัญชา

1.2.2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.2.2.4 ด้านนโยบายในการบริหาร

1.2.2.5 ด้านสภาพการทำงาน

1.2.2.6 ด้านความมั่นคงในงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานเป็นพนักงานประจำอยู่ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2.2 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2.3 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2.5 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงวันตอบแบบสอบถามโดยนับเป็นอายุปีเต็ม

2.6 สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

3. บริษัท หมายถึง บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจจากปัจจัยต่างๆที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและความพึงพอใจในการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม นั่นคือปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง

5. ปัจจัยการจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน

5.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและทำให้เกิดแรงจูงใจในผลงาน

5.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ในด้านความคิดเห็น ความสามารถ และการปฏิบัติงาน

5.3 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ทำหาความสามารถ ปริมาณงานที่เหมาะสม งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนการงานชัดเจน

5.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ๆที่มีความสำคัญต่อองค์กรการ มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตัวพนักงาน

5.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ทำหาความสามารถเพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

6. ปัจจัยคำจูน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

6.1 คำตอบแทน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงคำตอบแทนของพนักงาน ได้แก่สวัสดิการ ความเหมาะสมของคำตอบแทนกับปริมาณเนื้องาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์สื่อสาร ค่าเบี้ยเลี้ยง

6.2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี ความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร

6.4 นโยบายในการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบของนโยบายในการบริหาร ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย การนำไปปฏิบัติ ความรวดเร็วในการประกาศนโยบายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

6.5 สภาพการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน บรรยากาศการทำงาน ห้องทำงาน แหล่งข้อมูลประกอบการทำงาน

6.6 ความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งเป็นความมั่นคงในงาน ได้แก่ การลดเงินเดือน การถูกเชิญออก อัตราการต่อสัญญาว่าจ้างเพื่อทำงานต่อ

7. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานของพนักงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ตามระเบียบวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยใช้วัตถุดิบ อุปกรณ์ เวลา รวมทั้งแรงงานน้อยที่สุด และเหมาะสมกับผลงานที่ได้รับ โดยแบ่งประสิทธิภาพ ออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. รายได้ต่อเดือน
7. สถานที่ปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการจูงใจ

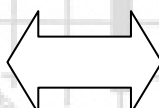
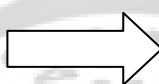
1. ด้านลักษณะของงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความสำเร็จของงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านค่าตอบแทน
2. ด้านผู้บังคับบัญชา
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ด้านนโยบายในการบริหาร
5. ด้านสภาพการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงในงาน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทาง
อากาศของเอกชนแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ความหมายของประสิทธิภาพ
4. ประวัติของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic)

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์เชิงสถิติและการพรรณาลักษณะของกลุ่มประชากรในด้านการแจกกระจาย สถิติชีพ อายุ เพศ และสถานภาพในทางพลเมือง ในขณะใดขณะหนึ่ง หรือช่วงระยะเวลาหนึ่ง (ราชบัณฑิตยสถาน , 2524.หน้า 109)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41 – 42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ มณีวรรณ จัตอรุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่า อัตราการลาหรือลางานอย่างไม่เป็นเหตุผลลดน้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการตัดสินใจวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงาน พบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงาน หรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 : 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็น ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุกความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

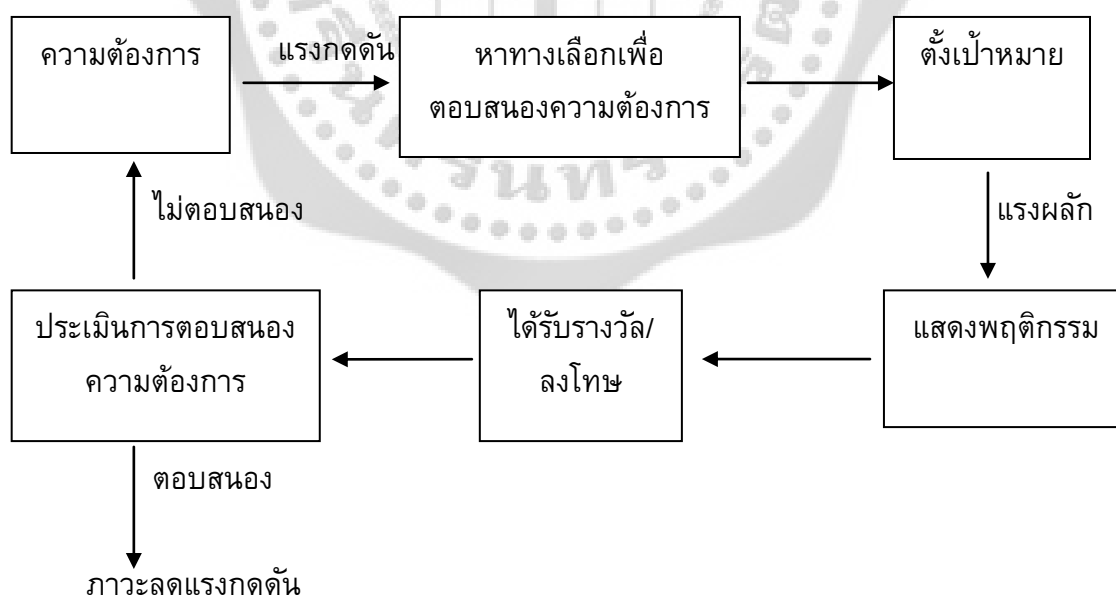
แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่ภายในตัวของผู้นับถือที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้วซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดลอม (Loudon and Bitta. 1988 : 368)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย การสร้าง

แรงจูงใจนี้ เป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหาร และผู้ที่ถูกจูงใจนั้น จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย แรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร กล่าวได้อย่างสังเขปว่าเป็น อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือจัดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Vroom, 1964: 66)

จุดกำเนิดของแรงจูงใจ

ทาวนิ เพชรสว่าง (2545 : 39 – 40) กล่าวว่า คนเราจะเกิดแรงจูงใจขึ้นมาได้ ต้องเริ่มจากมีความต้องการก่อน (Need) ซึ่งอาจเป็นความต้องการทางกายภาพ หรือความต้องการทางด้านจิตใจและเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unsatisfied Need) จะก่อให้เกิดแรงกดดันหรือความเครียด (tension) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดัน (Drive) ให้บุคคลแสวงหาทางตอบสนอง (Search for ways to satisfied need) โดยคนเราอาจมีหลายทางเลือกในการตอบสนองนั้น ทั้งนี้คนเราจะเลือกเพียงหนทางที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดสำหรับเขา เพื่อตั้งเป้าหมาย (Choice of goal-directed behaviors) และแสดงพฤติกรรมไปตามเป้าหมายนั้น โดยการแสดงพฤติกรรมอาจจะทำให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในทางบวกหรือทางลบก็ได้ เช่นอาจได้รับรางวัลหรือการลงโทษ และหากความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ลดความกดดัน หรือความเครียด (Reduction of tension) ซึ่งเรียกว่าการประเมินการตอบสนองความต้องการ



ภาพประกอบ 2 : The Motional Framework

ที่มา : ดัดแปลงจาก Moorhead,R.; & Griffin, R.W., 1989 : 119 – 120

ลักษณะของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นความต้องการ (Need) ที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงพยายามหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ในองค์การธุรกิจการจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะการจูงใจที่ถูกต้อง และเหมาะสมจะกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจ เต็มใจ และทุ่มเททำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุดในที่สุด

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

แรงจูงใจสามารถแบ่งเป็นส่วนประกอบย่อยได้ 3 ส่วนคือ

1. ทิศทาง หรือ เป้าหมาย (Direction) คือสิ่งที่คนเราเลือกจะทำจากหลากหลายทางเลือกที่เป็นไปได้
2. ความเข้ม (Intensity) เป็นความชัดเจน หรือความพยายามในการตอบสนองตามทางเลือกที่ได้ตัดสินใจเลือกแล้ว
3. ความคงอยู่ (Persistence) ความคงอยู่ของพฤติกรรม และระยะเวลาที่คนเราจะมี ความพยายามในการแสดงพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง (Ivancevich., J.M. & Matteson, M.T., 1990)

2.1 ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550 ; อ้างอิงจาก Abraham H.Maslow. 1954: 80 - 106) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับ แรงจูงใจ(Maslow's General Theory of Human & Motivation) โดยมาสโลว์ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็น ลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) และเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันแพร่หลายสมมติฐาน ดังกล่าวมีความเกี่ยวกับ พฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

- 1.มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนอง แล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด และจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่ง ตาย
- 2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม
- 3.ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที
4. ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ไว้ 5 ขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of human needs)



ภาพประกอบ 3 ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 311.

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย การมีชีวิตรอดและความกลัวต่อความสูญเสียหน้าที่การทำงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และ ความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self - actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพ และบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

2.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (ธนากร ตั้งสินทรัพย์ศิริ.2550) ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเฮร์ซเบิร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค่าจูงของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลรักงานและชอบงาน ทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทาย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค่าจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางที่เติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กกับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับมีความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใส่ใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีระดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์กันได้ดังภาพประกอบ 4

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก
ความต้องการตามความคิด	ตัวงานที่ทำ ความสำเร็จ โอกาสเติบโต
ความต้องการมีลักษณะเด่น	ความก้าวหน้า การยอมรับ ฐานะ
ความต้องการทางสังคม	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ -ผู้บังคับบัญชา -เพื่อนร่วมงาน -ผู้ใต้บังคับบัญชา
ความต้องการด้านความมั่นคง	นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความมั่นคงของงาน สภาพของงาน
ความต้องการทางร่างกาย	เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว

2.3 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของเคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer (Need theories) ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth theory) พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ (Clayton P. Alderfer 1992 ; อ้างอิงจาก ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550) Alderfer แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. Existence (ความเป็นอยู่) เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงอยู่ โดยตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความปลอดภัยของมาสโลว์ในขั้นที่ 1 และ 2

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

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

1) ในเรื่องของส่วนประกอบที่จัดแบ่งกลุ่มความต้องการไว้แตกต่างกัน
2) ทฤษฎี ERG เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น แต่สามารถเกิดพร้อมกันได้

