

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย



พันธโชค พันธุ์จินดา

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2562

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย



พันโชค พันธุ์จินดา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สำนักบริหารและพัฒนาระบบราชการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

พันโชค พันธุ์จินดา

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญพัทธ์สิริ กล่อมธงเจริญ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(อาจารย์ ดร.จิรายุ หาญตระกูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)

รักษาการแทนรองอธิการบดี ปฏิบัติการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	นายพันโชค พันธุ์จินดา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัดใน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัดใน จังหวัดเชียงราย โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัดใน จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับแบบวัดปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส. รายได้ประมาณ 10,001-15,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี ส่วนสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบและด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ไปรษณีย์ไทย



Title	SATISFACTION WITH OPERATION HAVING AN EFFECT ON THE EFFICIENCY IN THE OPERATION: A CASE STUDY OF THAI POST Co., Ltd., CHIANG RAI PROVINCE
Author	Mr. Panchok Panjinda
Degree	Master of Business Administration in Business Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Prapassorn Vannasathid

ABSTRACT

This survey study aimed to investigate factors effecting the efficiency in operation and the efficiency in operation of staff of Thai Post Co., Ltd., Chiang Rai province. A set of questionnaires was used for data collection administered with 200 staff of Thai Post Co., Ltd. in Chiang Rai province. Obtained data were analyzed by using percentage, mean, and standard deviation. Besides, multiple regression analysis (Sig. 0.05) was employed for an analysis and explanation about a relationship of the independent variable and dependent variables.

Results of the study revealed that most of the respondents were male, 20-29 years old, single, and higher vocational certificate/junior degree graduates. Their years of service was more than 5 years with their income range of 10,000-15,000 baht per month. Factors effecting the efficiency in operation of the respondents included successful operation, responsibility, and work line traits. Factors effecting the efficiency in operation were job security, policy and task management of the organization, command, and salary/fringe benefits.

Keywords : satisfaction, operation, efficiency in operation, Thai Post Co. Ltd.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งในการศึกษานี้กว่าจะสำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรณสถิตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และมอบข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามซึ่งคำตอบของทุกท่านเป็นประโยชน์อย่างมาก ในการทำการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดจนขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับหัวหน้าไปรษณีย์จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความอนุเคราะห์ต่อการแจกแบบสอบถามภายในองค์กร

ท้ายสุดนี้ หากการศึกษานี้ เกิดประโยชน์ต่อวงการศึกษาระบบ การจัดการการบริหารการทำงาน หากบริษัทไปรษณีย์ จำกัด ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ การจัดการการบริหารการทำงาน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอน้อมนำคุณงามความดี และ ประโยชน์นี้บูชา แต่คุณ บิดา มารดา และบูรพจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาท วิชาความรู้ จนทำให้การศึกษางานวิจัยฉบับนี้ประสบผลสำเร็จลงได้ด้วยดี

พันโชค พันธุ์จินดา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ด
สารบัญตารางผนวก.....	ต
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	11
ทฤษฎีสองปัจจัย.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18

สมมติฐานในการวิจัย.....	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	20
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ.....	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	28
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย.....	29
ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัด เชียงราย.....	31
ตอนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัด เชียงราย.....	42
ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย.....	52
ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน.....	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	114
สรุปผล.....	114
อภิปรายผล.....	122
ข้อเสนอแนะ.....	124
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	129
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	130
ภาคผนวก ข การทดสอบความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha.....	138

ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย.....	153
บรรณานุกรม.....	154
ประวัติผู้วิจัย.....	154



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงสาขาและพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย	22
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	25
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ	26
4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน	26
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	29
6	ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายแสดงโดยภาพรวม	31
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	33
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	35
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	37
10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงาน	39
11	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบ	41
12	ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายแสดงโดยภาพรวม	42
13	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	43

ตารางที่	หน้า
14	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการบังคับบัญชา 44
15	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 46
16	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงาน 48
17	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 50
18	ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย แสดงโดยภาพรวม 52
19	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน 53
20	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน 54
21	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเวลา 55
22	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย 57
23	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ 59

ตารางที่		หน้า
24	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ	60
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	61
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	62
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	62
28	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายจำแนกตามสถานภาพ	63
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	64
30	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา	65
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	66
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	67
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	68
34	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	69
35	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	70
36	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	71
37	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	72

ตารางที่	หน้า	
38	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ	73
39	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	74
40	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	75
41	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	76
42	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	77
43	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านลักษณะงาน	78
44	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	79
45	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ	80
46	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงของงาน	81
47	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ	82
48	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา	83
49	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันกับปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา	84
50	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงของงาน	85

ตารางที่	หน้า
51	86
52	87
53	88
54	89
55	90
56	91
57	92
58	93
59	94
60	95
61	96
62	97
63	98
64	99

ตารางที่		หน้า
65	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ	100
66	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	101
67	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา	102
68	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน	103
69	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	104
70	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	105
71	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	106
72	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	107
73	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	108
74	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	109
75	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	110
76	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	111
77	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ	112

ตารางที่

หน้า

78 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

113



สารบัญภาพ

ภาพที่

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

18



สารบัญตารางผนวก

ตารางผนวกที่	หน้า
1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน	139
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ	140
3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน	141
4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน	142
5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	143
6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร	144
7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับ บัญชา	145
8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	146
9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคง ของงาน	147
10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	148
11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ของงาน	149
12 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน	150
13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านเวลา	151
14 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย	152

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการแปลงสภาพ เมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการในด้านสาธารณูปโภค ประกอบด้วยงานในด้านไปรษณีย์ และด้านการเงิน มีลักษณะการบริหารงานไม่แตกต่างจากองค์กรธุรกิจเอกชนอื่นๆ ซึ่งจะต้องปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโต เข้มแข็ง ควบคู่ไปกับความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงาน (ธีรยุทธ ปัดดาเทสัง, 2552: 2)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจในทุกๆ ด้าน เมื่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ส่งผลให้ไปรษณีย์ไทยปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อความรอดอยู่รอดภายใต้สภาวะนี้ โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาประยุกต์เข้ากับระบบให้บริการไปรษณีย์ให้มีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่ จากการปรับตัวเพื่อยกระดับของบริษัททำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พนักงานต้องปรับตัวและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ทางผู้บริหารจำเป็นต้องทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะพนักงานจะได้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกทัศนคติที่บุคลากรมีต่อองค์กรและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคลากรได้แก่ ความตั้งใจในการทำงาน ความภักดีต่อหน่วยงาน ความภาคภูมิใจในอาชีพ ทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรนี้มีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของบุคลากรเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เพื่อทราบถึงข้อมูลและปัญหาเบื้องต้นว่ามี อะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้

พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน และองค์กรในอนาคตต่อไป

คำถามเกี่ยวกับงานวิจัย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด จังหวัดเชียงราย เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงานพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สามารถประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ให้ดียิ่งขึ้น
- 3.สามารถนำผลวิจัยที่ได้รับ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในสาขาอื่นๆ ในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายมีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาได้แก่พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน ทั้งเพศชาย และ เพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปีถึงอายุมากกว่า 40 ปี

ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม – สิงหาคม 2561

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

นิยามศัพท์

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (ปณท.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการไปรษณีย์ของประเทศไทย ซึ่งแปรรูปมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย (ก.ส.ท.)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ของงาน และผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการ ทำงานและส่งผลให้ทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ตามระยะเวลาที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบความคิดในกระทำวิจัยครั้งนี้ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่สำคัญได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีสองปัจจัย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย
6. สมมติฐานในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารพบว่า มีนักวิชาการให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในกระทำงานไว้มากมาย เช่น

Green & Craft (1979: 270) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน พบว่ามีแนวคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากการงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom, 1964: 45)
2. การปฏิบัติงานทำให้ความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter & Lawler, 1968: 12)
3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์และครอกเคท (Brayfield & Crockett, 1995: 55)

จอห์นส์ (Johns, 1992: 137) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติโดยรวมของพนักงานที่มีต่องาน

มัมฟอร์ด (Manford, 1972: 11) ได้จำแนกความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. ความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow, 1985: 22) เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, 1999: 25) ลิเคิท (Likert, 1998: 26) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคล ที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำ ที่มีผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในกลุ่มนี้ ได้แก่ เบลค มูตันและฟิดเลอร์ (Blake; Mouton & Fiedler: 2003: 78)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort – Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ประกอบด้วย กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมบริการงานขององค์กร ได้แก่ โครซีเออร์และโกลเนอร์ (Crozier & Gouldner, 1999: 200)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสต็อกของวิทยาลัยลอนดอน (Tavistock Institute)

