

**ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัย
ทำงาน ในเขตคลองสาน**

ธนภร สภาเจริญกุล

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปีการศึกษา 2564

**JOB SATISFACTION AFFECTING WORK EFFICIENCY OF
WORKING PEOPLE IN KHLONGSAN AREA**

THANAPORN SPACHAROENKUL

An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administrations Program

College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

Academic Year 2021



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชน
วัยทำงาน ในเขตคลองสาน

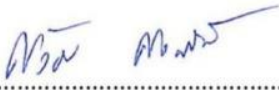
เสนอโดย ธนกร สภาเจริญกุล

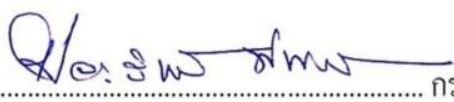
สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 24 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษา คำนวณรายบุคคล ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของประชาชนวัยทำงาน ในเขตคลองสาน

ชื่อผู้เขียน

ชนกร สภาเจริญกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์

สาขาวิชา

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

ปีการศึกษา

2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 429 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, one way ANOVA (F-test) พร้อมกับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (2) ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเขียนสมการการวิเคราะห์การถดถอย คือ $Y = .333 + .288(X_1) + .336(X_2) + .101(X_3) + .204(X_4) + .368(X_5) + .432(X_6)$

An Individual Study Title	JOB SATISFACTION AFFECTING WORK EFFICIENCY OF WORKING PEOPLE IN KHLONGSAN AREA
Author	Thanaporn Spacharoenkul
An Individual Study Advisor	Asst. Prof. Dr. Sivanun Sivapitak
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to compare the efficiency of working people in the Klongsan area classified by personal factors. (2) To study job satisfaction affecting the performance of the working age population in the Klongsan area. The study population was people of working age in the Khlong San area. The researcher set the sample size to 429 people using Taro Yamane's formula. Data were collected using questionnaires as a data collection tool. The data were then analyzed by descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing was performed using inferential statistical values: Independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), with LSD paired mean difference comparison, and multiple regression analysis at a significance level of 0.05. The results of the research found that (1) personal factors in terms of gender, job position, age, educational level, and monthly income lead to different results in work efficiency differently. (2) Job satisfaction that affects work efficiency in which the satisfaction of working in policy and administration had the greatest effect on the efficiency of working people in the Klongsan area at a statistically significant. By writing the regression analysis equation as $Y = .333 + .288(X1) + .336(X3) + .101(X4) + .204(X5) + .368(X6) + .432(X7)$

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ.ดร.ศิวะนันท์
ศิวพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อ
ชี้แนะที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และถ่ายทอด
ประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ได้ให้โอกาสใน
การศึกษาข้อมูลสำหรับใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร สาร
นิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ทุกเล่มที่ช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุก
ท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้ความรัก ความหวังใจ
และเป็นกำลังแรงใจให้การสนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆด้านมาตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำ
สารนิพนธ์ฉบับนี้ลุล่วงไปด้วยดี ประโยชน์ที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่อง
บูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนชี้แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมา
จนสำเร็จการศึกษา

ธนกร สภาเจริญกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑
สารบัญตาราง.....	๕
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	17
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	21
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	31
4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	38
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	42
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 อภิปรายผล.....	59
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	65
ประวัติผู้เขียน.....	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	30
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานรายด้านและภาพรวม.....	32
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านความสำเร็จในงานและภาพรวม.....	33
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านความก้าวหน้าและภาพรวม.....	34
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านความรับผิดชอบและภาพรวม.....	34
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือและภาพรวม.....	35
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและภาพรวม.....	36
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านความมั่นคงในการทำงานและภาพรวม.....	37
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานด้านความนโยบายและการบริหารและภาพรวม	38
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน รายด้านและภาพรวม.....	39
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน.....	40
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ.....	41
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาการทำงาน.....	42
4.14 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน..	43
4.16 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	44
4.17 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบรายคู่ ภาพรวม.....	45
4.18 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบรายคู่ ด้านปริมาณงาน.....	45
4.19 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบรายคู่ ด้านคุณภาพงาน.....	46
4.20 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดย เปรียบเทียบรายคู่ ด้านเวลาในการทำงาน.....	46
4.21 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	47
4.22 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ ภาพรวม.....	48
4.23 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านปริมาณงาน.....	48
4.24 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ การศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านคุณภาพงาน.....	49
4.25 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน.....	50
4.26 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ภาพรวม.....	51
4.27 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านปริมาณงาน.....	52
4.28 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านคุณภาพงาน.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านเวลาในการทำงาน.....	54
4.30 การวิเคราะห์ (Model Summary) ของความพึงพอใจในงาน.....	55
4.31 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันพนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร โดยถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานองค์กรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารคือการเอาใจใส่และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ปฏิบัติงานก็ต้องทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปแม้ว่าพวกเขาจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน สิ่งหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานของเขาก็คือความพึงพอใจในการทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของพนักงานและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร กรภัทร์ เจริญสุข (2552, น. 1)

ในปัจจุบันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้ธุรกิจไม่สามารถหยุดนิ่งได้ การปรับตัวที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่จะมีเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพส่วนหนึ่งมาจากขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวงานและความต้องการของบุคคลที่เรียกว่า แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้การทำงานออกมามีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชนวัยทำงานแต่ละบุคคล บางคนชอบในการได้รับการยอมรับในผลงานเพื่อมีความก้าวหน้าในการทำงานอาจจะมาจากการที่ได้ทำงานในสิ่งที่ชอบและมีความถนัดได้รับมอบหมายงานตรงกับสิ่งที่สนใจหรือความสามารถของบุคคลมีความเชื่อมั่นในองค์กรอันเนื่องมาจากนโยบายหรือปัจจัยต่างๆก็อาจทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจมากและทำให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่บุคคลนั้นภาคภูมิใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งกับประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดแรงผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำให้มีความสุขในการทำงานและมีกำลังใจในการทำงานผลการปฏิบัติงาน งานก็จะออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมาก

ยิ่งขึ้นทรัพยากรมนุษย์อาจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลการแบ่งส่วนตลาด ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาจมีการทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์กรไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือเอกชนต่างมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการองค์กรให้มีความทันสมัยโดยมีการจัดนโยบายสวัสดิการหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่มีการมองถึงความสำคัญและความจำเป็นของตัวบุคลากรที่จะได้รับ โดยจากที่กล่าวมานี้การสร้างแรงจูงใจไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของค่าตอบแทนสวัสดิการหรือแม้แต่ตัวงานที่มีการให้ความสำคัญต่อความต้องการของตัวบุคคลนั้นสิ่งเหล่านี้คือตัวแปรสำคัญในการสร้างองค์กรให้มีความแข็งแกร่งและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินกิจการ โดยองค์กรจะมีความก้าวหน้าได้นั้นต้องมาจากเครื่องมือภายในองค์กรบุคลากรก็เปรียบเสมือนเครื่องมือหรือเครื่องจักรที่สำคัญในการเดินหน้า หากคนได้รับการดูแลเอาใจใส่ให้ความสำคัญก็จะทำให้คนนั้น ๆ เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพดังเหมือนคำกล่าวที่ว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพและจะสำเร็จได้นั้นต้องอ่อนนุ่มเหมือนคนไทยตรงเวลาเหมือนฝรั่งขยันเหมือนคนอื่นทำงานเป็นทีมเหมือนคนญี่ปุ่นจะเท็จจริงอย่างไรนั้นต้องลงมือปฏิบัติเพราะในหนึ่งองค์กรย่อมมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างถ้าต้องการเป็นพนักงานที่มีความสุขในการทำงานและก้าวเข้าสู่การทำงานที่ทรงประสิทธิภาพควรใช้เทคนิค ดังนี้ 1. ตั้งเป้าหมายในการทำงานกล่าวคือก่อนการเริ่มทำงานต้องตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนไว้ก่อนโดยมีการตั้งเป้าหมายระยะสั้นระยะยาวเพื่อให้การปฏิบัติงานมีทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายและจุดมุ่งหมายขององค์กร 2. รู้จักบริหารเวลากล่าวคือการทำงานจะคุ้มค่ากับเวลามากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารเวลาให้ถูกต้องกับงาน ซึ่งพนักงานหลายคนใช้เวลากับงานบางอย่างมากเกินไปจนลืมงานอีกอย่างที่อยู่จนทำงานไม่ทันฉะนั้นงานทุกอย่างควรกำหนดเวลาสำเร็จที่ชัดเจนการคิดวางแผนและบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดย่อมทำให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพตามเป้าหมายขององค์กรแน่นอน 3. เพิ่มความมั่นใจในการทำงานให้ตนเองกล่าวคือพนักงานหลายคนขาดความเชื่อมั่นในตนเองโดยชอบคิดว่าตัวเองไม่เก่งคนอื่นไม่ได้ซึ่งเป็นการดูถูกความสามารถของตนเองจะทำอะไรก็กลัวจึงได้รับการตำหนิจนเกิดความถดถอยแล้วส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงฉะนั้นต้องหาข้อดีและความสำเร็จของตนเองที่ผ่านมาหรือควรพยายามเสริมสร้างความรู้ อาทิเช่นการฟังการอ่าน