3) หากความต้องการในลำดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมการตอบสนองความต้องการในลำดับต่ำจะเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นแล้ว ทฤษฎี ERG ยังสอดคล้องกับแนวคิดสมัยใหม่มากกว่ามาสโลว์ ในเรื่องการคำนึงถึงปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคล ตัวแปรทางด้านการศึกษา พื้นฐานทางครอบครัว และสิ่งแวดล้อมทางวัฒนธรรม ที่มีอิทธิพลเปลี่ยนแปลงแรงขับเคลื่อนได้ (Robbins,S.P. 1999)

3. ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (กานต์ ฤๅณาส.2542 ; อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1 : 1974) ได้อธิบายว่า การดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มีความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ คุณท์ กับ โอดอนเนล (กานต์ ฤๅณาส.2542 ; อ้างอิงจาก Koontz ; &O'Donnel.1984) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ ตลอดจนชุมชน จอห์น ดี.มิลเลท (John D.Millet. 1954) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชน พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไรอัน และ สมิทท์ (Ryan & Smith. 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล(Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น ดินปรัชญาพทฤทธิ์ (2534 : 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนต่ำกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล วูดค็อก (Woodcoch, 1989 อ้างอิงจาก รดา มณีพรายพรรณ. 2549:33-36) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท จะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะและความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงาน

ต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

4. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเมื่อได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่าสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความรู้สึกหรือตัดสินใจ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดพยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิด ใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้องการตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้น

พื้นฐานของการบริหารงานอย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจน ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับองค์การผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับกันการเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีจะทำให้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุกๆ คนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน(Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้องการขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจาก การมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์การเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมงานโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์การมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัว

แปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า ได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข่งกระด้าง ตื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จาก

ความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหึงความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียนสัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่า

ประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์การก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์การของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

บรยงค์ โตจินดา (2542 : 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ฉะนั้น ประสิทธิภาพขององค์การ มีความหมายที่กว้าง มิได้มุ่งถึงแต่ผลของการผลิตเท่านั้น หากรวมต้นทุนที่เป็นเงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งมั่นส่วนบุคคล และผลอันเกิดจากการปฏิบัติขององค์การ ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเป็นเงิน ส่งเสริมให้มีความสมานฉันท์ระหว่างสมาชิก เกียรติความมั่นคง ความพึงพอใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

4.ประวัติของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง

นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้เริ่มปฏิรูปอุตสาหกรรมการบิน โดยประมวลความเป็นเลิศด้านเครือข่ายการบิน การขนส่งภาคพื้นดิน และนวัตกรรมการขนส่ง เพื่อเสนอทางแก้ปัญหาการขนส่งของลูกค้า ด้วยบริการที่รวดเร็วตรงเวลาและเชื่อถือได้ในฐานะบริษัทขนส่งด่วนที่ใหญ่ที่สุดในโลก

บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งเริ่มต้นให้บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ด่วนเป็นครั้งแรกในปี

- 1973 เริ่มเปิดทำการในประเทศสหรัฐอเมริกา
- 1980 เป็นบริษัทขนส่งด่วนทางอากาศแห่งแรกที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในรถขนส่งสินค้า (DADS)
- 1984 ขยายสาขาไปยัง โตเกียว, ฮองกง และสิงคโปร์ เพื่อบริการลูกค้าในแถบเอเชีย
- 1986 เป็นบริษัทขนส่งด่วนทางอากาศรายแรกที่สามารถให้บริการขนส่งที่มีตารางบินแน่นอนในยุโรป
- 1989 ชื่อสายการบินคาร์โก้ Flying Tiger เพื่อขยายเส้นทางบินในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก
- 1990 เป็นบริษัทแรกที่ได้รับรางวัล Malcolm Baldrige National Quality Award
- 1994 - เปิดบริการในประเทศเวียดนาม
 - เป็นบริษัทขนส่งด่วนทางอากาศรายแรกที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9001
 - เปิดทำการในเมืองเซี่ยงไฮ้และกวางเจาในประเทศจีน และเป็นบริษัทแรกในธุรกิจนี้ที่สามารถเชื่อมต่อทางระบบอิเล็กทรอนิกส์กับศุลกากรในจีน

- เป็นบริษัทแรกที่ใช้ซอฟต์แวร์ตรวจสอบและติดตามสินค้าระหว่างการขนส่งทางคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (PC)
- 1995 เปิดศูนย์กลางปฏิบัติการขนส่งภูมิภาคเอเชียที่ ซูบิคเบย์ ประเทศฟิลิปปินส์ และเชื่อมต่อการขนส่งในเครือข่าย AsiaOne ทำให้สามารถให้บริการชั่วข้ามคืนได้ใน 11 ประเทศทั่วเอเชีย
- 1996 เชื่อมการบินสู่เมืองปักกิ่งและเซี่ยงไฮ้เข้ากับ ซูบิคเบย์ ในเครือข่าย AsiaOne
- 1997 - เชื่อมกรุงเทพฯ เข้ากับเครือข่าย AsiaOne มีเที่ยวบินเข้าสู่กรุงเทพฯ 5 เที่ยวบินต่อสัปดาห์
 - บริการ Super-X ในบินั่งและสิงคโปร์โดยผ่านเมืองโอซาก้าไปถึงเมมฟิส ทำให้สามารถส่งสินค้าข้ามคืนไปยังสหรัฐอเมริกา เมืองหลักในแคนาดาและเม็กซิโกด้วยการบินในตารางบินขนส่งสินค้าที่นับว่ายาวที่สุด
 - เริ่มนำโปรแกรม Ship Manager ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ขนส่งบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์มาใช้ ทำให้ลูกค้าสามารถขนส่งของผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตัวเอง
 - เริ่มใช้ InternetShip ในเอเชีย ทำให้ลูกค้าสามารถบริหารและดำเนินการส่งของผ่านอินเทอร์เน็ตได้
- 1999 เริ่มให้บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- 2000 ได้รับรางวัลบริษัทขนส่งด่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งปี (eCourier 2000) ในประเทศสิงคโปร์
- 2009 ย้ายศูนย์กลางปฏิบัติการขนส่งภูมิภาคเอเชียแห่งใหม่ไปที่ ท่าอากาศยานนานาชาติ Guangzhou Baiyun ของนครกว่างโจวในประเทศจีน

ปัจจุบันชื่อของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความหมายถึง ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ การส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ด่วนรวมถึงการขนส่งลำเลียงสินค้าไปสู่จุดหมายปลายทางทั่วโลก นิตยสารฟอร์จูน ยกย่องให้เป็นบริษัทด้านการจัดส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ด่วนที่น่าเชื่อถือที่สุดในโลก โดยพิจารณาจากการมีนวัตกรรมใหม่ๆ พนักงานที่มีความสามารถและอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างจริงจัง รวมถึงคุณภาพของการบริการที่น่าเชื่อถือ

ก่อนหน้านี้บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง จะเข้ามาเป็นผู้นำในธุรกิจนี้ ธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องพึ่งพาการขนส่งสินค้า จะวางแผนการขนส่งได้เพียงคร่าวๆหรือบางครั้งไม่สามารถทำได้เลย เนื่องจากไม่สามารถกำหนดเวลาในการได้รับสินค้าได้ เมื่อบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง เริ่มให้บริการส่งสินค้าสู่จุดหมายปลายทางโดยมีตารางเวลาที่แน่นอน รวมถึงมีระบบการติดตามการเดินทางของสินค้าและพัสดุภัณฑ์ได้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการขนส่งสินค้าและการปฏิบัติงานได้อย่างละเอียดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของลูกค้าให้สูงขึ้นด้วย

นับจากการขนส่งสินค้าเที่ยวแรก บริษัทแห่งนี้มีพนักงานเพียงไม่กี่สิบคนและฝูงบินเล็กๆ ชื่อ ดัสชอลด์ ฟัลคอน ซึ่งเริ่มต้นจากการส่งพัสดุภัณฑ์จำนวน 186 ชิ้น สู่อุซเบกิสถาน 25 เมือง ในสหรัฐอเมริกา ถึงวันนี้ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้มีพนักงานทั่วโลกกว่า 290,000 คน เครื่องบินกว่า 688 ลำ รถขนส่ง 900,000 คัน สามารถจัดส่งเอกสาร พัสดุภัณฑ์ และสินค้าต่างๆ กว่า 8.5 ล้านชิ้นต่อวันทำการ สู่อุซเบกิสถานปลายทางใน 220 ประเทศทั่วโลก

เครือข่ายแห่งโอกาส

ในการให้บริการการจัดส่งพัสดุภัณฑ์เร่งด่วนสู่อุซเบกิสถานปลายทางทั่วโลก บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ ได้พัฒนาโครงสร้างการขนส่ง การสื่อสารและระบบข่าวสาร ข้อมูลที่ทำงานร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ ในลักษณะ “เครือข่ายย่อยภายใต้เครือข่ายหลัก” ที่เชื่อมโยงโลกทั้งใบเข้าไว้ด้วยกัน ทั้งในแง่ของกายภาพและการสื่อสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน

บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ยังเป็นผู้บุกเบิกระบบการส่งสินค้าแบบ hub-and-spoke package (รับและจ่ายงานจากศูนย์กลางในแต่ละภูมิภาค) ทำการรวบรวม คัดแยกหมวดหมู่สินค้าและพัสดุภัณฑ์และแยกปลายทาง เพื่อส่งไปยังจุดหมายทั้งที่อยู่ในเอเชีย สหรัฐอเมริกา และยุโรป ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ภายใต้การจัดการด้วยระบบดังกล่าว การขนถ่ายสินค้าและแยกส่งไปสู่ปลายทางแต่ละจุดจะทำได้อย่างรวดเร็ว ทำให้พร้อมนำสินค้า และพัสดุภัณฑ์ไปส่งยังผู้รับในประเทศต่างๆ ได้ในเวลา 10.30 น. ของวันทำการถัดไป