Luthans (2002: 230) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยได้แบ่งมิติความพึงพอใจในงานแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ มิติ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องานเกิดเมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ และมิติ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสความก้าวหน้า การบังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

Haller & Gilmer (1966: 199) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา กิลเมอร์ ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจาก ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดการ ได้แก่ ความ

พอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ร่วมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่ หน่วยงาน ได้แก่

1. ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ได้แก่การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ
2. การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมโดยการศึกษาคู่การฝึกอบรมการดูงาน การติดต่อสื่อสาร ได้แก่การติดต่อสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอก หน่วยงาน
3. สภาพการทำงาน ได้แก่ระบบสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
4. ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
5. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น บ้านพักพนักงาน เป็นต้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีของคูเปอร์ (Cooper, 1958: 31 อ้างถึงใน อุทุมพร รุ่งเรือง, 2555: 14) ตามทฤษฎีนี้ ถือว่าความต้องการในการทำงานดังกล่าวข้างกลางเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการ สิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีของคูเปอร์แบ่งออกเป็น 7 อย่างคือ

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าที่ยุติธรรม
5. สภาพการทำงานที่ดี
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการปกครอง โดยที่เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529: 23) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการ ประเมินประสบการณ์ในงานของคนอย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับ

กับว่างานนั้น ได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ชีวิตอยู่รอด หรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่ขาดหายไปในระหว่างที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับเป็น รากฐานแห่งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้องค์ประกอบส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในงาน ได้แก่ ด้านความสามารถ และด้านบุคลิกภาพซึ่งเป็นบทบาท ทำให้ตัวบุคคลเกิดความ พึงพอใจในการเป็นผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบด้าน

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากกว่า กลุ่มอายุที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมากเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า

2. โดยทั่วไปกลุ่มปฏิบัติงาน เพศหญิง เพศชาย ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในงานอย่างเห็นได้ชัด

3. ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา และความพึงพอใจในงาน ส่วนในระดับวิทยาลัยกลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับปริญญาตรี

4. ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ความสามารถจะเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และความสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พอใจในงานได้ความแตกต่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลและความสามารถที่คาดหวังของบุคคลนั้นจะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความพึงพอใจในงาน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532: 45) อธิบายว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองต่อความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

3. ความต้องการของบุคคล จะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปความต้องการของมนุษย์นั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ชั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุดดังนี้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529: 24)

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้น เพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็

ต่อเมื่อ ความต้องการของคนยังไม่ได้การตอบสนอง ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนอาหารความปลอดภัย การเข้าถึงและมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใดๆ

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหารแล้วความต้องการด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

3.3 ความต้องการทางด้านสังคมหรือความรักหรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิด ผูกพัน ความต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

3.4 ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือมีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในขั้นต้น ๆ ที่ผ่านมา ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่งเพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น หมายถึงศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพสามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐธัญ ถนอม (2545: 45) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมพยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็ว ถูกต้องมี คุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียร มีความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร โดยสอดคล้องกับ ราชบัณฑิตยสถาน (2525: 78) ได้ให้ ความหมายประสิทธิภาพ ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงาน ให้ เกิดผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542: 88) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่ายน้อย ที่สุดนั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็ว และความ รวดเร็วซึ่งไม่แตกต่างกับกรณีของ ปีเตอร์สันและโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989: 89) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harrington (2006: 81) โดยตัดทอนบางข้อลง และสรุป องค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้น จะต้องเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อ คุณภาพ ของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือ ความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว และสำหรับการวิจัย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็วถูกต้อง และใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประสิทธิภาพการทำงาน วัตจากความรู้สึกพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงาน บ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดี ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่ พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขนโยบายการบริหารเมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพื่อเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

การที่จะเกิดประสิทธิภาพการทำงานนั้นต้องมีองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงาน สำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ

1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เผลอเผลอจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบ การให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและ ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพมาประกอบการศึกษาครั้งนี้

การจัดองค์กรเป็นเรื่องของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงาน การจัดองค์กรจำเป็นต้องมีเครือข่ายของการตัดสินใจและศูนย์กลางการติดต่อสื่อสาร

Harrington (1996, 1853-1931) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กรโดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly Defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการเพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถสร้าง ความแตกต่างโดยค้นหาความรู้และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair Deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Diate, Accurate, and Permanent Records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรท าหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงานและกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized Conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized Operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written Standard-practice Instructions) ผู้บริหารต้องระบุการท างานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Reward) ผู้บริหารควรให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

Merton (1940: 78) นักสังคมวิทยาที่เสนอข้อโต้แย้งเป็นคนแรกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพของคนในองค์กรกับโครงสร้างขององค์กรว่าจะก่อให้เกิดผลซึ่งไม่คาดหวัง

ตามมาได้โดยเฉพาะองค์กรที่มีโครงสร้างแบบ Bureaucracy เขากล่าวว่าการควบคุมและการประสานงานโดยอาศัยกฎข้อบังคับในการจัดองค์กรที่มีเหตุผลและกฎข้อบังคับช่วยให้ สามารถทำนายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้แต่ก็ทำให้พฤติกรรมนั้นมีความยืดหยุ่นได้น้อย การเน้นที่การใช้กฎข้อบังคับเพื่อองค์กรจะทำให้สมาชิกในองค์กรนำเอากฎข้อบังคับขององค์กร มาเป็น เป้าหมายของตนเองกฎเกณฑ์ข้อบังคับขององค์กรจะไม่ใช่วิธีทาง (Means) ที่จะทำ ให้ เป้าหมายขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่จะเป็นเป้าหมายของสมาชิกในองค์กร แทนที่จะ เป็นวิธีการที่ทำให้งานสำเร็จด้วยการเข้าแทนที่ “Displacement” เป้าหมายขององค์กร โดย เป้าหมายของบุคคลเช่นนี้จะนำไปสู่ความไร้ประสิทธิภาพขององค์กรข้อโต้แย้งของ เมอร์ตันนี้ ปรากฏ อยู่ในบทความเรื่อง “Bureaucratic Structure and Personality” ภายหลังจากที่แนวความคิดเรื่อง Bureaucracy ได้เป็นที่ยอมรับกันว่าจะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับผลที่ไม่พึง ประสงค์ที่จะเกิดขึ้นตามมาอันเนื่องมาจากการเน้นการควบคุมเพื่อให้สามารถคาดการณ์พฤติกรรม ของปัจเจกชนในองค์กรที่เมอร์ตัน เสนอไว้มี 3 ประการคือ

1. ลดความสัมพันธ์อันเป็นการส่วนตัวของสมาชิกในองค์กรลงการเลื่อนขั้นและ ประเมิน บุคคลขึ้นอยู่กับความสัมฤทธิ์ผลของแต่ละคนในด้านงาน
2. มีการเพิ่มกฎระเบียบ ข้อบังคับในองค์กรมากขึ้น สมาชิกขององค์กรจะนำกฎระเบียบ มาเป็นเป้าหมายมาเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานแทนเป้าหมายที่เป็นจริงขององค์กร
3. มีการเพิ่มการใช้การแบ่งแยกออกเป็นลำดับขั้นเป็นเทคนิคของการตัดสินใจซึ่ง หมายถึง การไม่แสวงหาทางเลือกที่สามารถปฏิบัติได้จริงแต่จะจำแนกออกเป็นล าดับขั้นว่า อะไรควรจะ ตัดสินใจก่อนและรองๆ ลงไปคืออะไรเป็นการกำหนดแนวทางในการตัดสินใจที่ สำคัญเพียงแนวทาง เดียว โดยไม่ให้มีโอกาสเลือกตัดสินใจได้แม้ว่าสถานการณ์จะต่างกัน

ทฤษฎีสองปัจจัย

Herzberg (1968: 89) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดย ศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขา พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ทันทตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกพอใจ ในความสำเร็จนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวัง การเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น

1.4 ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงาน ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน เป็นงานที่ตรงกับความถนัดและความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงานหรือ มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และได้รับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

2. ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้เกิดความไม่พอใจ แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ เพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอ จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้ว จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ นโยบาย การควบคุม ดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์การ มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงาน มีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงาน และความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6 ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อองค์การ เป็นต้น