การฝึกทำให้มากขึ้นเมื่อเกิดความมั่นใจในตัวเองความภูมิใจในตัวเองย่อมนำไปให้ตัวเองประสบความสำเร็จในการทำงาน 4. เข้าใจงานว่าต้องทำเป็นทีมหรืองานส่วนบุคคลกล่าวคือต้องวิเคราะห์ตัวงานออกมาให้ชัดเจนว่างานนั้นเป็นงานที่ต้องทำเป็นทีมหรืองานเดี่ยว 5. ต้องมีคุณธรรมในการทำงานบุคลากรต้องมีความซื่อสัตย์โปร่งใส 6. ลงมือปฏิบัติมากกว่าพูด Action Speaks Louder than Words กล่าวคือการลงมือกระทำแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการพูดเป็นร้อยเป็นพันคำพนักงานที่มีประสิทธิภาพมักจะลงมือทำมากกว่าการพูดเพราะพนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานตั้งใจทำงานหัวหน้างานย่อมมองเห็นชัดเจนกว่า 7. รู้จักกระตุ้นเตือนตัวเองกล่าวคือหมั่นคอยเตือนตัวเองว่าทุกคนต้องทำงานขยันอดทนเพื่อความสำเร็จของตนเองและครอบครัวเป็นการสร้างแรงจูงใจให้มีความรู้สึกอยากทำงานและมีผลงานต้องออกมาอย่างมีประสิทธิภาพต้องสร้างโอกาสให้ตนเองก้าวหน้าและเติบโตไปพร้อมกับองค์กร 8. ปรับทัศนคติและค่านิยมกล่าวคือการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่สร้างค่านิยมที่ผิดเช่นการประจบสอพลอคดโกงทุจริตเพื่อการก้าวหน้าโดยทางลัด 9. สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกล่าวคือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานจะทำให้การทำงานราบรื่นปราศจากอุปสรรคซึ่งการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นต้องเริ่มจากตัวเราก็คือรอยยิ้มที่จริงใจการช่วยเหลือกันในการทำงานทักทายกันการให้อภัยกัน 10. การจัดการกับตัวเองกับเพื่อนร่วมงานและกับงานที่รับผิดชอบกล่าวคือเมื่อทราบปัญหาหรือข้อดีของตนเองก็ต้องรีบแก้ไขพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นและรู้จักประเมินตนเองโดยศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลให้รอบรู้คือการจัดการกับตนเองส่วนการจัดการกับคนในองค์กรนั้นต้องเข้าใจนิสัยและความต้องการของเพื่อนร่วมงานเพื่อที่จะได้สร้างแรงจูงใจสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีส่งผลให้งานราบรื่นและมีประสิทธิภาพส่วนการจัดการกับงานนั้นต้องเข้าใจในตัวงานวางแผนการทำงานวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นแล้วหาแนวทางป้องกันแก้ไข (Manpower Group, 2558)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน เนื่องจากปัญหาการรับภาระหน้าที่งานที่มากเกินไปอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับรวมไปถึงการจ้างบุคลากรแบบลูกจ้างที่ขาดในเรื่องของสวัสดิการปัญหาการต้องรับภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมากจะส่งผลไปถึงคุณภาพความล่าช้าในการทำงานและประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมาไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและปัญหาการขาดความรู้ถึงปัญหาและภาระหน้าที่ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทาง

ในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข วางแผน ปรับปรุงและการกำหนดนโยบายองค์กรให้มีการสอดคล้องกับการดำเนินกิจการในปัจจุบัน และทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และเป็นตัวชักจูงให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพให้แก่บุคลากร

1.2 คำถามการวิจัย

1. ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่
2. ความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานหรือไม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.4 วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำนวน 15,614 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2564)

ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยประชากรศาสตร์ สามารถวัดได้จากตัวแปร ดังนี้

เพศ

ตำแหน่งงาน

อายุ

ระดับการศึกษา

รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในงาน สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านความก้าวหน้า

ด้านความรับผิดชอบ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยค่าจูน

เงินเดือนและสวัสดิการ

ความมั่นคงในการทำงาน

ค่านโยบายและการบริหาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้

ปริมาณงาน

คุณภาพงาน

เวลาในการทำงาน

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่าง ตุลาคม 2564 – พฤศจิกายน 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงาน ในเขตคลองสาน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

1. สามารถนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลมาบริหารปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของประชาชนวัยทำงานให้ดีขึ้น
2. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจและวางแผนปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกปราศจากความเครียด ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดขึ้นต่อเมื่อรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และบรรลุถึงความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด ความพึงพอใจเป็นตัวแปรสำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพหากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากจะทำให้เกิดความรักในองค์กรและตั้งใจปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงที่สุดหากบุคลากรไม่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ไปในทางบวกจากสิ่งร้ายภายนอกก็อาจจะส่งผลทางลบต่อการปฏิบัติงานได้โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีอยู่ด้วยกันรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้รวมถึงเกิดความภาคภูมิใจในงานที่สามารถปฏิบัติได้จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเวลาที่กำหนด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลหรือหัวหน้างานในองค์กรรวมทั้งการได้รับการยกย่องชมเชยและยอมรับในความสามารถ
3. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับมอบหมายงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยไม่ถูกกดดันหรือมีการควบคุมจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามากเกินไป
4. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่จะได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งเลื่อนขั้นหรือได้รับการสนับสนุนในเรื่องของการฝึกอบรมศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้

5. เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่ลูกจ้างได้รับจากองค์กรจากการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

6. ด้านนโยบายและการบริหารหมายถึงการแบ่งบทบาทและภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของบุคคลได้อย่างชัดเจน

7. ด้านความมั่นคงในอาชีพหมายถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถในผลงานรวมทั้งการได้รับการตอบสนองและสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงสายงานที่สูงขึ้นและมีการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มความรู้ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจรู้สึกมั่นคงในงานและอาชีพบริหาร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความคุ้มค่า ประหยัดเวลาได้ผลงานที่รวดเร็ว แต่งานออกมามีคุณภาพคุ้มค่าแก่การเสียไปของทรัพยากรต่างๆ (1) คุณภาพของงาน จะต้องมียุทธศาสตร์สูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ (2) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน (3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย (4) ค่าใช้จ่าย เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ ก็จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ประชาชนวัยทำงาน หมายถึง ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี จนถึง 59 ปี เป็นวัยที่ต้องหารายได้ เพื่อเลี้ยงตัวเองและครอบครัว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ประชาชนวัยทำงาน ในเขตคลองสาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมี
รายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากที่ได้ศึกษามีนักวิชาการให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการทำงาน
ไว้มาก ดังนี้