นอกจากนี้เพื่อให้สามารถจัดส่งสินค้าได้เร็วที่สุดและถูกต้องเชื่อถือมากที่สุด บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ ยังนำระบบปฏิบัติการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารคมนาคม ซึ่งนับว่าใหญ่ที่สุดในโลกแห่งหนึ่งมาใช้ในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งในแต่ละวันจะมีการส่งผ่านข้อมูลกันมากกว่า 80 ล้านครั้ง ซึ่งระบบนี้ทำให้ลูกค้ากว่า 60% ของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ สามารถจัดส่งสินค้า ติดตามการเดินทางของสินค้าและพัสดุภัณฑ์ รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของการจัดส่งได้ตลอดเวลาผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ ยังมีระบบวางแผนการเดินทางสำหรับการกำหนดเส้นทางการขนส่ง เพื่อให้การรับและส่งสินค้ารวมถึงพัสดุภัณฑ์ต่างๆ ไปยังจุดหมายปลายทางได้รวดเร็วขึ้น โดยมีระบบการเดินทางพิธีการศุลกากรแบบด่วนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยให้สินค้าสามารถผ่านด่านศุลกากรได้อย่างรวดเร็ว และสามารถจัดส่งถึงมือผู้รับได้ตรงตามกำหนดเวลา

การทำงานที่ประสานกันเป็นอย่างดี ระหว่างคนทำงานกับเทคโนโลยี ช่วยสร้างเครือข่ายการจัดเก็บและกระจายสินค้าที่เป็นเอกภาพ การติดต่อเพื่อเข้าสู่เครือข่ายการให้บริการของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งนี้ ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ หรือคลิกเมาส์ บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ จะทำให้ธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือเล็ก สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในธุรกิจระดับโลกได้ทันที

ด้วยบริการของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง เท่านั้น ที่ช่วยให้บริษัท ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในเอเชีย สามารถขายและส่งออกสินค้าเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดถึง ซิลิคอน แวลเลย์ แคลิฟอร์เนียได้ทันทีภายในวันรุ่งขึ้น ผู้ผลิตชาวยุโรปก็สามารถได้ของที่ต้องการอย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าโกดังเก็บสินค้า ส่วนในสหรัฐอเมริกาห้อง เสื่อชั้นนำสามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการที่ไม่ต้องไปสร้างอาคารเก็บสินค้าใน ต่างประเทศได้ด้วยวิธีการง่าย ๆ คือ การใช้บริการเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วโลก ของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง นั่นเอง

ความสามารถในการส่งสินค้าที่มีมูลค่าสูงอย่างรวดเร็วและทรงประสิทธิภาพ ช่วยลด ต้นทุนของสินค้า และช่วยส่งของให้ถึงมือผู้รับได้เร็วขึ้น เมื่อเป็นดังนี้ จึงมีบริษัทจำนวนมาก ขึ้นเรื่อย ๆ ที่ไว้วางใจเครือข่ายการจัดส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ด่วนที่กว้างขวางครอบคลุมทั่วโลก และระบบสารสนเทศที่ทันสมัยของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง บริการด้านโล จิสติกของ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ช่วยประหยัดเวลาให้บริษัทต่าง ๆ ด้วยการส่งสินค้าในจำนวนเท่าที่จำเป็นโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์แบบ ค่าใช้จ่ายใน ส่วนคลังสินค้าจึงลดลง ลูกค้าไม่ต้องผ่านพ่อค้าคนกลาง และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ ผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่

ข้อมูลสำคัญที่สำคัญของ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง

วันเริ่มดำเนินงาน	:	เมษายน 2516
สำนักงานใหญ่	:	ทั่วโลก : เมมphis รัฐเทนเนสซี สหรัฐอเมริกา
เอเชีย	:	ฮ่องกง ประเทศจีน
ยุโรป	:	บรัสเซล ประเทศเบลเยียม
ละตินอเมริกา	:	ไมอามี, รัฐฟลอริดา
แคนาดา	:	โตรอนโต, แคว้นออนแทรีโอ ประเทศแคนาดา
พนักงาน	:	มากกว่า 290,000 คน ทั่วโลก
ประเทศที่ให้บริการ	:	มากกว่า 220 ประเทศทั่วโลก
สนามบินที่ให้บริการ	:	มากกว่า 375 สนามบินทั่วโลก
เครื่องบินที่ใช้	:	มากกว่า 688 ลำทั่วโลก
ยานพาหนะ	:	ประมาณ 90,000 คันทั่วโลก
Powership	:	มากกว่า 150,000 เครื่อง
การใช้ Ship Manager	:	มากกว่า 2 ล้านครั้งต่อวัน
World Service Center	:	ประมาณ 2,000 แห่งทั่วโลก
ตู้รับพัสดุภัณฑ์ Drop Box	:	ประมาณ 40,000 ตู้
Ship Site	:	มากกว่า 3,000 แห่ง

ศูนย์ฝากส่งพัสดุภัณฑ์	:	มากกว่า 9,000 แห่ง
ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งบริษัท	:	มากกว่า 7,200 แห่ง
จำนวนพัสดุภัณฑ์โดยเฉลี่ย	:	มากกว่า 8.5 ล้านชิ้นต่อวัน ทั่วโลก
ความสามารถในการขนส่ง	:	ประมาณ 46.5 ล้านปอนด์ต่อวัน
จำนวน Freight ทางอากาศ	:	ประมาณ 57 ล้านปอนด์ต่อเดือน
จำนวนสายเรียกเข้าเพื่อรับสินค้าโดยเฉลี่ย:		900,000 ครั้งต่อวัน
จำนวนการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	:	ประมาณ 83 ล้านครั้งต่อวัน
ระยะทางการขนส่งทางรถขนส่งต่อวัน	:	มากกว่า 3.5 ล้านไมล์ (เฉพาะในสหรัฐอเมริกา)

บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย

บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง เริ่มให้บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ตัวครั้งแรกในประเทศไทย ในปี 2526 โดยมอบหมายให้ บริษัท แทรฟฟิค เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นตัวแทนแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย ซึ่งนับจากนั้นมีการขยายตัวเติบโตมาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งถึงเดือนกันยายน 2542 เป็นต้นมา บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง จึงได้เข้ามารับช่วงการดำเนินงานในประเทศไทยทั้งหมดโดยตรง

เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ได้เพิ่มเที่ยวบินตรงจากกรุงเทพฯ โดยเครื่องบินลำตัวกว้างแบบ MD-11 สัปดาห์ละ 12 เที่ยวบิน ให้ลูกค้าในกรุงเทพฯ ได้เข้าสู่ระบบเครือข่ายเอเชียวัน (AsiaOne) ของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเชื่อมโยงทุกจุดหมายปลายทางทั่วภูมิภาคนี้ผ่านศูนย์กลางของภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ที่เมืองกวางโจว ได้ภายในข้ามคืน ซึ่งสามารถกระจายสินค้าต่อไปยัง 19 เมืองใหญ่ทั่วเอเชียและถึงจุดหมายปลายทางส่วนใหญ่ในอเมริกาเหนือภายในเวลา 10.30 น. ของวันรุ่งขึ้น หรือภายใน 2 วันทำการสำหรับบางจุดหมายปลายทางในอเมริกาเหนือ

บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย มีพนักงานทั้งสิ้น 702 คน มีศูนย์บริการ 8 แห่งในกรุงเทพฯ และ 6 แห่งใน เชียงใหม่, นครราชสีมา ,แหลมฉบัง ,พัทยา,ภูเก็ต และ อยุธยา นอกจากนี้ ยังมีศูนย์คัดแยกและกระจายพัสดุภัณฑ์อีก 6 แห่ง ดังภาพประกอบ 5

สถานที่	ที่อยู่	เวลาทำการ
สำนักงานใหญ่ Green Tower	ชั้น 8 อาคาร Green Tower 3656/22-23 ถนนพระราม 4 คลองตัน คลองเตย กทม. 10110	9.00น. - 17.30น. (จันทร์-ศุกร์) ปิด (เสาร์-อาทิตย์ และ วันหยุดราชการ) พักกลางวัน 12.00น. - 13.00น. * พัสดุที่ฝากก่อน 16.30 น. (จันทร์- ศุกร์) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
The Silom Galleria	ห้อง B043 The Silom Galleria 919/1 ถนนสีลม สีลม บางรัก กทม. 10500	10.30 น. - 19.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.30 น. - 17.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) พักเที่ยง 12.00 น. - 13.00 น. * พัสดุที่ฝากก่อน 17.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 15.00 น. (เสาร์) จะ จัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลัง เวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
Nana Square	Nana Square ห้อง 1-09/1, ชั้น 1 ,49 สุขุมวิท ซอย 3, ถนน สุขุมวิท, คลองเตยเหนือ, วัฒนา กทม. 10110	10.30 น. - 19.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.30 น. - 17.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) พักเที่ยง 12.00 น. - 13.00 น. * พัสดุที่ฝากก่อน 17.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 15.00 น. (เสาร์) จะ จัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลัง เวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
ศูนย์บริการสาขานน ข้าวสาร	ห้อง # B32 Buddy Lodge Building 265 ถนนข้าวสาร, ตลาดยอด พระนคร, กทม. 10200	10.30 น. - 19.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.30 น. - 17.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) พักเที่ยง 12.00 น. - 13.00 น. * พัสดุที่ฝากก่อน 17.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 15.00 น. (เสาร์) จะ จัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลัง

		เวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
Siam Square	โรงพยาบาลนตสกาล่า ห้อง 3 ชั้นล่าง เลขที่ 216 สยามแอสควร์ซอย 1 ถ.พระราม 1 เขตปทุมวัน กทม. 10330	10.00 น. - 19.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.00 น. - 17.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) พักเที่ยง 12.00 น. - 13.00 น. * พัสดุที่ฝากก่อน 16.00 น. (จันทร์-ศุกร์) หรือก่อน 15.00 น. (เสาร์) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
ศูนย์บริการสาขาพญา	Windmill Plaza 665 หมู่ 5, ถนนพญา-นาเกลือ , นาเกลือ, บางละมุง, ชลบุรี 20260	10.00 น. - 20.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.00 น. - 15.00 น. (เสาร์และวันหยุดราชการ) * พัสดุที่ฝากก่อน 15.00 น. (จันทร์ - เสาร์ และวันหยุด) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
(ปิดทำการชั่วคราว กรุณาติดต่อสถานีบาง นา) ศูนย์บริการสาขาหลัก	99/348 แจ่งวัฒนะ ซอย 10 ถนนแจ่งวัฒนะ หลักสี่ กทม. 10210	9.00 น. - 18.00 น. (จันทร์-เสาร์และวันหยุดราชการ) ปิด (อาทิตย์) * พัสดุที่ฝากก่อน 17.00 น. (จันทร์ - เสาร์ และวันหยุด) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
สถานีพระราม 3	109/8 ถนนพระราม 3 ยานนาวา ซ่อนนทรี กทม. 10120	9.00 น. - 18.00 น. (จันทร์-เสาร์และวันหยุดราชการ) ปิด (อาทิตย์) * พัสดุที่ฝากก่อน 17.00 น. (จันทร์ - เสาร์ และวันหยุด) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวันถัดไป
สถานีเชียงใหม่	462 ถนน เชียงใหม่-ลำปาง	8.30 น. - 17.30 น. (จันทร์-ศุกร์)