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง หรือขนาดขององค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8 ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับ จากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวก ในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10 ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง รวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานให้เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเป็นธรรมเป็นที่พอใจของบุคลากร นอกจากนี้ ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับบุคลากรที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งบุคลากรได้รับเพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อนหรือพักร้อน เงินช่วยค่าครองชีพ เงินโบนัส เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย ฮาวาร์ด ได้ทำการวิจัยในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคล และ ระดับสังคม จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า คนต้องมีการประสบความสำเร็จ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จสูง โดยมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง และมีความต้องการ ในการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองคนพวกนี้จะสนใจในความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้มากกว่าผลประโยชน์อื่น หรือรางวัลที่จะได้รับ โดยคนกลุ่มนี้ จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

1.1 จะตั้งเป้าหมายที่ยากและมีความท้าทาย

1.2 ต้องการทราบผลงานและความก้าวหน้าของงานที่ทำเป็นระยะๆ ว่าบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เพียงใด และมักจะไม่ชอบทำงานที่ไม่เห็นผลสำเร็จและไม่ฝืนคุณค่าของงาน

1.3 ต้องการควบคุมผลจากการทำงานด้วยตนเอง โดยจะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอื่น

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่อยู่รวมกันกับผู้อื่นในสังคมต้องการเป็นมิตรภาพและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่นๆ

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่มีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นทั้งทรัพย์สินสิ่งของและในสังคม การให้คุณให้โทษกับผู้อื่นได้รวมทั้งมีหน้าที่ในการรับผิดชอบบุคคลอื่นด้วย โดยลักษณะเด่นของกลุ่มนี้คือ

- 3.1 นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
- 3.2 เชื่อในคุณค่าของงานที่ได้ทำ
- 3.3 พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับทางองค์กร
- 3.4 เชื่อในความเป็นธรรม

ฉะนั้นองค์กรควรจะต้องทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยที่ความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงการมีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่มีความเพียงพอหรือมีการจัดให้สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย มีการจัดกิจกรรม จัดงานสังสรรค์ การแข่งกีฬาภายในองค์กรหรือการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญญา สัตยธรรม (2550) ได้สรุปผลงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท วาย เอส เอส อินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ คือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานมีความภูมิใจและรักในงานที่ปฏิบัติและได้เรียนรู้ทักษะใหม่ในการทำงาน ปัจจัยที่สองคือปัจจัยค้ำจุนคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการพนักงานได้ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางเนื่องจากการปรับลดเงินเดือนทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ

วิเชียร ใจดี (2552) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบก สุราษฎร์ธานี พบว่า บุคลากรของจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบาย และผู้บังคับบัญชา งบประมาณ การพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมระบบงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยบุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากคือ งานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถงานที่ทำอยู่มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้างาน

ธัญญณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊คเซ็นเตอร์ จำกัด จากการศึกษาวิจัย พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานในบริษัทฯ ที่ไม่แตกต่างกันมาก ทำให้

ประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด ภายใต้ปัจจัยการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ ภายในองค์กร

เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์ (2554) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่บุคลากรเห็นว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่เป็นข้าราชการประจำที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสำนักทางหลวงชนบทแต่ละจังหวัดมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อปริมาณที่รับผิดชอบ

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาการอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โสด มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีอายุ 25 – 35 ปี เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกันได้แก่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ

อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก พบว่าความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพเพิ่มขึ้น จะส่งผลทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อความความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพการงาน และในนโยบายการบริหารของบริษัท มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน
2. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน
3. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
4. ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์
จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ
5. ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์
จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ใน จังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research Method) และวิธีการเก็บ ข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมี รายละเอียดในเรื่องการระบุประชากรและกลุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดทำ และวิเคราะห์ ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

สถานที่ดำเนินการวิจัย คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วยประชากร ทั้งเพศชาย และเพศหญิง ทั้งหมด 24 ที่ทำการ จำนวนทั้งสิ้น 349 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดใน จังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973: 78) ดังนี้ การคำนวณหาตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด คือ

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

$$n = \frac{349}{1 + 349(0.05)^2}$$

$$n = 186.38$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ $186.38 \approx 187$ คน

เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการแจกแบบสอบถาม หรือคนตอบกลับตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยจึงเพิ่มแบบสอบถามอีก 13 ชุด รวมเป็น 200 ชุด

ดังนั้น การแจกแบบสอบถามจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น หมายความว่า ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ว่าจะทำการแจกแบบสอบถามเฉพาะพนักงาน ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. เนื่องจากแต่ละสาขามีจำนวนพนักงานไม่เท่ากันจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างใช้โดยค่า Sampling เพื่อได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละสาขา
2. การแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling)

ตารางที่ 1 แสดงสาขาและพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย

สาขา	จำนวนพนักงาน (คน)	sampling
1 ปจ.เชียงราย	100	60
2 ปณฝ.ลานนา	4	3
3 ปณฝ.สี่แยกแม่กรณ์	4	3
4 ปณภ.บ้านตุ๋	44	28
5 ปณภ.แม่จัน	15	8
6 ปณภ.พาน	14	7
7 ปณภ.แม่สาย	44	28
8 ปณภ.เชียงของ	10	6
9 ปณภ.เชียงแสน	17	8
10 ปณภ.เทิง	15	6
11 ปณภ.เวียงป่าเป้า	8	4
12 ปณภ.แม่สรวย	7	4
13 ปณภ.ป่าแดด	5	3
14 ปณภ.เวียงชัย	7	4
15 ปณภ.ห้วยไคร้	5	3
16 ปณภ.ปลื้ม	5	3
17 ปณภ.แม่คำ	7	3
18 ปณภ.แม่ลาว	11	6
19 ปณภ.แม่เจดีย์	7	3
20 ปณภ.จันจว้า	4	2
21 ปณภ.แม่เย็น	4	2
22 ปณภ.พญาเม็งราย	4	2
23 ปณภ.เวียงแก่น	5	2
24 ปณภ.ขุนตาล	3	2
รวมทั้งหมด 24 สาขา	349	200

ที่มา: จากการสำรวจเมื่อ มีนาคม 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามความเห็นเรื่อง ความพึงพอใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจโดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดย Herzberg (1968: 89) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบ ซึ่งลักษณะคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้หลักเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลความหมายเกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดซึ่งคิดค่าคะแนนเป็นช่วงดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนโดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดย Herzberg (1968: 66) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร องค์กร การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งลักษณะคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ใน จังหวัดเชียงรายโดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดย Plowman & Peterson (1989: 22) ซึ่งลักษณะคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการสร้าง
 ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประเด็นในการสอบถาม
3. กำหนดรูปของแบบสอบถาม
4. การสร้างแบบสอบถามตามประเด็นและรูปแบบคำถามที่กำหนด
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของ
 เนื้อหา
6. ทดสอบความเชื่อมั่นของข้อคำถาม โดยการหาค่า Cronbach's alpha

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	.710
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.720
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.936
ด้านลักษณะงาน	.731
ด้านความรับผิดชอบ	.868

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจรรยาบรรณ

ปัจจัยจรรยาบรรณ	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	.864
ด้านการบังคับบัญชา	.957
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	.945
ด้านความมั่นคงของงาน	.871
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.864

ตารางที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
ด้านคุณภาพของงาน	.848
ด้านปริมาณงาน	.943
ด้านต้นทุนเวลา	.927

7. นำผลที่ 6 มาปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามจริงพิจารณาปรับข้อความมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

8. พิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อหัวหน้าพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์เชียงรายเพื่อนัดวันและเวลาและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยไปติดต่อขอความร่วมมือกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เพื่อนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามฝากหัวหน้าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย กระจายไปแต่ละสาขาตามจำนวนที่กำหนดไว้

4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการตอบมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) ได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ค่า t-test ในการทดสอบการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรการแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่มโดยใช้มาตรวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)
3. ค่า F-test เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variable) โดยตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรการแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) มากกว่า 2 กลุ่ม และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มาตรการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)
4. สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปร โดยทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคำจูงที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและปัจจัยจูงใจที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน ข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)

โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน		จำนวนพนักงาน (200)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	136	68.0
	หญิง	64	32.0
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	5	2.5
	20-29 ปี	104	52.0
	30-39 ปี	55	27.5
	มากกว่า 40 ปี	36	18.0
สถานภาพ	โสด	133	66.5
	สมรส	63	31.5
	หย่าร้าง	4	2.0
ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	62	31.0
	ระดับอนุปริญญา/ปวส	71	35.5
	ระดับปริญญาตรี	65	32.5
	ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	2	1.0
รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	17	8.5
	10,001 – 15,000 บาท	105	52.5
	15,001 – 20,000 บาท	39	19.5
	20,001 – 25,000 บาท	10	5.0
	มากกว่า 25,000 บาท	29	14.5

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน		จำนวนพนักงาน (200)	ร้อยละ
ระยะเวลาใน การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	33	16.5
	1-3 ปี	60	30.0
	3-5 ปี	34	17.0
	มากกว่า 5 ปี	73	36.5

ที่มา: จากการสำรวจ

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชายจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 ส่วนเพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0

ด้านอายุ จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-29 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาอยู่ในช่วง 30-39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และอายุช่วงต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 รองลงมาสถานภาพสมรส จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และระดับการศึกษาโทหรือสูงกว่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ด้านรายได้ จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณ 10,001-15,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาได้ประมาณ 15,001-20,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 รองลงมาได้มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีรายได้ประมาณ 20,001-25,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการทำงาน จะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 1-3 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงานประมาณ 3-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และมีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 6 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายแสดงโดยภาพรวม

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.41	0.414	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.16	0.486	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.30	0.628	มากที่สุด
ด้านลักษณะงาน	4.32	0.439	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.40	0.541	มากที่สุด
รวม	4.32	0.399	มาก

จากตารางที่ 6 พิจารณาในปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้



ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง	0	0	1 (5.00)	107 (53.5)	92 (46.0)	4.46	.509	มากที่สุด
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ	0	0	25 (12.5)	120 (60.0)	55 (27.5)	4.15	.616	มาก
3. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานของท่านเองได้	0	1 (0.5)	10 (5.0)	115 (57.5)	74 (37.0)	4.31	.588	มากที่สุด
4. ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	0	1 (0.5)	3 (1.5)	47 (23.5)	149 (74.5)	4.72	.513	มากที่สุด
รวม						4.41	0.414	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมางานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการทำงานของตนเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านการ ได้รับการยอมรับ นับถือ	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงาน พิเศษให้ทำ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	0	0	45 (22.5)	104 (52.0)	51 (25.5)	4.03	0.69	มาก
2. เพื่อนร่วมงาน มักขอคำแนะนำ ปรึกษาในการ ปฏิบัติงานจากท่าน เสมอ	0	0	50 (25.0)	93 (46.5)	57 (28.5)	4.04	0.73	มาก
3. ท่านได้รับการ ยอมรับในที่ทำงาน ที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน และ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพใน การทำงาน	0	0	13 (6.5)	93 (46.5)	94 (47.0)	4.41	0.61	มาก ที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการ ได้รับการยอมรับ นับถือ	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
4. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ยกย่องชมเชยเมื่อ ท่านปฏิบัติงานจน ประสบ ความสำเร็จ	0	1 (0.5)	36 (18.0)	94 (47.0)	69 (34.5)	4.16	0.724	มาก
รวม						4.16	0.486	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้าน ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. พนักงานทุกคน ในองค์กรสามารถ เลื่อนสู่ตำแหน่งใน ระดับสูงได้ตาม ความรู้ความ สามารถของ ตนเอง	0	1 (0.5)	18 (9.0)	89 (44.5)	92 (46.0)	4.36	0.665	มาก ที่สุด
2. หลักเกณฑ์ใน การประเมินผล ความก้าวหน้าใน การทำงานอย่าง เที่ยงตรงทำให้ ท่านได้เลื่อนรับ ตำแหน่งที่สูงขึ้น	0	1 (0.5)	36 (18.0)	81 (40.5)	82 (41.0)	4.22	0.751	มาก ที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ ความเห็น
ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)			
3. งานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่มีส่วน ส่งเสริมให้ท่าน ได้รับ ความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	0	1 (0.5)	18 (9.0)	91 (45.5)	90 (45.0)	4.35	0.663	มาก ที่สุด
4. มีการสนับสนุน ด้านการศึกษา ให้กับพนักงาน เพื่อพัฒนาความรู้ และความ ก้าวหน้า	0	1 (0.5)	33 (16.5)	79 (39.5)	87 (43.5)	4.26	0.745	มาก ที่สุด
รวม						4.30	0.628	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้และความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. งานที่ท่าน รับผิดชอบตรงกับ ความรู้ ความสามารถ	0	2 (1.0)	35 (17.5)	116 (58.0)	47 (23.5)	4.04	0.671	มาก
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความ ชำนาญ	0	0	9 (4.5)	71 (35.5)	120 (60.0)	4.56	0.582	มาก ที่สุด
3. งานที่ท่านปฏิบัติ ในหน้าที่ต้องอาศัย เทคนิค และความรู้ ที่ทันสมัย	0	1 (0.5)	17 (8.5)	117 (58.5)	65 (32.5)	4.23	0.616	มาก ที่สุด
4. ท่านพอใจกับงาน ที่ทำอยู่ เพราะทำให้ ท่านมีโอกาสได้ เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ	0	2 (1.0)	13 (6.5)	76 (38.0)	109 (54.5)	4.46	0.663	มาก ที่สุด
รวม						4.32	0.439	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาท่านพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่ เพราะทำให้ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และงานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านความ รับผิดชอบ	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถ รับผิดชอบในงาน หลายๆด้านด้วย ความเต็มใจ	0	1 (0.5)	20 (10.0)	80 (40.0)	99 (49.5)	4.39	0.685	มาก ที่สุด
2. ท่านให้ความ ร่วมมือในการ ปฏิบัติงานของ องค์กรเป็นอย่างดี	0	0	13 (6.5)	78 (39.0)	109 (54.5)	4.48	0.618	มาก ที่สุด
3. ท่านมีอิสระในการ ปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่วาง ไว้	0	0	27 (13.5)	82 (41.0)	91 (45.5)	4.32	0.700	มาก ที่สุด
4. งานที่ท่านได้รับ มอบหมายมีความ ชัดเจน	0	1 (0.5)	13 (6.5)	91 (45.5)	95 (47.5)	4.40	0.634	มาก ที่สุด
รวม						4.40	0.541	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆ ด้าน ด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายแสดงโดยภาพรวม

ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	4.28	0.523	มากที่สุด
ด้านการบังคับบัญชา	4.26	0.742	มากที่สุด
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	4.13	0.704	มาก
ด้านความมั่นคงของงาน	4.33	0.590	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.27	0.510	มากที่สุด
รวม	4.27	0.512	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พิจารณาในปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงของ

งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยจำจุน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการกำหนดแผนนโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง	0	0	7 (3.5)	104 (52.0)	89 (44.5)	4.41	0.560	มากที่สุด
2. กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร ช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	0	0	26 (13.0)	80 (40.0)	94 (47.0)	4.34	0.698	มากที่สุด
3. ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	0	0	26 (13.0)	105 (52.5)	69 (34.5)	4.22	0.656	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ	0	1 (0.5)	41 (20.5)	85 (42.5)	73 (36.5)	4.15	0.755	มาก
รวม						4.28	0.523	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และผู้บังคับบัญชามอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	0	4 (2.0)	27 (13.5)	59 (29.5)	110 (55.0)	4.38	0.792	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน	0	11 (5.5)	40 (20.0)	76 (38.0)	73 (36.5)	4.06	0.887	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของท่าน	0	2 (1.0)	36 (18.0)	71 (35.5)	91 (45.5)	4.26	0.783	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวก่ายหน้าที่การงาน	0	0	39 (19.5)	68 (34.0)	93 (46.5)	4.27	0.768	มากที่สุด

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน การบังคับบัญชา	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความ สนใจช่วยเหลือ แนะนำท่าน เสมอเมื่อท่านต้องการ คำปรึกษา	0	13 (6.5)	15 (7.5)	64 (32.0)	108 (54.0)	4.34	0.876	มากที่สุด
รวม						4.26	0.742	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ . ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวร้าวหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	0	4 (2.0)	16 (8.0)	104 (52.0)	76 (38.0)	4.26	0.689	มากที่สุด
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องรับผิดชอบหรือไม่	0	8 (4.0)	54 (27.0)	72 (36.0)	66 (33.0)	3.98	0.874	มาก
3. เงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกันกับท่านที่มีลักษณะเดียวกันที่บริษัทอื่น	0	14 (7.0)	27 (13.5)	74 (37.0)	85 (42.5)	4.15	0.906	มาก
4. มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	0	8 (4.0)	29 (14.5)	92 (46.0)	71 (35.5)	4.13	0.804	มาก
5. การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล	2 (1.0)	12 (6.0)	21 (10.5)	84 (42.0)	72 (36.0)	4.11	0.890	มาก
รวม						4.13	0.704	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาเงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาเดียวกันกับท่านที่มีลักษณะเดียวกันที่บริษัทอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องรับผิดชอบหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านความมั่นคงของงาน