Struass and Sayles (1960, p.19 อ้างถึงใน กิติมา ปริดีดิลล, 2529, น.321) กล่าวถึง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะ
ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้น
ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้น
พื้นฐานของเขาได้

Morse (1955, p. 27) ให้ความหมายว่า ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของ
ผู้ปฏิบัติงานให้น้อยลง โดยถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดในการทำงานก็จะทำให้เกิดความไม่ พึง
พอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีพื้นฐานเกิดมาจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนองจึง
ทำให้เกิดความเครียด ในขณะที่เดียวกันการได้รับการตอบสนองความต้องการจะสามารถลด
ความเครียดได้ และจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

อัจจิมา หอมระรื่น (2552, น.7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงาน และผลของความไม่พึงพอใจ จะทำใ้บุคคลเกิดความรู้สึก โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจกระตือรือร้น เต็มใจ สนุกกว่าเรียงกับงานที่ทำ และมีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

นเรศ ภูโกลสูง (2541, น.7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีการเสียสละและ สติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่เหมือนกัน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ผู้บริหารจึงควร ทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญ และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มนชัย อรพิมพ์ (2550, น.10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกกับสิ่งที่ทำอยู่ และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ จากองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลภายใน และค่าตอบแทนซึ่งมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดแรงกระตือรือร้น ต่อการทำงาน มีกำลังใจที่ดีมุ่งมั่นสร้างสรรค์ให้กับองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการได้กล่าวมาทั้งหมดนั้นพอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกชอบและมีทัศนคติที่ดีต่องาน โดยมีปัจจัยต่างๆเข้ามาเกี่ยวข้องและนำมาสู่ความยินดีในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ขวัญกำลังใจในการทำงานต่อไป

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

Harrell (1972 อ้างใน นิมะ หุตาคม, 2541, น.10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยเหล่านี้มี 3 ประการดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factor)

ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job)

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable)

ปัจจัยด้านบุคคล(Personal Factor) คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ประสบการณ์จากผลการวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการทำงานนาน จนมีความชำนาญในงานมากขึ้น จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ทำ ระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนในงานที่ต้องใช้ฝีมือและในงานที่ต้องการ ความละเอียดอ่อน มากกว่าเพศชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานงานที่ต้องการความรู้และความสามารถที่หลากหลาย ต้องอาศัยสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายๆ ด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในกลุ่มในการทำงาน จะมีส่วนที่จะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ทำ

4. อายุ มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมี ประสบการณ์ในการทำงานสูง ไปด้วยแต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน การทำงานในเวลาทำงาน จะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่าที่พนักงานต้องทำงานในช่วงเวลาของการพักผ่อนและสังสรรค์กับผู้อื่น

6. เชาวน์ปัญญา มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำโดยงานบางประเภทก็ไม่พบความแตกต่างแต่งานบางประเภทก็พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญาและความพึงพอใจ อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความเบื่อหน่ายและมีความรู้สึกทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำ ทำให้ขาดความพึงพอใจในการทำงาน

7. การศึกษามากไม่แสดงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับระดับการศึกษา แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่า เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานหรือไม่ ในงานวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการแพทย์วิศวกร มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับเครื่องมือในการวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงเท่าที่ควร

9. ระดับเงินเดือนจากผลการวิจัย พบว่า ระดับเงินเดือนมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากเพียงพอต่อการครองชีพจะทำให้คนมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า คนที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเอง ก็สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

11. ความสนใจในงาน บุคคลที่มีความสนใจในการทำงาน ได้ทำงานที่ตนเองมีความถนัด จะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มี ความสนใจในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านงาน (Factor in the Job) ได้แก่

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน โอกาสในการเรียนรู้และศึกษางาน การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ สร้างสรรค์เป็นประโยชน์สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2. ทักษะในการทำงาน ทักษะในการทำงานและความชำนาญในงานที่ทำเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาควบคู่กับลักษณะงาน ฐานะทางอาชีพความรับผิดชอบและเงินเดือนที่ได้รับ จึงจะสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

3. ฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งการทำงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานเป็นผู้พิจารณาความสำคัญ และขึ้นกับบุคคลในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสิน ซึ่งเมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนแปลงไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงานความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะมีมากกว่าในหน่วยงานขนาดใหญ่ทั้งนี้เพราะพนักงานมีโอกาสได้รู้จักทำความคุ้นเคยเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลเดินทางไม่สะดวกสภาพท้องถิ่นที่แตกต่าง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพทางภูมิศาสตร์แต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ จะมีส่วนสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานในเมืองเล็ก เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึงความชัดเจนของงาน ที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงาน มีความชัดเจน รู้ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง จะช่วยควบคุมสภาพการณ์ทำงานได้ง่ายขึ้น งานที่มีโครงสร้างการทำงานดี รู้ว่า จะต้องทำอะไร และควรจะดำเนินอย่างไร จะทำให้สามารถควบคุมสถานการณ์ทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ (Factor Controllable by Management) ได้แก่

1. ความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะทำงานที่มีความมั่นคง

2. รายรับ รายรับที่ดีของพนักงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น และดึงดูดคนให้อยู่ในองค์กรต่อไป

3. ผลประโยชน์การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

4. โอกาสความก้าวหน้าโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสำคัญคนสูงวัยให้ความสำคัญ กับความก้าวหน้าน้อยกว่า คนอ่อนวัยกว่า เพราะพวกเขาได้ผ่านโอกาสนั้นมาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการให้งานที่ได้รับมอบหมาย ประสบความสำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามหน้าที่เด่นชัด งานบางอย่างไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกิดความอึดอัด ไม่สามารถทำงานได้ตามความตั้งใจ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานที่ทำงานในอาคารสำนักงานจะให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานมากกว่าซึ่งถือว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้คนขาดความพึงพอใจ

7. เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานจะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน จึงมีความสำคัญ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบในงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อความรับผิดชอบในงานกับปัจจัยอื่นๆ เช่น อายุประสบการณ์เงินเดือนและตำแหน่ง เป็นต้น

9. การนิเทศงาน การนิเทศงานมีผลต่อขวัญและเจตคติของพนักงาน การสร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างผู้ที่นิเทศงานกับพนักงาน จะทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร ควรจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างไร การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา จึงมีความสำคัญกับพนักงานที่จะสร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจในการทำงานด้วย

11. ความศรัทธาในผู้บริหารความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหารที่มีต่อหน่วยงาน จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพราะพนักงานที่มีความชื่นชมในความสามารถของผู้บริหาร จะเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งมีผลต่อเนื้อที่ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย

12. ความเข้าใจกัน ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจระหว่างกันความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นไปได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

(Frederick K. Herzberg, p. 1959) (อ้างถึงในสมยศ นาวิการ, 2533 น. 376-378) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจงโดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือบุคคลต้องการความสุขจากการทำงานซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยตนเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงานและเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือการที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

2) การได้รับการยอมรับนับถือ คือการที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนจากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยการแสดงความคิดเห็นการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คืองานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยไม่มี การตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า คือการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) คือปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรที่จะเกิดความไม่ชอบงานปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1) เงินเดือน คือ เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต คือสถานการณ์บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน คือการติดต่อกันโดยทางกายหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) สถานะทางอาชีพ คืออาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

5) นโยบายและและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6) สภาพการทำงาน คือสภาพทางกายภาพของงานเช่นแสงเสียงชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่นอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้นเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาเช่นการที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

8) ความมั่นคงในงาน คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา คือความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

โชคดี รัททอง (2523, น.19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีดังนี้ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นอันดับแรก ที่จะทำให้ตนรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะมากขึ้น ตามอายุผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะรู้สึกมั่นคงในการทำงาน มีความสำคัญน้อยกว่าผู้มีการศึกษาดำ

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าในการทำงานที่มีจากความสามารถของตนเองนั้นย่อมทำให้เกิดความภาคภูมิใจเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า เพศชายมีความต้องการในเรื่องนี้มากกว่าเพศหญิง (ตามผลงานวิจัย) แต่ความต้องการในลักษณะนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียงรายได้และการจัดการประชาสัมพันธ์เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด

ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการในปัจจุบันนี้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้างหรือรายได้ (Wages) ผู้ปฏิบัติงานจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับเกือบสูงสุด แต่ยังน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยขององค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมากกว่าความพึงพอใจ เพศชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าเพศหญิง

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspect the job) องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการหรือถนัดแล้ว จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การควบคุมดูแลหรือบังคับบัญชา (Supervisor) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานได้ เพศหญิงมักจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าเพศชายและ จะเป็นองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานขาดงานหรือลาออกได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) เป็นลักษณะที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือต้องการให้สังคมยอมรับตนเอง หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมแล้ว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงานและเพศหญิงจะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้มากกว่า เพศชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่การรับส่งข้อมูลต่าง ๆ คำสั่งการทำงาน รายงานการติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและผู้มีการศึกษาระดับสูง จะให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบนี้

9. สภาพการทำงาน (Working condition) ได้แก่สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น อุณหภูมิแสงสว่าง เสียง ห้องทำงาน ห้องอาหาร องค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่เพศชายจะให้ความสำคัญต่อชั่วโมงการทำงานมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอื่น ๆ

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ได้แก่ เงินบำนาญบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526, น.320-321) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยที่เป็นเงิน (Financial incentive) ได้แก่ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ และ สวัสดิการ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ไม่ใช่เงิน (Non financial incentive) ได้แก่สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่อง ชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้า ในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น จากการศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพอใจในการจัดจ้างค่าจ้าง ค่าตอบแทน ลักษณะการทำงานการสื่อสาร การบังคับบัญชา สภาพบรรยากาศในการทำงาน สิ่งตอบแทน โดยมีองค์ประกอบในด้านเพศ การศึกษา อายุความสามารถ และบุคลิกภาพ เป็นสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจากการตอบสนอง ความต้องการนั้น ๆ ดังนั้นผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของ บุคลากรในทุกๆ ด้าน เมื่อบุคลากรภายในองค์กรได้รับการตอบสนองตามความพึงพอใจแล้วก็จะส่งผลให้องค์กรนั้น ได้รับผลผลิตและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน จะแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร ในด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ เงินเดือนสวัสดิการ ความมั่นคง และนโยบายการบริการ สามารถส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมไปถึงความสุขของบุคลากรอีกด้วย หากองค์กรมีบุคลากรที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดสาเหตุ ที่ทำให้การปฏิบัติงาน และผลลัพท์งานที่ได้ออกมามีคุณภาพลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงาน และเกิดปัญหาวินัยในองค์กร แต่ในทางกลับกันหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลบวกให้แก่องค์กร เป็นเครื่องชี้วัดในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานอีกด้วย

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการศึกษามีนักวิชาการให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้
มาก สรุปได้ดังนี้

Stress and Sayless (1979) (อ้างถึงในอนุชา กาญจนกุลไพศาล, 2560, น. 26) ได้กล่าวว่า
การจูงใจมนุษย์นั้นต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและประสานสัมพันธ์กันเป็น
กระบวนการคือเมื่อมนุษย์มีความต้องการก็จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงขับเคลื่อนในร่างกายและจะแสดง
พฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเพื่อให้ได้สิ่งล่อใจหรือสิ่งจูงใจตามที่ต้องการสิ่งล่อใจ
หรือสิ่งจูงใจนับเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้
บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สมใจ ลักษณะ (2552 น. 10-11) กล่าวว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นหัวใจหลัก
ในการนำองค์กรไปสู่กระบวนการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงานองค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่า
พอใจทั้งในด้านการผลิตการบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่
บุคลากรขององค์กรซึ่งจะขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง
โดยองค์ประสิทธิภาพขององค์กรจะอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการคือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร
3. ปัจจัยขององค์กร
4. กระบวนการขององค์กร

Becker and Neubauser (1975) (อ้างถึงในอนุชา กาญจนกุลไพศาล, 2560, น.12 ของ
เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organizational Efficiency) ไว้ได้เสนอแบบจำลอง
เกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คนเงินวัสดุ
อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กรคือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็น
องค์กรในระบบเปิดยังมีปัจจัยประกอบอีกหลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความแน่นอนจะมีการกำหนดระเบียบ
ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ
องค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความไม่แน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้
ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการ
ทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพังและ

เขายังเชื่อว่าความสามารถเห็นผลการทำงานขององค์กร ได้มีความสัมพันธ์กับควมมีประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดสอบเลือกระเบียบปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น โครงสร้างของงานระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงานซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953, p. 433) (อ้างถึงในประภาพร พุกกะศรี, 2557, น. 25)

สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ

1) คุณภาพ คือ งานจะต้องมีคุณภาพสูงผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

2) ปริมาณ คือ งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3) เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4) ค่าใช้จ่ายคือการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

Zalearnick (1958, p. 59) (อ้างถึงในอัครเดช ไม้จันทร์, 2550) กล่าวว่าในการปฏิบัติงานจะได้ผลดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

1) รายได้หรือค่าตอบแทน

2) ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี

4) ตำแหน่งหน้าที่

Harrington Emerson (1931, p. 223) (อ้างถึงในอัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ได้กล่าวว่าหลักการงานให้มีประสิทธิภาพมีอยู่ 12 ประการดังนี้

1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน

2) ใช้หลักสามัญในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม

5) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรม

6) การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความลับและมีสมรรถภาพและมีการจดบันทึกไว้เป็น

7) ควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรในด้าน ปริมาณงาน คุณภาพ และเวลาในการทำงาน มีความต้องการที่จะเกิดแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจในร่างกายและจะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในซึ่งหากได้รับการตอบสนองเพื่อให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเซีย มาร์ติน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านตำแหน่งงาน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงกว่า รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน และในด้านรายได้ พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมักมีคุณภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า จึงทำให้ได้ผลผลิตออกมามากกว่า เนื่องจากบริษัทมีการปรับอัตราเงินเดือนตามปริมาณงานและคุณภาพงาน

ลออรัตน์ อินทวงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยามสมุทร โฟรเซนฟู๊ดส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามสมุทร โฟรเซนฟู๊ดส์ จำกัด โดยรวมด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05

พัน โชคพันธ์ จินดา และคณะ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ไพรเมอเรีย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไพรเมอเรีย จำกัด ในจังหวัด