	ตำบลหนองป่าครั่ง แขวง 2 กาวีละ อำเภอ เมือง เชียงใหม่ 50000	8.30 น. - 15.00 น. (เสาร์และ วันหยุด) ปิด (อาทิตย์) * พัส্তুที่ฝากก่อน 11.00 น. (จันทร์ - เสาร์ และวันหยุด) จะจัดส่งในวัน เดียวกัน พัส্তুที่ฝากหลังเวลานี้จะ จัดส่งในวันถัดไป
ออฟฟิศโคราช	2112/13-14 ถนน มิตรภาพ, อำเภอ เมือง, นครราชสีมา 30000	9.00 น. - 18.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 9.00 น. - 15.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) * พัส্তুที่ฝากก่อน 15.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 12.00 น. (เสาร์และ วันหยุดราชการ) จะจัดส่งในวัน เดียวกัน พัส্তুที่ฝากหลังเวลานี้จะ จัดส่งในวันถัดไป
สถานีบางนา	3/12 หมู่ 3, ถนน กิ่งแก้ว ตำบล ราชาทะ เขต บางพลี สมุทรปราการ 10540	9.00 น. - 18.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 9.00 น. - 17.00 น. (เสาร์และ วันหยุดราชการ) ปิด (อาทิตย์) * พัส্তুที่ฝากก่อน 18.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 17.00 น. (เสาร์และ วันหยุดราชการ) จะจัดส่งในวัน เดียวกัน พัส্তুที่ฝากหลังเวลานี้จะ จัดส่งในวันถัดไป
สถานีแหลมฉบัง (UTPA)	789/30 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง 1 เฟส 4 โรง A3 หมู่1 ตำบล หนองขาม อำเภอ ศรีราชา ชลบุรี 20230	9.00 น. - 17.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 9.00 น. - 14.00 น. (เสาร์และ วันหยุดราชการ) ปิด (อาทิตย์) * พัส্তুที่ฝากก่อน 16.00 น. (จันทร์- ศุกร์) หรือก่อน 14.00 น. (เสาร์และ วันหยุดราชการ) จะจัดส่งในวัน เดียวกัน พัส্তুที่ฝากหลังเวลานี้จะ จัดส่งในวันถัดไป

ศูนย์บริการภูเก็ต	24/5 ถนน เทพกษัตริย์ หมู่ 6 ตำบล รัชฎา อำเภอ เมือง ภูเก็ต 83000	9.30 น. - 18.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 9.00 น. - 15.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) * พัสดุที่ฝากก่อน 13.00 น. (จัดส่ง ในเอเชียและยุโรป) หรือก่อน 16.00 น. (จัดส่งในสหรัฐอเมริกาและ ออสเตรเลีย) จะจัดส่งในวันเดียวกัน พัสดุที่ฝากหลังเวลานี้จะจัดส่งในวัน ถัดไป
ออฟฟิศย่อย อูรุธยา	ไฮเทคเรสซิเดนซ์ ห้อง 10 ชั้น 1 อูรุธยา 13160	10.30 น. - 17.00 น. (จันทร์-ศุกร์) 10.30 น. - 15.00 น. (เสาร์) ปิด (อาทิตย์และวันหยุดราชการ) พัสดุที่ฝากก่อน 15.00 น. จะจัดส่ง ในวันเดียวกัน* (*ขึ้นอยู่กับ การตรวจโดยศุลกากร)

ปัจจุบัน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง สามารถให้บริการได้ในกว่า 30 ประเทศ ทั่วภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก ด้วยพนักงานทั้งสิ้นจำนวนกว่า 10,000 คน และสามารถให้บริการขนส่งสินค้าข้ามมหาสมุทรแปซิฟิกมากกว่าคู่แข่งรายใหญ่อื่น ๆ ได้ด้วย บริษัทฯ มีเครื่องบินแบบลำตัวกว้าง MD-11, DC-10 และ A310 สำหรับให้บริการขนส่งได้กว่า 260 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ไปยังปลายทางที่ กรุงเทพฯ ปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ ฮ่องกง จาการ์ตา เกาซิง กัวลาลัมเปอร์ มานิลา โอซาก้า ปีนัง โซล เชียงไฮ้ เซงเชน สิงคโปร์ ซูบิคเบย์ ซิดนีย์ ไทเป และ โตเกียว รวมถึงในเมืองต่างๆ ทั่วสหรัฐอเมริกา

5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ชิตารัจ ศรีบัณฑิต (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ และปัจจัยค่าจ้างโดยรวมและรายได้นั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์

พวงเพชร วงศ์ยิมยองและคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 370 คน สำนักงานใหญ่ สรุปผลคือพนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

ศักดิ์ดา พันชมพู่ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิภาพของการบริหารงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์กรด้านความมั่นคงของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบแยกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลางความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า

- 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำได้ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้
- 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้
- 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ และรายได้
- 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้
- 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้
- 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้
- 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

งานวิจัยต่างประเทศ

แจ๊คสัน (Jackson, Dale R. 1974: 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยค้ำจุนก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทางผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามและกรอกแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ใช้แนวคิดของ คีวีวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 41 – 42) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและเป็นสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่นๆ

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ เฟรดเดอร์ริก เค. เฮร์สเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) (1969) คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ซึ่งกล่าวถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลว่า ความสุขจากการปฏิบัติงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทํานั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทําของบุคคล (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ เงินเดือน (Salary) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) สถานะทางอาชีพ (Status) นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) เพราะถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสองปัจจัยมากจะสามารถทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลเช่นเดียวกัน

3.ประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้แนวคิดของไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan & Smith. 1954 : 276) ที่แบ่งประสิทธิภาพ ออกเป็น 3 แ่งมุม คือ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ เพราะประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าหรือ ความล้มเหลวขององค์กร และยังสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พวงเพชร วงศ์ยัมย่องและคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด และกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ผู้วิจัยจึงนำผลดังกล่าวมาใช้ในการอ้างอิงและเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรอิสระ

และงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีใช้ตัวเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงนำผลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรตาม ในกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตาม ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำใน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่จำนวนทั้งสิ้น 701 คน (ที่มา: แผนก ทรัพยากรบุคคล บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2555)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane. 1970: 580-581) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 255 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างเปอร์เซ็นต์ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนส่งของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 268 คน

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

เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดของประชากร
	e	แทน ค่าคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 701 คน ความคลาดเคลื่อน $5\% = 0.05$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{701}{1 + 701 (0.05)^2}$$

$$n = 255 \text{ คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 255 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 5% เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 268 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้
ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified random sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างของพนักงานในแต่ละสถานี (Station) ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานในสถานีนั่น ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนตัวอย่างที่ทำการสุ่มของพนักงานในแต่ละสถานี

สถานีปฏิบัติงาน (Station)	จำนวนประชากร (คน)	สัดส่วนเมื่อเทียบกับ ประชากรทั้งหมด	ขนาดตัวอย่าง (คน)
1.สำนักงานใหญ่ Green Tower	131	$131/701 = 19\%$	$0.19 \times 268 = 51 \text{ คน}$
2.หลักสี่	62	$62/701 = 9\%$	$0.09 \times 268 = 24 \text{ คน}$
3.พระราม 3	87	$87/701 = 12\%$	$0.12 \times 268 = 32 \text{ คน}$
4.สุวรรณภูมิ	302	$302/701 = 43\%$	$0.43 \times 268 = 115 \text{ คน}$
5.กิ่งแก้ว	80	$80/701 = 11 \%$	$0.11 \times 268 = 29 \text{ คน}$
6.เชียงใหม่และแหลมฉบัง	39	$39/701 = 6\%$	$0.06 \times 268 = 17 \text{ คน}$
รวม	701	100%	268 คน

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในหน่วยธุรกิจต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 268 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามจะครอบคลุมถึง ข้อมูลที่ต้องศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 7 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6 และ 7 ในแต่ละข้อระดับวัดข้อมูล ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดย กำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (อ้างอิงจากแผนกบุคคล รับบุคลากรเข้ามาทำงานเมื่อบรรลุนิติภาวะ แล้ว และอายุสูงสุดของพนักงานประจำ คือ 55 ปี (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2555

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{55 - 20}{5} \\ &= 7\end{aligned}$$

แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. 20 - 26 ปี

2. 27 - 33 ปี
3. 34 - 40 ปี
4. 41 - 47 ปี
5. มากกว่า 47 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. โสด
2. สมรส/อยู่ร่วมกัน
3. หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงาน คำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา. 2542:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

พนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด คือ 13 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 ปี (แหล่งที่มา : ฝ่ายบุคคลของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555)

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ช่วงระยะเวลาในการทำงาน ได้แก่} &= \frac{13 - 1}{4} \\ &= 3 \text{ ปี} \end{aligned}$$

1. น้อยกว่า 3 ปี
2. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 6 ปี
3. ตั้งแต่ 6 ปี แต่ไม่เกิน 9 ปี
4. ตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ต่อเดือน คำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา. 2542:29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ได้ระบุว่า รายได้เฉลี่ยประมาณ 9,000 บาทต่อเดือนเป็นรายได้ที่ต่ำสุดของ ข้อมูลและรายได้เฉลี่ย ประมาณ 109,000 บาทต่อเดือนเป็นรายได้ที่สูงที่สุดของข้อมูลพนักงาน ผู้วิจัยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 5 ชั้น ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{109,000 - 9,000}{5} \\ &= 20,000 \text{ บาท} \end{aligned}$$