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงาน

ปัจจัยด้านความมั่นคงของงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่ได้คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น	0	0	20 (10.0)	69 (34.5)	111 (55.5)	4.46	0.671	มากที่สุด
2. ท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือเมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0	3 (1.5)	21 (10.5)	86 (43.0)	90 (45.0)	4.32	0.720	มากที่สุด
3. ท่านมีส่วนได้รับรู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม	0	2 (1.0)	32 (16.0)	83 (41.5)	83 (41.5)	4.24	0.750	มากที่สุด
4. ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	0	2 (1.0)	22 (11.0)	90 (45.0)	86 (43.0)	4.30	0.702	มากที่สุด
รวม						4.33	0.590	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ การทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	น้อยที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปานกลาง (n,%)	มาก (n,%)	มากที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน	0	0	16 (8.0)	109 (54.5)	75 (37.5)	4.30	0.608	มากที่สุด
2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ	0	4 (2.0)	41 (20.5)	78 (39.0)	77 (38.5)	4.14	0.808	มาก
3. ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน	0	0	34 (17.0)	86 (43.0)	80 (40.0)	4.23	0.721	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	0	8 (4.0)	9 (4.5)	95 (47.5)	88 (44.0)	4.32	0.741	มากที่สุด
5. สถานที่ทำงานมีความสะอาด และสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกการทำงาน	0	0	16 (8.0)	93 (46.5)	91 (45.5)	4.38	0.630	มากที่สุด
รวม						4.27	0.509	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด และสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ื่อื่อต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ตามลำดับ



**ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน
บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย**

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

ตารางที่ 18 ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย แสดงโดยภาพรวม

ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Mean	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.28	0.480	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.17	0.658	มาก
ด้านเวลา	4.50	0.491	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่าย	4.15	0.564	มาก
รวม	4.27	0.489	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พิจารณาประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านคุณภาพของงาน

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน

ปัจจัยด้าน คุณภาพของงาน	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้ บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างาน ที่ได้รับมอบหมาย	0	0	5 (2.5)	98 (49.0)	97 (48.5)	4.46	0.548	มาก ที่สุด
2. ท่านมีกระบวนการ และ เทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อ ปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ	0	0	17 (8.5)	116 (58.0)	67 (33.5)	4.25	0.599	มาก ที่สุด
3. ท่านสามารถปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง ถูกต้อง ทันตามเวลาที่กำหนด	0	4 (2.0)	7 (3.5)	121 (60.5)	68 (34.0)	4.27	0.622	มาก ที่สุด
4. ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย	0	4 (2.0)	22 (11.0)	115 (57.5)	59 (29.5)	4.15	0.683	มาก
รวม						4.28	0.480	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ลำดับแรก คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงาน

อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านปริมาณงาน

ตารางที่ 20 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของ พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน

ปัจจัยด้านปริมาณงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)			
1. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน	0	0	42 (21.0)	67 (33.5)	91 (45.5)	4.25	0.780	มากที่สุด
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	0	0	36 (18.0)	103 (51.5)	61 (30.5)	4.13	0.687	มาก
3. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด	0	0	38 (19.0)	95 (47.5)	67 (33.5)	4.15	0.712	มาก
รวม						4.17	0.658	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลำดับแรก คือ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ปริมาณงานที่

ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านเวลา

ตารางที่ 21 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัยประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเวลา

ปัจจัยด้าน ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	น้อย ที่สุด (n,%)	น้อย (n,%)	ปาน กลาง (n,%)	มาก (n,%)	มาก ที่สุด (n,%)	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติงานได้ ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย	0	0	7 (3.5)	70 (35.0)	123 (61.5)	4.58	0.561	มาก ที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานตาม ระยะเวลาที่กำหนด	0	0	7 (3.5)	75 (37.5)	118 (59.0)	4.56	0.564	มาก ที่สุด
3. ท่านได้วางแผนการ ทำงานเพื่อการ ปฏิบัติงานเสร็จ ทันเวลาที่กำหนด	0	0	9 (4.5)	95 (47.5)	96 (48.0)	4.44	0.581	มาก ที่สุด
4. ท่านมาปฏิบัติงาน ก่อนเวลาเพื่อเตรียม ความพร้อมอยู่เสมอ	0	0	16 (8.0)	81 (40.5)	103 (51.5)	4.44	0.639	มาก ที่สุด
5. ท่านมีการติดตาม งานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดเวลา	0	0	13 (6.5)	75 (37.5)	112 (56.0)	4.50	0.618	มาก ที่สุด
รวม						4.50	0.491	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ลำดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานได้ ล่วงสำเร็จเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 รองลงมาท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนดกับท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ



ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 22 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นปัจจัย
ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด
ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)	(n,%)			
1. ท่านสามารถบริหาร การจัดการงบประมาณ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มี ประสิทธิภาพ และเกิด ประโยชน์สูงสุด	0	0	22 (11.0)	101 (50.5)	77 (38.5)	4.28	0.649	มาก ที่สุด
2. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่ในการ ปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง ประหยัด และ คุ้มค่า	0	0	29 (14.5)	95 (47.5)	76 (38.0)	4.24	0.687	มาก ที่สุด
3. การเบิกค่าใช้จ่าย ตามความเหมาะสมกับ งานที่ปฏิบัติ	0	2 (1.0)	38 (19.0)	90 (45.0)	70 (35.0)	4.14	0.750	มาก
4. การจัดสรร งบประมาณด้านการ จัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการ ปฏิบัติงาน	0	6 (3.0)	53 (26.5)	83 (41.5)	58 (29.0)	3.97	0.823	มาก
รวม						4.15	0.564	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ลำดับแรก คือ ท่านสามารถบริหารจัดการจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และการจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ



ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means						
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.	
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ชาย	136	4.30	0.50	0.87	198	0.09	
	หญิง	64	4.23	0.57	0.83	111		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ชาย	136	4.52	0.44	2.29	198	0.03*	
	หญิง	64	4.35	0.58	2.08	98		
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ชาย	136	4.43	0.48	0.72	198	0.25	
	หญิง	64	4.38	0.46	0.73	129		
ด้านลักษณะงาน	ชาย	136	4.41	0.54	3.12	198	0.19	
	หญิง	64	4.14	0.65	2.92	106		
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	136	4.44	0.53	1.65	198	0.12	
	หญิง	64	4.30	0.56	1.61	116		

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.88	3	0.30	1.09	0.356
	ภายในกลุ่ม	53.11	196	0.27		
	รวม	53.99	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.29	3	1.10	4.80	0.003**
	ภายในกลุ่ม	44.80	196	0.23		
	รวม	48.09	199			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.38	3	1.46	7.11	0.000**
	ภายในกลุ่ม	40.25	196	0.21		
	รวม	44.63	199			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.56	3	1.52	4.61	0.004**
	ภายในกลุ่ม	64.71	196	0.33		
	รวม	69.28	199			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.62	3	0.21	0.70	0.553
	ภายในกลุ่ม	57.54	196	0.29		
	รวม	58.16	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ด้าน ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านลักษณะงาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 25-27