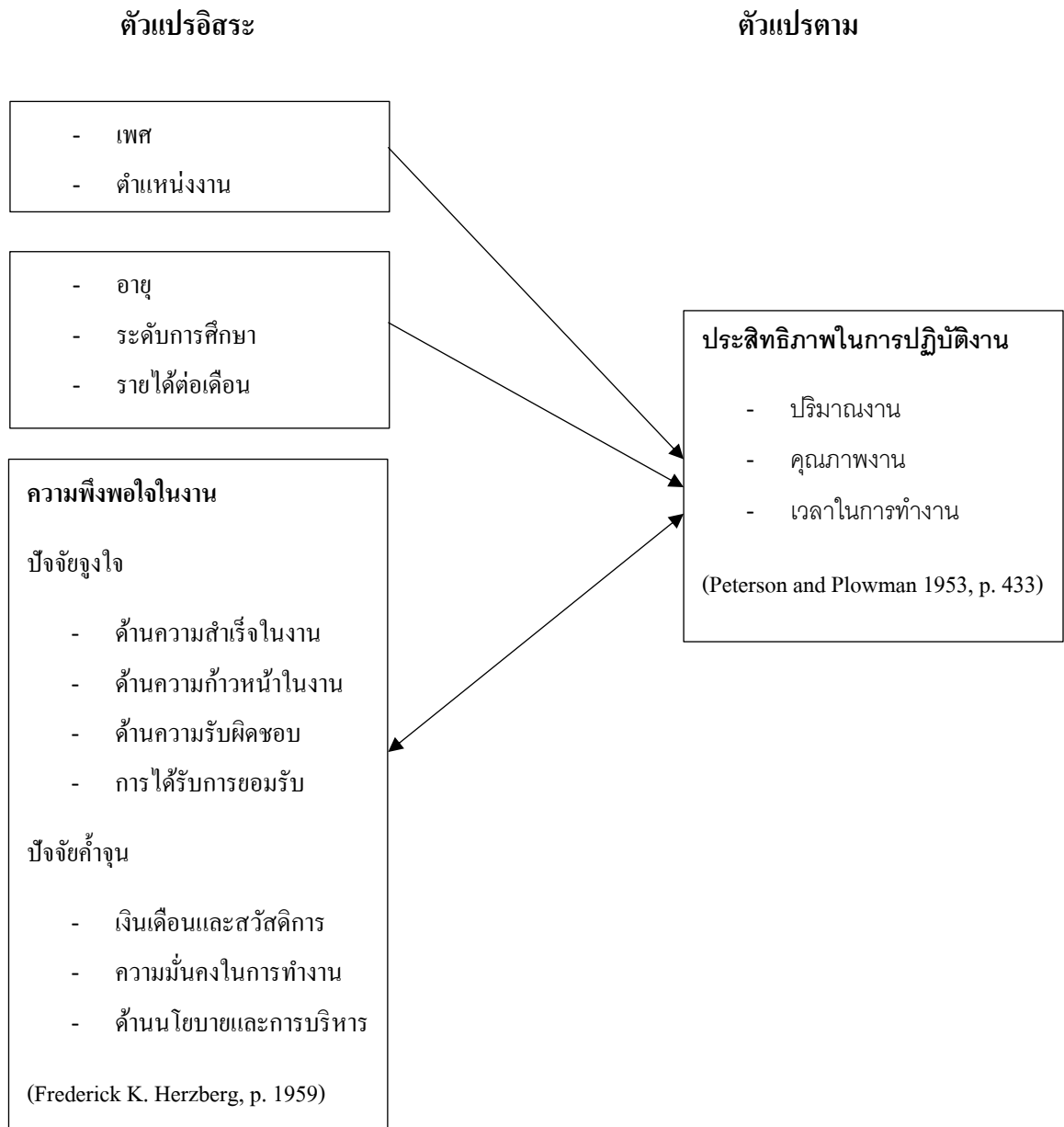
เชิงรายน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงานส่วน
ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัด
เชียงราย ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรด้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

มลทา พัทธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานด้าน
บุคลากรด้านการเงินด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านการจัดการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความรู้
และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการ
ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแสดงให้เห็นว่าอาจจะมีปัจจัย
อื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ
สภาพแวดล้อมในการทำงานความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานความมั่นคงก้าวหน้าในงานและ
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ว่าบุคลากรของทุกองค์กรต่างต้องการ
ความพึงพอใจในทุกๆด้าน บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากตัว
บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรจะมีประสิทธิภาพ

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
กาปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

3.1 ประชากร และตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำนวน 15,614 คน
(สำนักงานสถิติแห่งชาติ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา คือ ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน มีจำนวน
ทั้งหมด 15,614 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
(Yamane, 1973)

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

N = ขนาดประชากร = 15,614 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{15,614}{1 + 15,614(0.05)^2}$$

n = 390 คน

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 390 ตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการสำรองเพิ่ม ร้อยละ 10 เป็นจำนวน 39 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 429 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาค้นคว้าจาก ทฤษฎีนักวิชาการ และนักปฏิบัติที่เขียนไว้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว รวมจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว รวมจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบได้เพียงข้อเดียว รวมจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนนี้ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า มี 5 ตัวเลือก เลือกตอบเพียงข้อเดียว และเป็นข้อความในทางบวก ประชาชนวัยทำงานมีความรู้ถึงลักษณะเห็นด้วย และในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความรู้ถึงประชาชนวัยทำงานก็จะไม่เห็นด้วย แบบสอบถามในส่วนนี้มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยการใช้อนุกรมพื้นฐาน คือการหาค่าพิสัย (ค่ามากที่สุด – ค่าน้อยที่สุด) และการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของความกว้างอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างคะแนน (ความกว้างของอัตราภาคชั้น)} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น ความกว้างของอัตราภาคชั้น คือ 0.80 จึงสามารถสรุปการวัดคะแนนของระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัย โดยการคำนวณคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

ระดับเฉลี่ย	ความหมายของระดับความคิดเห็นเฉลี่ย
4.21 – 5.00	ระดับสูงมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ให้กับประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำนวน 429 คน
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบในแบบสอบถามเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำข้อมูลการตอบแบบสอบถามออนไลน์มาสรุปเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

3.4 วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 429 ชุดลงรหัส (coding) เป็นการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยใส่รหัสแทนคำถามแต่ละข้อด้วยการประมวลผลข้อมูลที่ได้มาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็น

เกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้
การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และนำมาจัดระดับ โดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆกัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

นำคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงน้อยที่สุด

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า T-Test และ F-Test (ANOVA) และสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการดำเนินงานต่างๆดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลลัพธ์ที่ได้มาทั้งหมด ไปเสนอเป็นผลการวิจัยและอภิปรายผลสิ่งที่ได้ค้นพบจากการวิจัยรวมทั้งการแสดงผลการทดสอบสมมติฐานในบทต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ประชาชนวัยทำงาน ในเขตคลองสาน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่ม
ตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน
ของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนวัยทำงานในเขตคลอง
สาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนวัยทำงานในเขต
คลองสาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับ
การยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบาย
และการบริหาร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชน
วัยทำงานในเขตคลองสาน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย
กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน t-test

F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
*	แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R-Square)
Adj. R ²	แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjust R-Square)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดิบ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

(N = 429)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	173	40.30
หญิง	256	59.70
รวม	429	100
ตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	350	81.60
ระดับหัวหน้า	79	18.40
รวม	429	100
อายุ		
21 – 30 ปี	304	70.90
31 – 40 ปี	94	21.90
41 – 50 ปี	26	6.10
51 ปีขึ้นไป	5	1.20
รวม	429	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	371	86.50
ปริญญาโท	44	10.30
สูงกว่าปริญญาโท	14	3.30
รวม	429	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 30,000 บาท	306	71.30
30,001 - 40,000 บาท	82	19.10
40,001 – 60,000 บาท	30	7.0
60,001 บาทขึ้นไป	11	2.60
รวม	429	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 429 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 429 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 และระดับหัวหน้า จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมา คือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 ระดับปริญญาโท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.30

รายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมา คือ รายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 รายได้ 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 และรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี มีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ มีอายุ 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
จำแนกตามรายด้าน

(N = 429)

ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความสำเร็จในงาน	4.40	.690	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้า	4.28	.863	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.34	.724	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.25	.825	มากที่สุด
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.27	.783	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.28	.754	มากที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.28	.789	มากที่สุด
ภาพรวม	4.30	.698	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
ด้านความสำเร็จในงาน

(N = 429)

ด้านความสำเร็จในงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	4.46	.734	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน	4.41	.809	มากที่สุด
3. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับ	4.34	.837	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	.690	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จในงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ท่านพึงพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 3 ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้า

(N = 429)

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	4.29	.957	มากที่สุด
5. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เข้าฝึกอบรมตามสิ่งที่ท่านสนใจ	4.29	.915	มากที่สุด
ภาพรวม	4.28	.863	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าโดยรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 4 ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และข้อที่ 5 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เข้าฝึกอบรมตามสิ่งที่ท่านสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความรับผิดชอบ

(N = 429)

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ	4.34	.841	มากที่สุด
7. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม	4.32	.901	มากที่สุด
8. ท่านทำงานเสร็จทันตามแผนปฏิบัติงาน	4.37	.783	มากที่สุด
ภาพรวม	4.34	.724	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านความรับผิดชอบโดยรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 8 ท่านทำงานเสร็จทันตามแผนปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 6 ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 7 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