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท
2. 20,001 - 40,000 บาท
3. 40,001 - 60,000 บาท
4. 60,001 - 80,000 บาท
5. 80,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 7 สถानीปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. สำนักงานใหญ่ Green Tower
2. หลักสี่
3. พระราม 3
4. สุวรรณภูมิ
5. กิ่งแก้ว
6. เชียงใหม่และแหลมฉบัง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) โดยดัดแปลงจาก แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งแบบวัดที่สร้างขึ้นนี้ครอบคลุม 11 ด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยสร้างขึ้นตามวิธีการ สร้างแบบวัดทัศนคติแบบ Likert Scale โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนดังต่อไปนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้นผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหา ความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 -1.80	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ และใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29) ได้ค่าคะแนนเหมือนคำถามส่วนที่ 2 ดังนี้

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับของประสิทธิภาพในการทำงาน
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 -1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยขั้นที่ 1

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1.ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2.นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนทำการทดลอง (Try out)

5.นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try in) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49)

$$Cronbach's Alpha = \frac{k \overline{covariance/variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance/variance}}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อคำถาม

$\overline{covariance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{variance}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546) สำหรับค่าแอลฟาใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.7

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือขึ้นที่ 1

1.นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

2.นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบักแอลฟา (กัลยา วาณิชยปัญญา.2546) และปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อใช้ใน งานวิจัย ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยจะมีค่า ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (ด้านความสำเร็จของงาน)	=	.9147
ปัจจัยจูงใจ (ด้านการยอมรับนับถือ)	=	.9697
ปัจจัยจูงใจ (ด้านลักษณะของงาน)	=	.9417
ปัจจัยจูงใจ (ด้านความรับผิดชอบ)	=	.8857
ปัจจัยจูงใจ (ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน)	=	.9530
ปัจจัยคำจูง (ด้านความค่าตอบแทน)	=	.9168
ปัจจัยคำจูง (ด้านผู้บังคับบัญชา)	=	.9740
ปัจจัยคำจูง (ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล)	=	.9238
ปัจจัยคำจูง (ด้านนโยบายในการบริหาร)	=	.9637
ปัจจัยคำจูง (ด้านสภาพการทำงาน)	=	.9517
ปัจจัยคำจูง (ด้านความมั่นคงในงาน)	=	.9779
ประสิทธิภาพในการทำงาน (ด้านค่าใช้จ่าย)	=	.8674
ประสิทธิภาพในการทำงาน (ด้านกระบวนการบริหาร)	=	.9191
ประสิทธิภาพในการทำงาน (ด้านผลลัพธ์)	=	.8883

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชน แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละสถานปฏิบัติงาน ตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิในแต่ละสถานปฏิบัติงาน ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด 268 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คนตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม
5. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การจัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านั้น มาดำเนินการดังนี้

การจัดการกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตาม กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 เป็นค่าเปอร์เซ็นต์ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจาก ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการ วิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลา ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็น อิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าเปอร์เซ็นต์ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 : 36)

$$P = \left(\frac{f}{n} \right) \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติเปอร์เซ็นต์
F แทน ความถี่ของข้อมูล
N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อ ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65)

$$S. D. = \sqrt{\frac{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S. D.	=	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	x	=	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	=	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	Σx^2	=	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\Sigma x)^2$	=	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา–Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance/variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance/variance}}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม ต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

2.1 ค่า T-Test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ด้านเพศ)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}; \quad df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{((n_1)-1)S_1^2 + ((n_2)-1)S_2^2}{(n_1)+(n_2)-2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยมีชั้นแห่งความเป็นอิสระ

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance) หรือ (One Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (ตัวแปร) มากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 135) ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ F-test โดยกำหนดให้ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (อายุ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงาน)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แหล่งของการแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{M_{(B)}}{M_{(W)}}$$

โดยที่ $k - 1$	แทนที่	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
$n - k$	แทนที่	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ F	แทนที่	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
$MS_{(B)}$	แทนที่	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$MS_{(W)}$	แทนที่	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$SS_{(B)}$	แทนที่	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
$SS_{(W)}$	แทนที่	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
k	แทนที่	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทนที่	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
$df_{(B)}$	แทนที่	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
$df_{(W)}$	แทนที่	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า

$$MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับ นัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant

Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่า คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}-k} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}-k} \sqrt{\frac{2\text{MSE}}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } df_w = n - k$$

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ค่า Mean Square error (MS_w)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความคาดเคลื่อน
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kaplan. 1982: 153-155) สามารถเขียน ได้ดังนี้

$$\bar{d}_D = qD \frac{\sqrt{2 \left(\frac{MS_S}{A} \right)}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Dunnett test
qD	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 131) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ในการ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544:

316)

0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐานหรือระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้(Level of significance) โดย กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการ ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Ho	แทน	Null hypothesis
H1	แทน	Alternative hypothesis

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงความถี่ และค่าเปอร์เซ็นต์ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน(ความถี่)และค่าเปอร์เซ็นต์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	79	29.48%
หญิง	189	70.52%
รวม	268	100
2. อายุ		
20 – 26 ปี	48	17.91%
27 - 33 ปี	125	46.64%
34 - 40 ปี	69	25.75%
41 – 47 ปี	14	5.22%
มากกว่า 47 ปี	12	4.48%
รวม	268	100
3. สถานภาพ		
โสด	187	69.78%
สมรส/อยู่ด้วยกัน	63	23.51%
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	18	6.72%
รวม	268	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	10.07%
ปริญญาตรี	136	50.75%
สูงกว่าปริญญาตรี	105	39.18%
รวม	268	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ระยะเวลาในการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	93	34.70%
3 - 6 ปี	84	31.34%
7 - 9 ปี	63	23.51%
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	28	10.45%
รวม	268	100
6.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	54	20.15%
20,001 - 40,000 บาท	130	48.51%
40,001 - 60,000 บาท	32	11.94%
60,001 – 80,000 บาท	40	14.93%
80,001บาทขึ้นไป	12	4.48%
รวม	268	100
7.สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานใหญ่ Green Tower	51	19.03%
หลักสี่	24	8.96%
พระราม 3	32	11.94%
สุวรรณภูมิ	115	42.91%
กิ่งแก้ว	29	10.82%
เชียงใหม่และแหลมฉบัง	17	6.34%
รวม	268	100

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 268 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. **ด้านเพศ** พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน คิดเป็น 70.52% รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็น 29.48% ตามลำดับ

2. **ด้านอายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 33 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็น 46.64% รองลงมาคือ อายุ 34 - 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็น 25.75% อายุ 20 – 26 ปี จำนวน

48 คน คิดเป็น 17.91% อายุ 41 – 47 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็น 5.22% และอายุมากกว่า 47 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็น 4.48% ตามลำดับ

3. **ด้านสถานภาพ** มีสถานภาพโสด จำนวน 187 คน คิดเป็น 69.78% รองลงมา คือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 63 คน คิดเป็น 23.51% คน และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 18 คน คิดเป็น 6.72% ตามลำดับ

4. **ด้านระดับการศึกษา** พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็น 51.75% รองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็น 39.18% และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น 10.07% ตามลำดับ

5. **ด้านระยะเวลาในการทำงาน** พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็น 34.70% รองลงมา คือ ระยะเวลาในการทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็น 31.347% ระยะเวลาในการทำงาน 7 - 9 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็น 23.51% และ ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็น 10.45% ตามลำดับ

6. **ด้านรายได้ต่อเดือน** พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็น 48.51% รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็น 20.15% รายได้ต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็น 14.93% รายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็น 11.94% รายได้ต่อเดือน 80,001 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็น 4.48% ตามลำดับ

7. **ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน** สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ที่สถานีสวรรณภูมิ จำนวน 115 คน คิดเป็น 42.91% รองลงมาคือ สถานีสำนักงานใหญ่ Green Tower จำนวน 51 คน คิดเป็น 19.03% สถานีพระราม 3 จำนวน 32 คน คิดเป็น 11.94% สถานีกิ่งแก้ว จำนวน 29 คน คิดเป็น 10.82% สถานีหลักสี่ จำนวน 24 คน คิดเป็น 8.96 % และสถานีเชียงใหม่และแหลมฉบัง จำนวน 17 คน คิดเป็น 6.34%

เนื่องจากข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และ สถานที่ปฏิบัติงานมีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าเปอร์เซ็นต์ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	เปอร์เซ็นต์
2.อายุ			
	20 – 26 ปี	48	17.91%
	27 - 33 ปี	125	46.64%
	34 - 40 ปี	69	25.75%
	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	26	9.70%
	รวม	268	100%
3.สถานภาพ			
	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	205	76.49%
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	63	23.51%
	รวม	268	100%
6.รายได้ต่อเดือน			
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	54	20.15%
	20,001 - 40,000 บาท	130	48.51%
	40,001 - 60,000 บาท	32	11.94%
	ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป	52	19.40%
	รวม	268	100%
7.สถานี่ปฏิบัติงาน			
	สำนักงานใหญ่ Green Tower	51	19.03%
	หลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง	41	15.30%
	พระราม 3	32	11.94%
	สุวรรณภูมิ	115	42.91%
	กิ่งแก้ว	29	10.82%
	รวม	268	100%

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 268 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

2. **ด้านอายุ** พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 27 - 33 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็น 46.64% รองลงมาคือ อายุ 34 - 40 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็น 25.75% อายุ 20 - 26 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็น 17.91% และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็น 9.70% ตามลำดับ

3. **ด้านสถานภาพ** มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 205 คน คิดเป็น 76.49% และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 63 คน คิดเป็น 23.51%

6. **ด้านรายได้ต่อเดือน** พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็น 48.51% รองลงมา คือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็น 20.15% รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็น 19.40% และ รายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็น 11.94% ตามลำดับ

7. **ด้านสถานปฏิบัติงาน** สถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ที่สถานที่สุวรรณภูมิ จำนวน 115 คน คิดเป็น 42.91% รองลงมาคือ สถานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower จำนวน 51 คน คิดเป็น 19.03% สถานที่พระราม 3 จำนวน 32 คน คิดเป็น 11.94% สถานที่กิ่งแก้ว จำนวน 29 คน คิดเป็น 10.82% สถานที่หลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง จำนวน 41 คน คิดเป็น 15.30% ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจูงใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านความสำเร็จของงาน			
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.09	0.362	ดี
2. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต	4.15	0.482	ดี
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	4.03	0.492	ดี
ด้านความสำเร็จของงานโดยรวม	4.09	0.445	ดี