ตารางที่ 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-0.12 (0.576)	-0.41 (0.065)	-0.21 (0.347)
20-29 ปี	-	-	-0.29 (0.000)**	-0.09 (0.317)
30-39 ปี	-	-	-	0.19 (0.054)
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.18 (0.385)	-0.13 (0.534)	-0.98 (0.649)
20-29 ปี	-	-	-0.31 (0.000)**	-0.27 (0.002)**
30-39 ปี	-	-	-	0.33 (0.73)
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี และ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 และ 0.27 ตามลำดับ นอกจากนี้ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.04 (0.877)	-0.31 (0.244)	-0.06 (0.820)
20-29 ปี	-	-	-0.35 (0.000)**	-0.10 (0.353)
30-39 ปี	-	-	-	0.25 (0.043)*
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ อายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และ 0.25 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงรายจำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.25	2	0.12	0.45	0.633
	ภายในกลุ่ม	53.74	197	0.27		
	รวม	53.99	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.403	2	0.20	0.83	0.437
	ภายในกลุ่ม	47.68	197	0.24		
	รวม	48.08	199			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.02	0.12	0.879
	ภายในกลุ่ม	44.57	197	0.22		
	รวม	44.63	199			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.438	2	0.21	0.62	0.535
	ภายในกลุ่ม	68.83	197	0.34		
	รวม	69.27	199			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.73	2	1.36	4.85	0.009**
	ภายในกลุ่ม	55.42	197	0.28		
	รวม	58.16	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน ได้แก่ด้านความรับผิดชอบ หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	-	-0.22 (0.005)**	-0.43 (0.108)
สมรส	-	-	-0.20 (0.451)
หย่าร้าง	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.25	3	0.42	1.56	0.201
	ภายในกลุ่ม	52.73	195	0.27		
	รวม	53.99	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.52	3	1.17	5.18	0.002**
	ภายในกลุ่ม	44.55	195	0.23		
	รวม	48.08	199			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.00	3	0.33	1.50	0.217
	ภายในกลุ่ม	43.63	195	0.22		
	รวม	44.63	199			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.37	3	3.12	10.22	0.000**
	ภายในกลุ่ม	59.90	195	0.30		
	รวม	69.27	199			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.29	3	1.43	5.21	0.002**
	ภายในกลุ่ม	53.86	195	0.27		
	รวม	58.16	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ด้าน ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจ

ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อ โดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 31-34

ตารางที่ 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยม ปลาย/ปวช	ระดับ		ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า
		อนุปริญญา/ ปวส	ระดับปริญญาตรี	
ระดับมัธยมปลาย/ ปวช	-	0.04 (0.584)	0.30 (0.000)**	-0.04 (0.897)
ระดับอนุปริญญา/ ปวส	-	-	0.25 (0.002)**	-0.08 (0.793)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.34 (0.310)
ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 และ 0.25 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับ อนุปริญญา/ ปวส	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
ระดับมัธยมปลาย/ ปวช	-	0.09 (0.344)	0.50 (0.000)**	0.14 (0.708)
ระดับอนุปริญญา/ ปวส	-	-	0.41 (0.000)**	0.05 (0.884)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.35 (0.371)
ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 และ 0.41 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยม ปลาย/ปวช	ระดับ อนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญา ตรี	ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า
ระดับมัธยมปลาย/ ปวช	-	0.05 (0.537)	0.34 (0.000)**	0.15 (0.685)
ระดับอนุปริญญา/ ปวส	-	-	0.28 (0.002)**	0.09 (0.797)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.18 (0.621)
ระดับปริญญาโทหรือ สูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 และ 0.28 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.45	4	0.36	1.35	0.253
	ภายในกลุ่ม	52.53	195	0.27		
	รวม	53.99	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	5.51	4	1.37	6.31	0.000**
	ภายในกลุ่ม	42.57	195	0.22		
	รวม	48.08	199			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.50	4	0.87	4.15	0.003**
	ภายในกลุ่ม	41.12	195	0.21		
	รวม	44.63	199			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.33	4	2.33	7.57	0.000**
	ภายในกลุ่ม	59.93	195	0.30		
	รวม	69.27	199			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	5.13	4	1.28	4.71	0.001**
	ภายในกลุ่ม	53.03	195	0.27		
	รวม	58.16	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 4 ด้าน ได้แก่ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 32-35

ตารางที่ 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.41 (0.001)**	-0.53 (0.000)**	-0.15 (0.404)	-0.62 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.12 (0.159)	0.25 (0.095)	-0.21 (0.031)*
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.38 (0.022)*	-0.08 (0.438)
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	0.47 (0.006)**
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ มากกว่า 25,000 และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 20,001

– 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.41 0.53 0.62 0.21 0.38 และ 0.47 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.25 (0.038)*	-0.27 (0.040)*	-0.05 (0.773)	-0.51 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.02 (0.768)	0.19 (0.195)	-0.26 (0.006)**
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.22 (0.172)	-0.24 (0.034)*
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.46 (0.006)**
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วนรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ มากกว่า 25,000 บาท รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และ รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า

25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25, 0.27, 0.51, 0.26, 0.24 และ 0.46 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจุดใจ ด้านลักษณะงาน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.66 (0.000)**	-0.69 (0.000)**	-0.24 (0.356)	-0.78 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.03 (0.796)	0.46 (0.013)	-0.12 (0.317)
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.48 (0.014)*	-0.08 (0.510)
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.57 (0.005)*
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 20,001 –

25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66,0.69,0.78,0.48 และ 0.57 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยจิตใจ ด้านความรับผิดชอบ

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.30 (0.029)*	-0.09 (0.553)	0.02 (0.356)	-0.51 (0.001)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.21 (0.033)*	0.32 (0.063)	-0.21 (0.050)*
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.11 (0.545)	-0.43 (0.001)**
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.53 (0.005)**
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความรับผิดชอบ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วนรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ มากกว่า 25,000บาท และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ มากกว่า 25,000 อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30, 0.51, 0.21, 0.21, 0.43 และ 0.53 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน

ตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.64	3	0.88	3.37	0.020*
	ภายในกลุ่ม	51.35	196	0.26		
	รวม	53.99	199			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.62	3	0.87	3.78	0.011*
	ภายในกลุ่ม	45.46	196	0.23		
	รวม	48.09	199			
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.61	3	1.87	9.40	0.000**
	ภายในกลุ่ม	39.02	196	0.20		
	รวม	44.63	199			
ด้านลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.31	3	1.10	3.27	0.022*
	ภายในกลุ่ม	65.97	196	0.34		
	รวม	69.28	199			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.95	3	0.65	2.27	0.82
	ภายในกลุ่ม	56.21	196	0.29		
	รวม	58.16	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 3 ด้าน ได้แก่ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงาน หมายความว่าและมึนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ดังนั้นสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 40-43

ตารางที่ 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการ ทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.18 (0.095)	0.40 (0.002)**	0.17 (0.098)
1-3 ปี	-	-	0.21 (0.058)	-0.01 (0.931)
3-5 ปี	-	-	-	-0.22 (0.042)*
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 และ 0.22 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.01 (0.951)	0.41 (0.728)	-0.22 (0.029)*
1-3 ปี	-	-	0.03 (0.739)	-0.23 (0.007)**
3-5 ปี	-	-	-	-0.26 (0.009)**
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี และระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22, 0.23 และ 0.26 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	-0.05 (0.606)	0.21 (0.057)	-0.26 (0.005)**
1-3 ปี	-	-	0.26 (0.008)**	-0.21 (0.006)**
3-5 ปี	-	-	-	0.47 (0.000)**
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3-5 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี และระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26, 0.21 และ 0.47 ตามลำดับ นอกจากนี้ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า 5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.10 (0.414)	0.08 (0.562)	-0.18 (0.127)
1-3 ปี	-	-	-0.20 (0.869)	-0.29 (0.005)**
3-5 ปี	-	-	-	-0.26 (0.027)*
มากกว่า 5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านลักษณะงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.26 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน

ตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
ด้านนโยบายและการ	ชาย	136	4.29	0.50	0.87	198	0.110
บริหารงานขององค์กร	หญิง	64	4.23	0.57	0.83	111	
ด้านการบังคับบัญชา	ชาย	136	4.36	0.63	2.29	198	0.000**
	หญิง	64	4.03	0.89	2.08	94	
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ชาย	136	4.13	0.71	0.72	198	0.116
	หญิง	64	4.34	0.95	0.73	97	
ด้านความมั่นคงของงาน	ชาย	136	4.41	0.54	3.12	198	0.189
	หญิง	64	4.14	0.64	2.92	106	
ด้านสภาพแวดล้อมในการ	ชาย	136	4.10	0.67	1.65	198	0.907
	ทำงาน	หญิง	64	4.17	0.76	1.61	

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของของความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน คือ ด้านการบังคับบัญชา

สมมติฐานข้อที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน

ตารางที่ 45 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.95	0.417
	ภายในกลุ่ม	53.74	196	0.27		
	รวม	54.52	199			
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3.10	3	1.03	1.90	0.130
	ภายในกลุ่ม	106.53	196	0.54		
	รวม	109.65	199			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.14	0.935
	ภายในกลุ่ม	128.12	196	0.65		
	รวม	128.40	199			
ด้านความมั่นคงของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.562	3	1.52	4.61	0.004**
	ภายในกลุ่ม	64.71	196	0.33		
	รวม	69.28	199			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.08	3	0.69	1.41	0.241
	ภายในกลุ่ม	96.66	196	0.49		
	รวม	98.75	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน ได้แก่ด้านความมั่นคงของงาน หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มี อายุแตกต่างกันกับปัจจัยค่าจูน ด้านความมั่นคงของงาน