(N = 429)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแนวทางการบริหารจัดการ	4.25	.924	มากที่สุด
10. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อบังคับขององค์กร	4.21	.966	มากที่สุด
11. ท่านมีโอกาสดูแลความคิดเห็นเรื่องต่างๆในองค์กร	4.30	.901	มากที่สุด
ภาพรวม	4.25	.825	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 11 ท่านมีโอกาสดูแลความคิดเห็นเรื่องต่างๆในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแนวทางการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 10 ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อบังคับขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

(N = 429)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
12. ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของท่าน	4.29	.918	มากที่สุด
13. ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	4.26	.867	มากที่สุด
14. ท่านคิดว่าระบบสวัสดิการ ประโยชน์เกี่ยวกับที่ได้รับมีความเหมาะสม	4.28	.873	มากที่สุด
ภาพรวม	4.27	.783	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 12 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 14 ท่านคิดว่าระบบสวัสดิการ ประโยชน์เกี่ยวกับที่ได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 13 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

(N = 429)

ด้านความมั่นคงในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
15. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง	4.29	.896	มากที่สุด
16. ท่านคิดว่าตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความมั่นคง	4.30	.829	มากที่สุด
17. ท่านคิดว่าการย้ายตำแหน่งหน้าที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน	4.28	.847	มากที่สุด
ภาพรวม	4.28	.754	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 16 ท่านคิดว่าตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 15 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 17 ท่านคิดว่าการย้ายตำแหน่งหน้าที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร

(N = 429)

ด้านนโยบายและการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
18. ท่านพึงพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน	4.24	.902	มากที่สุด
19. ท่านพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.29	.891	มากที่สุด
20. การกำหนดนโยบายในการบริหารมีความชัดเจน	4.32	.842	มากที่สุด
ภาพรวม	4.28	.789	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่ 20 การกำหนดนโยบายในการบริหารมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 19 ท่านพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 18 ท่านพึงพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายด้าน

(N = 429)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านปริมาณงาน	4.34	.714	มากที่สุด
ด้านคุณภาพงาน	4.32	.727	มากที่สุด
ด้านเวลาในการทำงาน	4.33	.750	มากที่สุด
ภาพรวม	4.33	.682	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

(N = 429)

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถชี้แจงถึงความล่าช้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนได้	4.40	.777	มากที่สุด
2. ท่านมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามที่องค์กรต้องการ	4.35	.814	มากที่สุด
3. ท่านมีความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้จำนวนงานที่ตรงตามแผนที่กำหนด	4.30	.843	มากที่สุด
ภาพรวม	4.34	.714	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ท่านสามารถชี้แจงถึงความล่าช้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ท่านมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามที่องค์กรต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่ 3 ท่านมีความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้จำนวนงานที่ตรงตามแผนที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ

(N = 429)

ด้านคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐาน ทำให้องค์กรได้รับรางวัลหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	4.31	.827	มากที่สุด
5. ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา	4.34	.824	มากที่สุด
6. ท่านมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	4.31	.835	มากที่สุด
ภาพรวม	4.32	.727	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อคุณภาพของงานหรือผลงานที่ออกมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 4 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐาน ทำให้องค์กรได้รับรางวัลหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และข้อที่ 6 ท่านมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาการทำงาน

(N = 429)

ด้านเวลาการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. ท่านมีการกำหนดการทำงานตามลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้	4.34	.851	มากที่สุด
8. ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ชัดเจน	4.34	.824	มากที่สุด
ภาพรวม	4.33	.750	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาการทำงาน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 7 ท่านมีการกำหนดการทำงานตามลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ และ ข้อที่ 8 ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนวัยทำงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

(N = 429)

ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ชาย (N = 173)		หญิง (N = 256)		t	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านปริมาณงาน	4.51	.633	4.23	.743	2.638	.000*	แตกต่าง
ด้านคุณภาพงาน	4.46	.699	4.23	.733	3.228	.001*	แตกต่าง
ด้านเวลาในการทำงาน	4.47	.670	4.24	.787	2.782	.001*	แตกต่าง
ภาพรวม	4.48	.615	4.23	.708	3.214	.000*	แตกต่าง

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

(N = 429)

ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้า		t	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านปริมาณงาน	4.38	.038	4.17	.071	2.427	.016*	แตกต่าง
ด้านคุณภาพงาน	4.37	.038	4.08	.703	3.228	.001*	แตกต่าง
ด้านเวลาในการทำงาน	4.38	.743	4.12	.748	2.794	.005*	แตกต่าง
ภาพรวม	4.38	.687	4.12	.623	3.019	.003*	แตกต่าง

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้าน

ปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

(N = 429)

ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านปริมาณงาน	21 – 30 ปี	304	4.46	.706	12.496	.000*	แตกต่าง
	31 – 40 ปี	94	3.97	.641			
	41 – 50 ปี	26	4.30	.572			
	51 ปีขึ้นไป	5	4.20	.836			
ด้านคุณภาพงาน	21 – 30 ปี	304	4.43	.721	9.989	.000*	แตกต่าง
	31 – 40 ปี	94	3.98	.663			
	41 – 50 ปี	26	4.25	.694			
	51 ปีขึ้นไป	5	4.53	.557			
ด้านเวลาในการทำงาน	21 – 30 ปี	304	4.45	.737	11.310	.000*	แตกต่าง
	31 – 40 ปี	94	3.95	.713			
	41 – 50 ปี	26	4.34	.644			
	51 ปีขึ้นไป	5	4.60	.418			
ภาพรวม	21 – 30 ปี	304	4.45	.684	12.840	.000*	แตกต่าง
	31 – 40 ปี	94	3.97	.579			
	41 – 50 ปี	26	4.30	.585			
	51 ปีขึ้นไป	5	4.44	.599			

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	4.45	.684	-	.47939*	.14760	.00658
31 – 40 ปี	3.97	.579	-.47939*	-	-.33179*	-.47281
41 – 50 ปี	4.30	.585	-.14760	.33179*	-	.10769
51 ปีขึ้นไป	4.44	.599	-.00658	.47281	.14103	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า อายุ 21-30 ปีกับ 31-40 ปี และ 41-50 ปีกับ 31-40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	4.46	.706	-	.49412*	.16161	.26930
31 – 40 ปี	3.97	.641	-.49412*	-	-.33252*	-.22482
41 – 50 ปี	4.30	.572	-.16161	.33252*	-	.10769
51 ปีขึ้นไป	4.20	.836	-.26930	.22482	-.10769	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานจำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า อายุ 21-30 ปีกับ 31-40 ปี และ 41-50 ปีกับ 31-40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพงานจำแนกตามอายุ

ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	4.43	.721	-	.45084*	.17670	-.10022
31 – 40 ปี	3.98	.663	-.45084*	-	-.27414	-.55106
41 – 50 ปี	4.25	.694	-.17670	.27414	-	-.27692
51 ปีขึ้นไป	4.53	.557	.10022	.55106	.27692	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานจำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า อายุ 21-30 ปีกับ 31-40 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ด้านเวลาในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	อายุ			
			21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	4.45	.737	-	.49321*	.10450	-.14934
31 – 40 ปี	3.95	.713	-.49321*	-	-.38871*	-.64255
41 – 50 ปี	4.34	.644	-.10450	.38871*	-	-.25385
51 ปีขึ้นไป	4.60	.418	.14934	.64255	.25385	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า อายุ 21-30 ปีกับ 31-40 ปี และ 41-50 ปีกับ 31-40 ปีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 429)

ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านปริมาณงาน	ปริญญาตรี	371	4.39	.712	6.839	.001*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	44	3.97	.648			
	สูงกว่าปริญญาโท	14	4.33	.666			
ด้านคุณภาพงาน	ปริญญาตรี	371	4.37	.718	7.029	.001*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	44	3.94	.700			
	สูงกว่าปริญญาโท	14	4.23	.767			
ด้านเวลาในการทำงาน	ปริญญาตรี	371	4.36	.762	2.489	.084	ไม่แตกต่าง
	ปริญญาโท	44	4.10	.678			
	สูงกว่าปริญญาโท	14	4.42	.513			
ภาพรวม	ปริญญาตรี	371	4.37	.685	5.813	.003*	แตกต่าง
	ปริญญาโท	44	4.00	.598			
	สูงกว่าปริญญาโท	14	4.33	.622			