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจูงใจของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านการยอมรับนับถือ			
4.เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วง	4.22	0.572	ดีมาก
5.ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่	4.27	0.678	ดีมาก
6.ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ	4.16	0.632	ดี
7.ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.27	0.595	ดีมาก
ด้านการยอมรับนับถือโดยรวม	4.23	0.619	ดีมาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาได้แก่ เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานและเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือในระดับดี คือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ให้ท่านปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านลักษณะของงาน			
8.ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.81	1.041	ดี
9.ท่านมีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน	4.09	0.779	ดี
10.งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไปเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน	4.03	0.814	ดี
11.งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ	4.16	0.673	ดี
ด้านลักษณะของงานโดยรวม	4.02	0.83	ดี

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาได้แก่ ท่านมีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไปเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านความรับผิดชอบ			
12.งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	3.83	1.078	ดี
13.ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด	4.27	0.5	ดีมาก
14.ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.09	0.706	ดี
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	4.06	0.76	ดี

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาได้แก่ ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน			
15.ระบบการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท มีความเป็นธรรมและโปร่งใส	3.81	0.935	ดี
16.ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส	4.03	0.905	ดี
17.ท่านรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ	3.12	1.152	ปานกลาง
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวม	3.65	1.00	ดี

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ ระบบการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัท มีความเป็นธรรมและ โปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าได้เลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจำแนกของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านค่าตอบแทน			
18.ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	3.31	1.09	ปานกลาง
19.ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.46	1.054	ดี
20.องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้พนักงานอย่างเหมาะสม	4.16	0.746	ดี
ด้านค่าตอบแทนโดยรวม	3.64	0.96	ดี

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับดี ได้แก่ องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้พนักงานอย่างเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาได้แก่ ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจุนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านผู้บังคับบัญชา			
21.ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ	4.24	0.628	ดีมาก
22.ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสนิทสนม และรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน	4.09	0.81	ดี
23.ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ	4.09	0.81	ดี
ด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม	4.14	0.75	ดี

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา ได้แก่ ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสนิทสนม และรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจุนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
24.ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	4.45	0.637	ดีมาก
25.เพื่อนร่วมงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี	4.11	0.941	ดี
26.แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน แต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี	3.94	0.878	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.17	0.82	ดี

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา ได้แก่ ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับดี ได้แก่ เพื่อนร่วมงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และ แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายที่สุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจูงของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในการบริหารของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านนโยบายในการบริหาร			
27.บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน	4.09	0.841	ดี
28.นโยบายของบริษัทท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.91	0.858	ดี
29.หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.81	0.962	ดี
ด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม	3.94	0.89	ดี

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในการบริหารอยู่ในระดับดี ได้แก่ บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาได้แก่ นโยบายของบริษัทท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจูนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านสภาพการทำงาน			
30.สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.79	0.892	ดี
31.บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานของท่าน	4.07	0.656	ดี
32.อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่ท่านทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย	4.01	0.732	ดี
ด้านสภาพการทำงานโดยรวม	3.96	0.76	ดี

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาได้แก่ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่ท่านทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยคำจูนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านความมั่นคงในงาน			
33.ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน	4.22	0.696	ดีมาก
34.ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้น	4.11	0.884	ดี
35.ตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง	4.24	0.706	ดีมาก
ด้านความมั่นคงในงานโดยรวม	4.19	0.762	ดี

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา ได้แก่ ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัจจัยจำแนกของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านความสำเร็จของงานโดยรวม	4.09	0.445	ดี
ด้านการยอมรับนับถือโดยรวม	4.23	0.619	ดีมาก
ด้านลักษณะของงานโดยรวม	4.02	0.827	ดี
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	4.06	0.761	ดี
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวม	3.65	0.997	ดี
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม	4.01	0.73	ดี

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวมในงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาได้แก่ ข้อที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัย
 คำจูงโดยรวมของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ
ด้านค่าตอบแทนโดยรวม	3.64	0.96	ดี
ด้านผู้บังคับบัญชาโดยรวม	4.14	0.75	ดี
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.17	0.82	ดี
ด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม	3.94	0.89	ดี
ด้านสภาพการทำงานโดยรวม	3.96	0.76	ดี
ด้านความมั่นคงในงานโดยรวม	4.19	0.762	ดี
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูงโดยรวม	4.01	0.82	ดี

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูงโดยรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยคำจูงอยู่ในระดับดี ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายในการบริหารโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่าย ของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของประสิทธิภาพ
ด้านค่าใช้จ่าย			
1.ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัดและคุ้มค่า	4.29	0.56	ดีมาก
2.ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับลักษณะงาน	4.4	0.491	ดีมาก
3.ท่านสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมกับงานและมีวิธีลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี	4.00	0.606	ดี
4.ท่านบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ไม่เร่งรีบหรือเคร่งเครียดเกินไป	3.67	0.962	ดี
ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวม	4.09	0.65	ดี

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาได้แก่ ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัดและคุ้มค่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ข้อที่มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมกับงานและมีวิธีลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ ท่านบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ไม่เร่งรีบหรือเคร่งเครียดเกินไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน
กระบวนการบริหาร ของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านกระบวนการบริหาร			
5.ท่านมักคิดวางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ	4.05	0.509	ดี
6.ท่านมีเทคนิคในการทำงานให้รวดเร็ว และได้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ	4.06	0.692	ดี
7.ท่านมักเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน	4.03	0.489	ดี
ด้านกระบวนการบริหารโดยรวม	4.05	0.56	ดี

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านกระบวนการบริหารอยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีเทคนิคในการทำงานให้รวดเร็ว และได้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ ท่านมักคิดวางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ท่านมักเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน
ผลลัพธ์ ของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของ ประสิทธิภาพ
ด้านผลลัพธ์			
8.ท่านมีผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน	4.03	0.536	ดี
9.ปริมาณงานของท่านสมดุลกับทรัพยากรที่ใช้ และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด	3.68	1.145	ดี
10.ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาหรือลูกค้าเสมอ	3.97	0.583	ดี
ด้านผลลัพธ์โดยรวม	3.89	0.755	ดี

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับดี ได้แก่ ท่านมีผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาได้แก่ ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาหรือลูกค้าเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ท่านมักเรียนรู้ และปริมาณงานของท่านสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับของประสิทธิภาพ
ด้านค่าใช้จ่ายโดยรวม	4.09	0.65	ดี
ด้านกระบวนการบริหารโดยรวม	4.05	0.56	ดี
ด้านผลลัพธ์โดยรวม	3.89	0.755	ดี
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.01	0.658	ดี

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านค่าใช้จ่ายโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านกระบวนการบริหารโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลลัพธ์โดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานมีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่เปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.543	0.215

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของเพศทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.215 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณี

Equal variances assumed ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก(H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ชาย	4.6329	0.33996	14.865**	266	0.000
	หญิง	3.763	0.4712			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 24 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	121.589**	3	264	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	104.089**	3	45.891	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามอายุโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามอายุมีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

		20-26ปี	27- 33 ปี	34 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
อายุ	$\bar{X}$	4.88	4.09	3.60	3.21
20 -26 ปี	4.88	-	0.79** (0.00)	1.27** (0.00)	1.67** (0.00)
27- 33 ปี	4.09		-	0.49** (0.00)	0.88** (0.00)
34 - 40 ปี	3.60			-	0.40** (0.00)
41 ปีขึ้นไป	3.21				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 20 - 26 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .79

พนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี x แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.27

พนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปีพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.67

พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปีพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ

พนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49

พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .88

พนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี โดยพนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .40

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานมีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานมีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่เปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	1.870	0.173

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของสถานภาพทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.173 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณี Equal variances assumed ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ยอมรับสมมติฐานหลัก (Ho)

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพในการทำงาน	โสด/หย่าร้าง/แยกกัน	4.2132	.48403	12.030**	.000
	อยู่				
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.3889	.44689		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพโดยใช้สถิติการทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า สถานภาพที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	67.03**	2	265	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับการศึกษา พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	266.321**	2	45.891	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษาโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับการศึกษาของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	4.98	4.20	3.53
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.98	-	0.7827** (0.00)	1.4667** (0.00)
ปริญญาตรี	4.20		-	0.6839** (0.00)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7827

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญา ตรี โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความประสิทธิภาพในการทำงาน

มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.4667

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6839

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 32 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	120.22**	3	264	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	107.701**	3	105.273	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 34

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาในการทำงานของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

ระยะเวลาในการ ทำงาน		น้อยกว่า 3 ปี	3 - 6 ปี	7 - 9 ปี	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.57	4.02	3.49	2.39
น้อยกว่า 3 ปี	4.57	-	0.5511 (0.052)	1.0757* (0.012)	1.1749 (0.228)
3 - 6 ปี	4.02		-	0.5246* (0.024)	0.6238** (0.00)
7 - 9 ปี	3.49			-	0.0992* (0.04)
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	2.39				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีกับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปี โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0757

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ทำงาน 7 – 9 ปีพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ทำงาน 7 – 9 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 – 9 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.5246

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่10ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01

หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3 -6 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.6238

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .04 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.0992

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 35 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	96.471**	3	264	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	128.175**	3	99.172	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 37

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท	40,001 - 60,000 บาท	ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป
รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	4.81	4.08	3.52	3.36
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	4.81	-	0.7311 (0.60)	1.2955** (0.00)	1.4533 (0.661)
20,001 - 40,000 บาท	4.08		-	0.5644 (0.214)	0.7242** (0.00)
40,001 - 60,000 บาท	3.52			-	0.1599* (0.043)
ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป	3.36				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.2955

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7242

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.1599

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 : พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 38 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	Sig
ประสิทธิภาพในการทำงาน	44.431**	4	263	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยจำแนกตามสถานปฏิบัติงานพบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงความแตกต่างกันของประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตาม
สถานปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพในการทำงาน	16.364**	4	87.346	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามสถานปฏิบัติงานโดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe ทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามสถานปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังแสดงในตาราง 40

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของสถานปฏิบัติงานของพนักงานกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติ Dunnett's T3

สถานปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	Green Tower	หลักสี่ เชียงใหม่และ แหลมฉบัง	พระราม 3	สุวรรณภูมิ	กิ่งแก้ว
Green Tower	4.48	-	0.9101 (0.46)	0.5409** (0.00)	0.4028 (0.057)	0.7612** (0.00)
หลักสี่ เชียงใหม่และแหลม ฉบัง	3.57		-	-0.3692* (0.024)	-0.5074** (0.001)	-0.1489 (0.997)
พระราม 3	3.94			-	-0.1382 (0.54)	0.2203 (0.851)
สุวรรณภูมิ	4.08				-	0.3584 (0.305)
กิ่งแก้ว	3.72					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower กับ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5409