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	0.04 (0.877)	-0.31 (0.243)	-0.06 (0.821)
20-29 ปี	-	-	-0.35 (0.000)**	-0.11 (0.353)
30-39 ปี	-	-	-	0.26 (0.043)*
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และ 0.26 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนต่างกัน

ตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.14	0.50	0.61
	ภายในกลุ่ม	54.25	197	0.28		
	รวม	54.52	199			
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	1.70	2	0.85	1.56	0.21
	ภายในกลุ่ม	107.94	197	0.55		
	รวม	109.64	199			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	0.05	0.955
	ภายในกลุ่ม	128.34	197	0.65		
	รวม	128.4	199			
ด้านความมั่นคงของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.44	2	0.22	0.63	0.535
	ภายในกลุ่ม	68.84	197	0.35		
	รวม	69.28	199			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.968	2	0.48	0.97	0.379
	ภายในกลุ่ม	97.77	197	0.50		
	รวม	98.75	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 47 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ ทั้ง 5 ด้าน มีสถานภาพที่ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน

ตารางที่ 48 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.22	3	0.41	1.50	0.214
	ภายในกลุ่ม	53.29	196	0.27		
	รวม	54.52	199			
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	14.73	3	4.91	10.14	0.000**
	ภายในกลุ่ม	94.92	196	0.48		
	รวม	109.65	199			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	0.385	3	0.13	0.20	0.899
	ภายในกลุ่ม	128.01	196	0.65		
	รวม	128.4	199			
ด้านความมั่นคงของงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.37	3	3.12	10.22	0.000**
	ภายในกลุ่ม	59.90	196	0.31		
	รวม	69.28	199			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.11	3	0.37	0.744	0.527
	ภายในกลุ่ม	97.63	196	0.50		
	รวม	98.75	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 48 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยคำจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ด้าน ได้แก่ด้านการบังคับบัญชา และด้านความมั่นคงของงาน หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยคำจูนต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 49-50

ตารางที่ 49 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจูน ด้านการบังคับบัญชา

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับ		ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
		อนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	-	-0.16 (0.187)	0.47 (0.000)**	0.16 (0.828)
ระดับอนุปริญญา/ปวส	-	-	0.63 (0.000)**	0.32 (0.524)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.32 (0.523)
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 49 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านการบังคับบัญชา พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาตรี และระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 และ 0.63 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 50 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงของงาน

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับอนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	-	0.09 (0.344)	0.50 (0.000)**	0.15 (0.708)
ระดับอนุปริญญา/ปวส	-	-	0.41 (0.000)**	0.06 (0.884)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.35 (0.371)
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 50 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาตรี และ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 และ 0.41 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน

ตารางที่ 51 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	1.54	4	0.39	1.42	0.229
	ภายในกลุ่ม	52.98	195	0.27		
	รวม	54.52	199			
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4.85	4	1.21	2.26	0.064
	ภายในกลุ่ม	104.80	195	0.54		
	รวม	109.65	199			
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	20.60	4	5.15	9.32	0.000**
	ภายในกลุ่ม	107.80	195	0.55		
	รวม	128.40	199			
ด้านความมั่นคงของงาน	ระหว่างกลุ่ม	9.34	4	2.34	7.60	0.000**
	ภายในกลุ่ม	59.94	195	0.31		
	รวม	69.28	199			
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.57	4	1.39	2.92	0.023*
	ภายในกลุ่ม	93.17	195	0.48		
	รวม	98.75	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน

หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 52-54

ตารางที่ 52 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน				มากกว่า 25,000 บาท
	10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	1.11 (0.000)**	0.90 (0.000)**	0.98 (0.001)**	0.65 (0.005)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.21 (0.122)	-0.13 (0.594)	-0.47 (0.003)**
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.08 (0.747)	-0.25 (0.172)
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.33 (0.220)
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้ 20,001 – 25,000 บาทและรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วน รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.11, 0.90, 0.98, 0.65, และ 0.47 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 53 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านความมั่นคงของงาน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.66 (0.000)**	-0.69 (0.000)**	-0.20 (0.356)	-0.78 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.02 (0.796)	0.46 (0.013)*	-0.12 (0.317)
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.48 (0.014)*	-0.90 (0.510)
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.58 (0.005)**
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 53 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท และรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ารายได้ 20,001 – 25,000 บาท ส่วนรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยมากกว่ารายได้ 20,001 – 25,000 บาท

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66, 0.69, 0.78, 0.46, 0.48 และ 0.58 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 54 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	0.25	0.03	0.12	-0.22
10,001 – 15,000 บาท	-	-	-0.22	-0.13	-0.46
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.09	-0.25
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.34
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-
		(0.174)	(0.881)	(0.676)	(0.299)
			(0.096)	(0.566)	(0.002)**
				(0.729)	(0.142)
					(0.188)

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้าง
ต่างกัน

ตารางที่ 55 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตาม
ระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านนโยบายและการ บริหารงานขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.63	3	0.88	3.32	0.021*
	ภายในกลุ่ม	51.88	196	0.27		
	รวม	54.52	199			
ด้านการบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4.08	3	1.36	2.53	0.059
	ภายในกลุ่ม	105.57	196	0.54		
	รวม	109.65	199			
ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	23.05	3	7.69	14.30	0.000**
	ภายในกลุ่ม	105.35	196	0.54		
	รวม	128.40	199			
ด้านความมั่นคงของ งาน	ระหว่างกลุ่ม	3.31	3	1.10	3.27	0.022*
	ภายในกลุ่ม	65.97	196	0.34		
	รวม	69.28	199			
ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	15.94	3	5.31	12.578	0.000**
	ภายในกลุ่ม	82.80	196	0.42		
	รวม	98.75	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 55 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร และ ด้านความมั่นคงของงาน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 56-59

ตารางที่ 56 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจ้าง ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.18 (0.096)	0.40 (0.002)**	0.19 (0.087)
1-3 ปี	-	-	0.21 (0.059)	-0.01 (0.992)
3-5 ปี	-	-	-	-0.21 (0.050)*
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 56 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 และ 0.21 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 57 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจุน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ระยะเวลาในการ การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	-0.34 (0.034)*	0.68 (0.000)**	0.07 (0.638)
1-3 ปี	-	-	1.02 (0.000)**	0.27 (0.038)*
3-5 ปี	-	-	-	-0.75 (0.000)**
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 57 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี ส่วนระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3-5 ปี และ ระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลา 1-3 ปี และ ระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาทำงานมากกว่า-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34, 0.68, 1.02, 0.27 และ 0.75 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 58 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจูน ด้านความมั่นคงของงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.10 (0.414)	0.08 (0.562)	-0.19 (0.127)
1-3 ปี	-	-	-0.02 (0.869)	-0.29 (0.005)**
3-5 ปี	-	-	-	-0.27 (0.027)*
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 58 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านความมั่นคงของงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาทำงานมากกว่า-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29 และ 0.27 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 59 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันกับปัจจัยค่าจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระยะเวลาใน การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	-0.09 (0.514)	0.68 (0.000)**	-0.07 (0.596)
1-3 ปี	-	-	-0.77 (0.000)**	0.02 (0.862)
3-5 ปี	-	-	-	-0.75 (0.000)**
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 59 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี ส่วนระยะเวลาทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3-5ปี และระยะเวลาในการทำงาน 3-5 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68, 0.77, และ 0.75 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 60 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means					
		N	Mean	S.D.	t	df.	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ชาย	136	4.25	0.48	-1.37	198	0.107
	หญิง	64	4.35	0.47	-1.39	126	
ด้านปริมาณงาน	ชาย	136	4.22	0.61	1.38	198	0.139
	หญิง	64	4.08	0.74	1.30	106	
ด้านเวลา	ชาย	136	4.50	0.53	-0.24	198	0.022*
	หญิง	64	4.51	0.41	-0.24	157	
ด้านค่าใช้จ่าย	ชาย	136	4.14	0.54	-0.65	198	0.090
	หญิง	64	4.20	0.61	-0.62	111	

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 60 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซ์นีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านเวลา