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม
จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาตรี	4.37	.685	-	.36717*	.04268
ปริญญาโท	4.00	.598	-.36717*	-	-.32449
สูงกว่าปริญญาโท	4.33	.622	-.04268	.32449	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาตรีกับปริญญาโทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาตรี	4.39	.712	-	.41536*	.05930
ปริญญาโท	3.97	.648	-.41536*	-	-.35606
สูงกว่าปริญญาโท	4.33	.666	-.05930	.35606	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาตรีกับปริญญาโทแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้าน
คุณภาพงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับการศึกษา		
			ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
ปริญญาตรี	4.37	.718	-	.42590*	.13477
ปริญญาโท	3.94	.700	-.42590*	-	-.29113
สูงกว่าปริญญาโท	4.23	.767	-.13477	.29113	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้าน
คุณภาพงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ปริญญาตรีกับปริญญาโท
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

(N = 429)

ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านปริมาณงาน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	306	4.47	.688	13.677	.000*	แตกต่าง
	30,001 – 40,000 บาท	82	3.97	.646			
	40,001 – 60,000 บาท	30	4.31	.683			
	60,001 บาทขึ้นไป	11	3.78	.833			
ด้านคุณภาพงาน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	306	4.44	.694	13.264	.000*	แตกต่าง
	30,001 – 40,000 บาท	82	3.94	.699			
	40,001 – 60,000 บาท	30	4.31	.699			
	60,001 บาทขึ้นไป	11	3.78	.806			
ด้านเวลาในการทำงาน	ต่ำกว่า 30,000 บาท	306	4.48	.696	18.400	.000*	แตกต่าง
	30,001 – 40,000 บาท	82	3.84	.769			
	40,001 – 60,000 บาท	30	4.36	.614			
	60,001 บาทขึ้นไป	11	4.00	.806			
ภาพรวม	ต่ำกว่า 30,000 บาท	306	4.46	.652	17.254	.000*	แตกต่าง
	30,001 – 40,000 บาท	82	3.92	.635			
	40,001 – 60,000 บาท	30	4.32	.561			
	60,001 บาทขึ้นไป	11	3.85	.790			

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน และด้านเวลาในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	รายได้ต่อเดือน			
			ต่ำกว่า 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 30,000 บาท	4.46	.652	-	.54310*	.13624	.60728*
30,001 – 40,000 บาท	3.92	.635	-.54310*	-	-.40687*	.06418
40,001 – 60,000 บาท	4.32	.561	-.13624	.40687*	-	.47104*
60,001 บาทขึ้นไป	3.85	.790	-.60728*	-.06418	-.47104*	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท 40,001 – 60,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาท กับ 60,001 บาทขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านปริมาณงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านปริมาณงาน	\bar{X}	S.D.	รายได้ต่อเดือน			
			ต่ำกว่า 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 30,000 บาท	4.47	.688	-	.49091*	.15948	.68271*
30,001 – 40,000 บาท	3.97	.646	-.49091*	-	-.33144*	.19180
40,001 – 60,000 บาท	4.31	.683	-.15948	.33144*	-	.52323*
60,001 บาทขึ้นไป	3.78	.833	-.68271*	-.19180	-.52323*	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 60,001 บาทขึ้นไป 40,001 – 60,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาทกับ 60,001 บาทขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านคุณภาพงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านคุณภาพงาน	\bar{X}	S.D.	รายได้ต่อเดือน			
			ต่ำกว่า 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 30,000 บาท	4.44	.694	-	.49947*	.13551	.65874*
30,001 – 40,000 บาท	3.94	.699	-.49947*	-	-.36396*	.15928
40,001 – 60,000 บาท	4.31	.699	-.13551	.36396*	-	.52323*
60,001 บาทขึ้นไป	3.78	.806	-.65874*	-.15928	-.52323*	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 60,001 บาทขึ้นไป 40,001 – 60,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 60,000 บาทกับ 60,001 บาทขึ้นไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านเวลาในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านเวลาในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	รายได้ต่อเดือน			
			ต่ำกว่า 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 30,000 บาท	4.48	.696	-	.63893*	.11373	.48039*
30,001 – 40,000 บาท	3.84	.769	-.63893*	-	-.52520*	-.15854
40,001 – 60,000 บาท	4.36	.614	-.11373	.52520*	-	.36667
60,001 บาทขึ้นไป	4.00	.806	-.48039*	.15854	-.36667	-

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ประชาชนวัยทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการทำงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท ต่ำกว่า 30,000 บาท กับ 60,001 บาทขึ้นไป และ 40,001 – 60,000 บาท กับ 30,001 – 40,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.30 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	.917 ^a	.840	.838	.27507

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE				Tolerance	VIF
Constant	.333	.093		3.581	.000		
ด้านความสำเร็จในงาน (X ₁)	.288	.035	.291	8.134	.000	.321	3.111
ด้านความก้าวหน้า (X ₂)	-.006	.028	-.008	-.223	.824	.327	3.059
ด้านความรับผิดชอบ (X ₃)	.336	.038	.356	8.722	.000	.247	4.042
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X ₄)	.101	.033	.123	3.075	.002	.259	3.860
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X ₅)	.204	.033	.234	6.213	.000	.291	3.442
ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X ₆)	.368	.094	.407	8.818	.000	.260	3.854
ด้านนโยบายและการบริหาร (X ₇)	.432	.042	.489	10.810	.000	.260	3.854

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 และตารางที่ 4.31 พบว่าค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น สามารถใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter โดยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ 84.00 % ($R^2 = .840$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าการปรับตัว ด้านนโยบายและการบริหาร (Beta = .489) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Beta = .407) ด้านความรับผิดชอบ (Beta = .356) ด้านความสำเร็จในงาน (Beta = .291) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Beta = .234) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Beta = .123) ตามลำดับส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล คือ ด้านความก้าวหน้า (Beta = -.008) และเมื่อพิจารณาค่า Beta ของแต่ละด้าน จะพบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ .489 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .333 + .288(X_1) + .336(X_2) + .101(X_3) + .204(X_4) + .368(X_5) + .432(X_6)$$

สมการในรูปแบบคะแนนสมมติฐาน

$$Z = .291(Z_1) + .356(Z_2) + .123(Z_3) + .234(Z_4) + .407(Z_5) + .489(Z_6)$$

ทั้งนี้ จากตารางที่ 4.31 พบว่า

ดังนั้น ความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ซึ่งผู้วิจัยขอแนะนำ สรุปผลของการศึกษา การอภิปรายผล และเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.70 เป็นเพศชายร้อยละ 40.30 มีตำแหน่งงาน ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 81.60 ระดับหัวหน้า ร้อยละ 18.40 มีอายุระหว่าง 21-30ปี ร้อยละ 70.90 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40ปี ร้อยละ 21.90 อายุระหว่าง 41-50ปี ร้อยละ 6.10 อายุระหว่าง 51ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.20 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 86.50 รองลงมา ระดับปริญญาโท ร้อยละ 10.30 ระดับสูงกว่าปริญญาโท ร้อยละ 3.30 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 30,000บาท ร้อยละ 71.30 รองลงมา 30,001-40,000บาท ร้อยละ 19.10 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 7.00 และ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงาน ในเขตคลองสาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.30 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 4.28 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 4.27 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 รองลงมาคือ ด้านเวลาในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามเพศชาย เพศหญิง โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีเพศหญิงมีระดับผลการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย แยกตามตำแหน่งงาน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลกระทบบทความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .840 กล่าวไว้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ร้อยละ 84.0 ซึ่งมีความสามารถในการทำนายในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร สามารถพยากรณ์ผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน พบว่า มีบางตัวแปรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลอธรัตน์ อินทวงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยามสมุทรโพธิ์เช่นฟู๊ดส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนสถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท สยามสมุทรโพธิ์เช่นฟู๊ดส์ จำกัด โดยรวมด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพที่มีระดับนัยสำคัญ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียัน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านตำแหน่งงาน โดยบุคลากรที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างานจะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงกว่า รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน และในด้านรายได้ พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมักมีคุณภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า จึงทำให้ได้ผลผลิตออกมาดีกว่า เนื่องจากบริษัทมีการปรับอัตราเงินเดือนตามปริมาณงานและคุณภาพงาน

การศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร โดยทั้ง 6 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 84.00 ($R^2 = .840$) อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มลธา พิทักษ์ (2554)

ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของ พนักงานที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านบุคลากรด้านการเงินด้านวัสดุอุปกรณ์ด้านการ จัดการมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ก้าวหน้าในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน ที่ทำงานด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน สังกัดสำนักงานของ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแสดงให้เห็นว่าอาจจะมียปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานความมั่นคงก้าวหน้าในงานและขวัญและกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัน โชคพันธ์ จินดา และคณะ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ไพรเมอเรีย จำกัด ใน จังหวัดเชียงรายพบว่าปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไพรเมอเรีย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบและด้าน ลักษณะงานส่วนปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไพรเมอเรีย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากการวิจัย เรื่องความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน ผลของ Regression พบว่า ความพึงพอใจในงานทั้ง 7 ด้าน ซึ่ง มีความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ที่มีอิทธิพล ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าเป็น โอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารที่ควรพิจารณา ปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในงาน ควรเปิดโอกาสและให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้ ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานให้เข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จเป็นอย่างดีตามระยะเวลาที่กำหนด

3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ควรเปิดโอกาสมีการประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ รวมถึงควรมีการมอบหมายงานเพื่อให้ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานรู้สึกยอมรับผู้บังคับบัญชา

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ การพิจารณาขึ้นค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมเป็นแรงผลักดันให้ ควรจัดให้มีค่าล่วงเวลาในการทำงาน และเงินรางวัลนอกเหนือเงินเดือน ควรจัดสวัสดิการให้กับประชาชนวัยทำงานไม่ว่าจะเป็นด้านการรักษาพยาบาล เพื่อให้ประชาชนวัยทำงานมีความปลอดภัย

5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

6. ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายร่วมกันเพื่อให้เกิดความสบายใจทั้งหมด ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีปัจจัยอื่นๆที่นอกเหนือจากการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้กำหนดปัจจัยที่มีผลเพียง 7 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างเช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือมุมมองในการปฏิบัติงาน

2. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวคิดที่ใช้ครั้งนี้ไปใช้ใหม่ โดยมีการเปลี่ยนตัวแปรและคำถามในการวิจัย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานะเศรษฐกิจ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรภัทร์ เจริญสุข. (2552). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- โชคดี รักทอง. (2523). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พันโชค พันธุ์จินดา, ประภัสสร วรรณสถิต, กัญญ์พัสวี กล่อมชงเจริญ และจิรายุ หาญตระกูล. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย. วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 1(1). 60-69.
- มนชัย อรพิมพ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการค้าต่างประเทศกระทรวงพาณิชย์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- มลทา พิทักษ์. (2554). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- ลออรัตน์ อินทวงศ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สยาม สมุทรโพรเซ่นฟู๊ดส์ จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สมใจ ลักษณ์ะ. (2544). การบริหารงานด้วยคุณภาพองค์กรสืบค้นจาก http://baiyokukritkung.blogspot.com/2017/12/blog-post_12.html
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ เข้มเฟื่อน. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอ
เซียน มารีน เซอร์วิสเซส จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหาร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. การสำรวจประชากร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557.

อัจฉิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคนนอนไฮ-เทค
(ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ
นคร.

ManpowerGroup. (2559). เทคนิคขั้นเทพสู่การทำงานทรงประสิทธิภาพสืบค้นจาก

<https://www.manpowerthailand.com/tris/content/detail/838>

ภาษาต่างประเทศ

Becker, S.W., & Neubauser, D. (1975). The efficient organization. New York: Elsevier.

Frederick, Herzberg; Mausner, Bernard; and Synderman, Block. (1959). The Motivation to Work.
New York: John Wiley.

Harrell, T.W. (1972.) Industrial Psychology. New York: Hot Rinehart & Winson.

Harrington Emerson. (1931). Organizational Behavior. Singapore: Mc Graw-Hill Book Co
Singapore.

Morse, N. C. (1955). Satisfaction in the white collar job. Michican: University of Michican.

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

Strauss, G. & Sayless, L. R. (1960). Personal: The human problem of management. Eaglewood
Cliffs: Prentice-Hall.

Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York: Harper and Row.

Zaleanick et al. (1958). Motion productivity and Satisfaction of worker. Massachusettes: Division
of Research, Harward University.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตคลองสาน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโทตามหลักสูตรมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของประชาชนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โอกาสนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

() 1. ระดับปฏิบัติการ

() 2. ระดับหัวหน้า

3. อายุ

() 1. 21-30 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. ปริญญาโท

() 3. สูงกว่าปริญญาโท

5. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 30,000 บาท

() 2. 30,001 -40,000 บาท

() 3. 40,001 -60,000 บาท () 4. 60,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านความสำเร็จในงาน						
1.	ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					
2.	ท่านพึงพอใจที่ได้รับคำชมเชยในการทำงาน					
3.	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับ					
ด้านความก้าวหน้า						
4.	ท่านได้รับโอกาสการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
5.	ท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนจากองค์กรให้เข้าฝึกอบรมตามสิ่งที่คุณสนใจ					
ด้านความรับผิดชอบ						
6.	ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานอย่างอิสระ					
7.	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม					
8.	ท่านทำงานเสร็จทันตามแผนปฏิบัติงาน					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
9.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแนวทางการบริหารจัดการ					
10.	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดข้อบังคับขององค์กร					
11.	ท่านมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นเรื่องต่างๆในองค์กร					
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
12.	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทำงานของท่าน					

13.	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
14.	ท่านคิดว่าระบบสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับมีความเหมาะสม					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
15.	ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง					
16.	ท่านคิดว่าตำแหน่งในปัจจุบันของท่านมีความมั่นคง					
17.	ท่านคิดว่าการย้ายตำแหน่งหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน					
ด้านนโยบายและการบริหาร						
18.	ท่านพึงพอใจกับการปฏิบัติตามนโยบายในที่ทำงาน					
19.	ท่านพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
20.	การกำหนดนโยบายในการบริหารมีความชัดเจน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเห็น				
		1	2	3	4	5
ปริมาณงาน						
1.	ท่านสามารถชี้แจงถึงความล่าช้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามแผนได้					
2.	ท่านมีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามที่องค์กรต้องการ					
3.	ท่านมีความเข้าใจและความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทำให้ได้จำนวนงานที่ตรงตามแผนที่กำหนด					
คุณภาพงาน						

4.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามมาตรฐาน ทำให้ องค์กรได้รับรางวัลหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
5.	ท่านปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้เพื่อคุณภาพของ งานหรือผลงานที่ออกมา					
6.	ท่านมีจิตสำนึกในการคำนึงถึงคุณภาพของงานที่ส่งผล ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
เวลาในการทำงาน						
7.	ท่านมีการกำหนดการทำงานตามลำดับความสำคัญของ งานเพื่อให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดไว้					
8.	ท่านมีการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จ ตามแผนงานที่ชัดเจน					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชนกร สภาเจริญกุล
Name & Last Name	Miss Thanaporn Spacharoenkul
วัน เดือน ปีเกิด	13 เมษายน 2541
Date of Birth	April 13, 1998
สถานที่ติดต่อ	35/64 ซอยเอกชัย39 แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
Address	35/64 Soi Ekachai 39, bangkhunthien, jomthong, Bangkok 10150
E-mail	Tnptualek@gmail.com
ประวัติการศึกษา	ปริญญาโท ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต
Education	Master of Business administration, Management, Dhurakij Pundit University.