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower กับ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีกิ่งแก้ว พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีกิ่งแก้ว โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower มีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีกิ่งแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7612

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง กับ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม3 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .024 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม3 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง มีความประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3692

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง กับ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีสุวรรณภูมิ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบังแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีสุวรรณภูมิ โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบังมีความประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีสุวรรณภูมิ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5074

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0: ปัจจัยจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

H1: ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น เปอร์เซ็นต์ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 41

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจิตใจ	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านลักษณะของงาน	.957**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านความรับผิดชอบ	.950**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านความสำเร็จของงาน	.822**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้าในงาน	.962**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านการยอมรับนับถือ	.905**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ปัจจัยจิตใจโดยรวม	.968**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่า ปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.968 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงาน มีปัจจัยจิตใจโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

1. ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.957 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจิตใจด้านลักษณะของงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

ถ้าพนักงานมีปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือในงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0: ปัจจัยคำจูนไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

H1: ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่น เปอร์เซนต์ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 40

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยคำจูน	ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านค่าตอบแทน	.929**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านผู้บังคับบัญชา	.904**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.937**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านนโยบายในการบริหาร	.952**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านสภาพการทำงาน	.975**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ด้านความมั่นคงในงาน	.905**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	.962**	0.000	สัมพันธ์ระดับสูงมาก	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่า ปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.962 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงาน มีปัจจัยคำจูนโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานใน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.929 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านค่าตอบแทนมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

2. ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชากับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.904 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

3. ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.937 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านความสัมพันธระหว่างบุคคลมากขึ้น จะทำให้พนักงานมี ประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

4.ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายในการบริหาร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.952 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยคำจูนด้านนโยบายในการบริหารมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานใน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

5. ปัจจัยด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.975 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านสภาพการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานในบริษัทขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมาก

6. ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.905 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานใน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้นในระดับสูงมา

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 43 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.7 พนักงานที่มีสถานี่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 3	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญและนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็น แนวทางแก้ปัญหาและเสริมสร้างความแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์และการจัดการองค์การของผู้บริหารของบริษัท ในการเสริมสร้างให้พนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร มีแรงจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์การ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพราะในเขตกรุงเทพมหานครนั้นเป็นเขตมีฐานลูกค้าหลักอยู่เป็นจำนวนมาก โดยบริษัทมีพนักงานรวมทั้งหมด 701 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำ ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane. 1970: 580-581) และกำหนดความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่าง 255 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างเปอร์เซ็นต์ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 12 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 268 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดมีหลายคำตอบให้เลือกให้เลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบอัตราส่วน (Rating Scale) โดยดัดแปลงจาก แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ซึ่งแบบวัดที่สร้างขึ้นนี้ครอบคลุม 11 ด้านของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยสร้างขึ้นตามวิธีการ สร้างแบบวัดทัศนคติแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครจำนวน 268 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงาน ของรัฐและเอกชน ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตาม กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่และเพื่อทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของประชากร โดยทำการวิเคราะห์ดังนี้

1.1 เป็นค่าเปอร์เซ็นต์ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี่ปฏิบัติงาน

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจาก ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการ วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า

2 กลุ่ม เพื่อ ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี่ปฏิบัติงาน สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานี่ปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 70.52 % มีอายุ 27-33 ปี คิดเป็น 46.64% มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็น 76.49% มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น 50.75% มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี คิดเป็น 34.70% มีรายได้ต่อเดือน 20001-40000 บาท คิดเป็น 48.51% สังกัดสถานี่ปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ คิดเป็น 42.91%

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง แยกตามรายด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ ด้านปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 สามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ด้านนโยบายในการบริหาร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ด้านความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง แยกตามรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านกระบวนการบริหาร และ ด้านผลลัพธ์

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 สามารถจำแนกออกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ด้านกระบวนการบริหาร พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

ด้านผลลัพธ์ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง มีความคิดเห็นในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถจำแนกออก เป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) จากผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 20 - 26 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี พนักงานที่มีอายุ 34-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีอายุ 27 - 33 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 34-40 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

พนักงานที่มีอายุ 34 - 40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี

พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 3-6 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7-9 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-60,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 - 60,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีสถานี่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีสถานี่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อวิเคราะห์รายคู่ของพนักงานที่มีสถานี่ปฏิบัติงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 และ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีกิ่งแก้ว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีหลักสี่ เชียงใหม่และแหลมฉบัง มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีสุวรรณภูมิ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานใน จะมีแนวโน้มที่จะประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากขึ้นในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจำแนกเป็น รายด้านได้ ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยจิตใจที่ดีใน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับสูงมาก

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจ้างกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความคิดเห็นที่ดีต่อปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงานใน จะมีแนวโน้มที่จะประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยรวมมากขึ้นในระดับสูงมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจำแนกเป็น รายด้านได้ ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และ ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยค่าตอบแทนดีใน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงในงาน จะมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากขึ้น ในระดับสูงมาก

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน จากการศึกษพบว่า

- เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่าสังคมไทยสอนให้ผู้ชายเป็นผู้นำ สนใจในเรื่องอำนาจ วาสนา และการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และเพศชายต้องเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่ายภายในบ้านทั้งหมด ส่วนเพศหญิงนั้นจะทำหน้าที่ดูแลจัดการบ้านเรือน เชื้อเพลิงสามี ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เพศชายมีความตั้งใจและขยันทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินเดือนและตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้อง กับงานวิจัยของ อุทัย หิรัญโต (2524 : 74) ที่ให้เหตุผลว่า เพศชายและเพศหญิงมีแนวโน้มทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยเพศหญิงมักยึดถือในประเพณี วาสนา ระเบียบปฏิบัติ รักสวยรักงาม ไม่ทะเยอทะยาน และมักพึงพอใจกับสถานภาพที่เป็นอยู่ แต่สำหรับเพศชายนั้นจะให้ความสนใจเรื่องอำนาจ วาสนา การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงทำให้เพศชายทุ่มเทในการทำงานมากกว่าเพศหญิง จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่าเพศหญิง

- อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย พนักงานที่มี อายุ 20-26 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่อายุน้อย จะมีความกระตือรือร้น ไม่หาประสบการณ์ มีความต้องการชื่อเสียงและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า เพราะว่ายิ่งพนักงานมีอายุมากระยะเวลาทำงานมาก จะ

เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงานและท้อแท้กับงานมากขึ้นตามอายุ เนื่องจากสภาพแวดล้อมของบริษัทได้แก่ นโยบายการบริหารงาน นโยบายการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือน รวมไปถึง ลักษณะของผู้บังคับบัญชา จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงสำหรับผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1975 :380-384) ได้กล่าวว่า ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานลดลงเมื่ออายุมากขึ้น และมีความต้องการในเรื่องสถานที่ทำงานและการจัดการ อันได้แก่การดำเนินงานขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

- สถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานสามารถทุ่มเทให้กับการทำงานได้เต็มที่ ทั้งนี้ลักษณะของการทำงานบางหน้าที่ในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ต้องอาศัยความทุ่มเทด้านเวลา พนักงานที่มีสถานภาพโสดจึงมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / หย่าร้างเพราะสามารถทุ่มเททำงานได้เต็มที่ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้อง กับงานวิจัยของโสภิตา อันตนา (2548) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

- ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากนัก และสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีที่มีภาระงานที่ละเอียด ซับซ้อนและมีความรับผิดชอบในงานสูงกว่า จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากกว่า ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา บุบผามาลา (2548: 81) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทพรหมไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานนาน จะมีความเชื่อมั่นว่าตนเองมีความชำนาญในงานที่ทำ จึงไม่คิดปรับปรุงพัฒนาวิธีการทำงานของตนเอง และ มักจะไม่ค่อยยอมรับเทคโนโลยีหรือระบบการปฏิบัติงานใหม่ๆของบริษัท ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย จะยอมรับเทคโนโลยี และ ระบบปฏิบัติงานใหม่ๆของบริษัทได้ง่ายกว่า รวมถึงจะไขว่คว้าหาความรู้และปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น งาน

ที่ออกมาจึงเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1975 : 380-384) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความพอใจในการทำงานระยะแรกเริ่มเข้าทำงานและ จะลดลงเรื่อยๆเมื่ออายุงานมากขึ้น

- รายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีรายได้ต่ำต้องการที่จะได้มีรายได้ที่สูงขึ้นจึงมีความพยายามในการทำงานมากขึ้นและคาดหวังกับผลลัพธ์ในอนาคตที่จะได้รับจึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม Vroom's Expectancy Theory (1964) ได้อธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดว่าจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- สถานปฏิบัติงาน พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีพระราม 3 และ พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีกิ่งแก้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ Green Tower ต้องติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ที่มีลักษณะแตกต่างหลากหลาย จึงต้องอาศัยทั้งทักษะในการวางแผนและทักษะการแก้ปัญหา ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงาน ที่สำนักงานใหญ่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่ สถานีพระราม3 และสถานีกิ่งแก้ว ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้อง กับงานวิจัยของ โสภิตา อันตนา (2548) ที่ศึกษาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตรมหาวิทาลัยมหิดล พบว่า ลักษณะของการทำงานในแต่ละส่วนงานก็ยังคงมีความแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

2.ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทำงานโดยรวม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการจูงใจในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในระดับสูงมาก สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีปัจจัยจูงใจไม่ว่าจะเป็น ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในทิศทางทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) กล่าวคือ ถ้ามีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีมาก

ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมาก โดยความสำเร็จในงาน (Achievement) ก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงาน คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวม การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูงกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยคำจูงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ของ Herzberg (1959) กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยคำจูงมากก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นมาก สามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยคำจูงในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยปัจจัยคำจูงในด้านค่าตอบแทนหรือเงินเดือน (Salary) ก็คือการเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน ปัจจัยคำจูงในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี ปัจจัยคำจูงในด้านนโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) คือ การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยคำจูงในด้านสภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น

แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีความน่าพึงพอใจ ปัจจัยคำจูนในด้านความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ งานวิจัยของปริทัศน์ สงวนสุข (2541) ที่ศึกษาเรื่องขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ผลงานวิจัยพบว่า ควรสร้างความพึงพอใจในงาน ความมั่นคงในหน้าที่และ การให้การยอมรับกับผู้ปฏิบัติงานจะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้แรงจูงใจในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีความเข้มแข็งและดำรงอยู่ได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และ สังกัดสถานปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. จากการวิจัยพนักงานหญิงซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของการวิจัยมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าพนักงานเพศชาย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานเพศหญิงมากขึ้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานเพศหญิงสามารถพัฒนาศักยภาพในการทำงานให้ทัดเทียมกับพนักงานเพศชาย และพิจารณาโอกาสก้าวหน้าในงานโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นในระดับเดียวกับเพศชาย

2. บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ควรจะต้องให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทน้อยกว่า 3 ปี และควรมีการกระตุ้นพนักงานที่เข้ามาทำงานมากกว่า 3 ปี ให้มีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดยกิจกรรมที่เสนอแนะควรมีการจัดกิจกรรมมอบรางวัลพนักงานดีเด่นให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานและเพื่อนพนักงานด้วย อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นพนักงานที่มี

อายุงานมากให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

3.บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ควรจะต้องเสริมสร้างการพัฒนาตนเองในด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการทำงานสำเร็จ ล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ด้านความพอใจกับความสำเร็จของงาน และ ด้านผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย ด้านการช่วยเหลือ ด้านความสนิทสนมเป็นกันเอง และ ด้านการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อที่จะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งส่วนของความก้าวหน้าของตนเอง และความก้าวหน้าขององค์กร โดยจากงานผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง ในด้านปัจจัยจิตใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เมื่อมีการพัฒนาดังกล่าวย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

4.บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ควรเสริมสร้างปัจจัยจิตใจด้าน ความก้าวหน้าในงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้เป็นไปอย่างโปร่งใสให้กับพนักงาน และ การสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส โดยทั้งนี้ความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่จะเป็นส่วนทำให้พนักงานมีการ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพราะจากงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจิตใจ ในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

5.บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ควรเสริมสร้างปัจจัยคำจูงด้านสภาพการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงาน และ อาคาร สถานที่ และพื้นที่ทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย โดยทั้งนี้สภาพการทำงานจะเป็นส่วนทำให้พนักงานมีการ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพราะจากงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ปัจจัยคำจูง ในด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละสถานียี่ห้อเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานโดยแยกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อได้พัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ควรทำการศึกษาวิจัยประเด็นการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากประสิทธิภาพในการทำงานของ อาทิ การจัดการคุณภาพโดยรวม TQM การบริหารจัดการองค์ความรู้ การบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร ขีดความสามารถของพนักงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยดังกล่าวสามารถนำผลการวิจัยในเชิงบวกและลบ มาเป็นแนวทางในพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้





- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีเตอร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ จัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- กานต์ ภูนาส. (2542). *ภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บี เค อินเตอร์พริ้นท์.*
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2542). *การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- _____. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.*
- _____. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.*
- คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). *ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษา ผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.*
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8 . กรุงเทพฯ: เทพเนรมิต การพิมพ์.*
- ชิตารัจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- ติน ปรัชญาพฤทธิ. (2534). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ ธรรมศาสตร์.*
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.*
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). *องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.*
- ปริทัศน์ สงวนสุข. (2541). *ขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียน นายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . (2535). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*
- _____. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.*

- พวงเพชร วงศ์ยิ้มย่องและคณะ. (2543). รายงานการวิจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภาวณี เพชรสว่าง. (2545). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : บริษัท รัตนาการพิมพ์ จำกัด
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2524). พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองศิลปการพิมพ์
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ. เอกสารอัดสำเนา.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- ศักดา พันชมพู่. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย
- _____. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: วิสิทธิพัฒนา.
- _____. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2548). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- _____. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริ่ระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงานบมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 . ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัด ลำปาง. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2545). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

- โสภิตา อันตนา. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่* สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Barnard, Chester . (1976). *The Functions of the Executive*. (27th ed). Cambridge, Massachusetts :Harrvard University Press.
- Gilmer, Van Haller B. and others. (1975). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row Publisher.
- Hartung, John and James, Cottrell (2001). *Journal of Neurosurgical Anesthesiology*. New York: 300.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- John, Ivancevich and Michael, Matteson. (1990). *Organizational behavior and management*. 2nd ed. Massachusetts : Irwin.
- Jackson, Dale. (1974). *A study of University Administrations Perceptions related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory Dissertation Abstracts International*. 3(5) : 7560-A.
- Koontz, Harold; Cyril O'Donnel and Heinz Weihrech. (1984). *Management*. Auckland. Mc Graw Hill International Book.
- Keppel, Geoffrey. (1982). *Design and Analysis A. Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Loudon, David and Bitta, Albert. (1988). *Consumer Behavior : Concepts and Applications*. 3rd ed. New York : McGraw Hill.
- Millet, John. (1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill.
- Moorhead, Gregory and Griffin, Ricky (1989). *Organizational Behavior*. 2nd ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Robbins, Stephen and Coulter, Mary. (1999). *Organizational Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ryan, Thomas and Smith, Patricia. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : the Mcmald Press Company.
- Steers, Richard and Porter, Lyman. (1983). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New York : McGraw Hill.
- Vroom, Victor. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Willey and Sons.

Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

P 580- 581







ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

**“แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร”**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง“แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคลนอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดและเลือกคำตอบที่ตรงกับความเห็นของท่านเพียง 1 ข้อ กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือนำมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1.เพศ

- [] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

- [] 1. 20 - 26 ปี [] 2. 27 - 33 ปี [] 3. 34 - 40 ปี
[] 4. 41 - 47 ปี [] 5. มากกว่า 47 ปี

3. สถานภาพ

- [] 1. โสด [] 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน [] 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- [] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี [] 2. ปริญญาตรี [] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5.ระยะเวลาในการทำงาน

- [] 1. น้อยกว่า 3 ปี [] 2. 3 - 6 ปี [] 3. 7 - 9 ปี
[] 4. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

- [] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท [] 2. 20,001 - 40,000 บาท
[] 3. 40,001 - 60,000 บาท [] 4. 60,001 - 80,000 บาท
[] 5. 80,001 บาทขึ้นไป

7.สถานปฏิบัติงาน

- [] 1. สำนักงานใหญ่ Green Tower [] 2. หลักสี่ [] 3. พระราม 3
[] 4. สุวรรณภูมิ [] 5. กิ่งแก้ว [] 6. เชียงใหม่และแหลมฉบัง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยจูงใจ					
ด้านความสำเร็จของงาน					
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต					
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านการยอมรับนับถือ					
4. เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานและเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่จะทำ ให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วง					
5. ท่านมีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่					
6. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ					
7. ท่านได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
ด้านลักษณะของงาน					
8. ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
9. ท่านมีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานของท่าน					
10. งานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไปเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน					
11. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ					
ด้านความรับผิดชอบ					
12. งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
13. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด					
14. ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน					
15. ระบบการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของบริษัทฯ มีความเป็นธรรมและโปร่งใส					
16. ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนท่านในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					
17. ท่านรู้สึกว่าการได้เลื่อนตำแหน่งของท่านเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากเมื่อเทียบกับแผนกอื่นๆ					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ปัจจัยคำจูง					
ด้านค่าตอบแทน					
18.ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
19.ค่าตอบแทนโดยรวมที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
20.องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้พนักงานอย่างเหมาะสม					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
21.ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ					
22.ผู้บังคับบัญชาได้ให้ความสนทนสนม และเป็นกันเองกับท่าน					
23.ผู้บังคับบัญชาสร้างกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้กับท่านอยู่เสมอ					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
24.ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
25.เพื่อนร่วมงานของท่านต่างให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
26.แม้ว่าจะมีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานแต่ในท้ายสุดก็สามารถเข้าใจกันด้วยดี					
ด้านนโยบายในการบริหาร					
27.บริษัทมีนโยบายที่แน่นอนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน					
28.นโยบายของบริษัทท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
29.หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
ด้านสภาพการทำงาน					
30.สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
31.บรรยากาศโดยทั่วไปของสถานที่ทำงานส่งเสริมการทำงานของท่าน					
32.อาคาร สถานที่ และพื้นที่ที่ท่านทำงานมีความมั่นคงและปลอดภัย					
ด้านความมั่นคงในงาน					
33.ท่านมีความพอใจกับความมั่นคงของบริษัทในปัจจุบัน					
34.ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับบริษัทเพิ่มมากขึ้น					
35.ท่านเชื่อมั่นว่าตำแหน่งการงานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านค่าใช้จ่าย					
1. ท่านใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
2. ท่านใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับลักษณะงาน					
3. ท่านสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมกับงานและทำให้ลดต้นทุนให้ต่ำลงได้เป็นอย่างดี					
4. ท่านบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ไม่เร่งรีบหรือเคร่งเครียดเกินไป					
ด้านกระบวนการบริหาร					
5. ท่านมักคิดวางแผน ลงมือปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ					
6. ท่านมีเทคนิคในการทำงานให้รวดเร็ว และได้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ					
7. ท่านมักเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงาน					
ด้านผลลัพธ์					
8. ท่านมีผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นแบบอย่างแก่เพื่อนร่วมงาน					
9. ปริมาณงานของท่านสอดคล้องกับทรัพยากรที่ใช้ และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด					
10. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชาหรือลูกค้าเสมอ					

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/57/6

วันที่ ๘/ พฤศจิกายน 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุลดดา

เนื่องด้วย นางสาวดาริน ปฎิเมธีภรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวดาริน ปฎิเมธีภรณ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-12-9779



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว ดาริน ปฏิเมธีภรณ์
วันเดือนปีเกิด	14 กันยายน 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	156/5 ถนนเจริญเมือง แขวงรองเมือง เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10330
ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส คอร์ปอเรชั่น 3656/22-23 ชั้น 8 อาคารกรีนทางเวอร์ ถนนพระราม4 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ เอกบริหารงานยุติธรรมและความปลอดภัย จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