สมมติฐานข้อที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 61 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.00	3	0.67	2.97	0.033*
	ภายในกลุ่ม	43.95	196	0.22		
	รวม	45.95	199			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.53	3	0.51	1.18	0.320
	ภายในกลุ่ม	84.69	196	0.43		
	รวม	86.22	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.55	3	1.18	5.21	0.002**
	ภายในกลุ่ม	44.46	196	0.23		
	รวม	48.00	199			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.65	3	0.88	2.86	0.038*
	ภายในกลุ่ม	60.56	196	0.31		
	รวม	63.210	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 61 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 2 ด้าน ได้แก่ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่าย และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 61-64

ตารางที่ 62 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-0.39 (0.075)	-0.49 (0.029)*	-0.25 (0.278)
20-29 ปี	-	-	-0.09 (0.216)	0.14 (0.121)
30-39 ปี	-	-	-	0.24 (0.019)*
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 62 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี และ อายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า อายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.49 และ 0.24 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 63 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-0.76 (0.001)**	-0.86 (0.000)**	-0.81 (0.000)**
20-29 ปี	-	-	-0.11 (0.174)	-0.05 (0.610)
30-39 ปี	-	-	-	0.06 (0.549)
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 63 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเวลา พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 20-29 ปี รองลงมา อายุต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 30-39 ปี และ ได้แก่ อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุมากกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76, 0.86 และ 0.81 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 64 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20-29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-0.13 (0.605)	-0.39 (0.138)	-0.16 (0.544)
20-29 ปี	-	-	-0.25 (0.007)**	-0.29 (0.785)
30-39 ปี	-	-	-	0.22 (0.060)
มากกว่า 40 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 64 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ 20-29 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าอายุ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 65 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.28	2	0.14	0.61	0.546
	ภายในกลุ่ม	45.66	197	0.23		
	รวม	45.95	199			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.27	2	2.13	5.13	0.007**
	ภายในกลุ่ม	81.95	197	0.42		
	รวม	86.22	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.20	2	0.60	2.52	0.083
	ภายในกลุ่ม	46.80	197	0.24		
	รวม	48.00	199			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.25	2	0.62	1.98	0.141
	ภายในกลุ่ม	61.96	197	0.315		
	รวม	63.21	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 65 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามสถานภาพ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 1 ด้าน ได้แก่ด้านปริมาณงาน หมายความว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

สถานภาพ	โสด	สมรส	หย่าร้าง
โสด	-	-0.18 (0.062)	-0.90 (0.006)**
สมรส	-	-	-0.72 (0.032)*
หย่าร้าง	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 66 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ สถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า สถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 และ 0.72 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 67 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.08	3	0.69	3.10	0.028*
	ภายในกลุ่ม	43.87	196	0.22		
	รวม	45.65	199			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.90	3	1.63	3.94	0.009**
	ภายในกลุ่ม	81.32	196	0.42		
	รวม	86.22	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.22	3	1.07	4.70	0.003**
	ภายในกลุ่ม	44.78	196	0.23		
	รวม	48.00	199			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.02	3	1.34	4.43	0.005**
	ภายในกลุ่ม	59.19	196	0.302		
	รวม	63.21	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 67 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย **จำแนกตามระดับการศึกษา** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานและ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 65-68

ตารางที่ 68 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับ		ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
		อนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	-	-0.21 (0.010)**	-0.01 (0.979)	-0.17 (0.611)
ระดับอนุปริญญา/ปวส	-	-	-0.21 (0.10)**	0.04 (0.905)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.17 (0.615)
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 68 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านคุณภาพของงานพบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับอนุปริญญา/ปวส และระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 และ 0.21 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 69 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับ		ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
		อนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	-	-0.20 (0.074)	0.18 (0.124)	-0.18 (0.702)
ระดับอนุปริญญา/ปวส	-	-	0.38 (0.001)**	0.02 (0.960)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.36 (0.445)
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 69 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 70 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยม ปลาย/ปวช	ระดับ อนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า
ระดับมัธยมปลาย/ ปวช	-	-0.23 (0.005)**	0.03 (0.679)	0.23 (0.51)
ระดับอนุปริญญา/ ปวส	-	-	0.27 (0.001)**	0.47 (0.174)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	0.19 (0.573)
ระดับปริญญาโทหรือ สูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 70 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านเวลา พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ระดับมัธยมปลาย/ปวช มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ระดับอนุปริญญา/ปวส และ ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่า ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23 และ 0.27 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 71 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ระดับการศึกษา	ระดับมัธยมปลาย/ปวช	ระดับอนุปริญญา/ปวส	ระดับปริญญาตรี	ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า
ระดับมัธยมปลาย/ปวช	-	-0.15 (0.120)	0.18 (0.061)	-0.34 (0.386)
ระดับอนุปริญญา/ปวส	-	-	0.33 (0.001)**	-0.19 (0.624)
ระดับปริญญาตรี	-	-	-	-0.53 (0.183)
ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 71 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระดับอนุปริญญา/ปวส มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 72 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.47	4	0.37	1.61	0.172
	ภายในกลุ่ม	44.47	195	0.23		
	รวม	45.95	199			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.48	4	3.62	9.84	0.000**
	ภายในกลุ่ม	71.73	195	0.37		
	รวม	86.22	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.39	4	0.35	1.46	0.217
	ภายในกลุ่ม	46.61	195	0.24		
	รวม	48.00	199			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.99	4	1.75	6.06	0.000**
	ภายในกลุ่ม	56.22	195	0.29		
	รวม	63.21	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 72 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 70-71

ตารางที่ 73 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.82 (0.000)**	-0.76 (0.000)**	-0.71 (0.004)**	-1.15 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	0.06 (0.625)	0.11 (0.586)	-0.33 (0.010)**
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	0.05 (0.802)	-0.39 (0.010)**
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.44 (0.049)*
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 73 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 15,001 – 20,000 บาท รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 20,001 – 25,000 บาท และ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วน รายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท ส่วน รายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วน รายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.82, 0.76, 0.71, 1.15, 0.33, 0.39 และ 0.44 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 74 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 – 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	-	-0.51 (0.000)**	-0.38 (0.015)*	-0.47 (0.028)*	-0.78 (0.000)**
10,001 – 15,000 บาท	-	-	0.13 (0.214)	0.03 (0.851)	-0.27 (0.016)*
15,001 – 20,000 บาท	-	-	-	-0.09 (0.628)	-0.40 (0.003)**
20,001 – 25,000 บาท	-	-	-	-	-0.31 (0.121)
มากกว่า 25,000 บาท	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 74 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมาคือรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้มากกว่า 25,000 บาท และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 15,001 – 20,000 บาท รองลงมารายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้ 20,001 – 25,000 บาท และรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51, 0.38, 0.47, 0.78, 0.27 และ 0.40 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 75 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งของ		SS	df	MS	F	Sig
	ความแปรปรวน						
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม		1.05	3	0.35	1.53	0.207
	ภายในกลุ่ม		44.89	196	0.23		
	รวม		45.95	199			
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม		4.16	3	1.39	3.31	0.021*
	ภายในกลุ่ม		82.06	196	0.42		
	รวม		86.22	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม		1.08	3	0.36	1.50	0.216
	ภายในกลุ่ม		46.92	196	0.24		
	รวม		48.00	199			
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม		1.46	3	0.49	1.54	0.205
	ภายในกลุ่ม		61.75	196	0.32		
	รวม		63.21	199			

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 75 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 73

ตารางที่ 76 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีรายได้แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	มากกว่า-5 ปี
น้อยกว่า 1 ปี	-	0.40 (0.005)**	0.30 (0.063)	0.14 (0.294)
1-3 ปี	-	-	-0.10 (0.457)	-0.26 (0.024)*
3-5 ปี	-	-	-	-0.15 (0.256)
มากกว่า-5 ปี	-	-	-	-

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 76 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ด้านปริมาณงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ได้แก่ระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 และ 0.26 นอกจากนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปังจัยจุงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ตารางที่ 77 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปังจัยจุงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ปังจัยจุงใจ	B	SE.B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.852	0.216		3.945	0.000
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.370	0.050	0.394	7.417	0.000**
การได้รับการยอมรับนับถือ	-0.054	0.051	-0.055	-1.061	0.290
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-0.084	0.052	-0.081	-1.617	0.108
ลักษณะงาน	0.358	0.059	0.432	6.026	0.000**
ความรับผิดชอบ	0.206	0.051	0.228	4.056	0.000**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 77 พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปังจัยจุงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะงาน และ ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานสามารถแสดงอยู่ในรูปของสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5$$

$$= 0.85 + (0.370) X_1 - (0.054) X_2 - (0.084) X_3 + (0.358) X_4 + (0.206) X_5$$

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ตารางที่ 78 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ปัจจัยจูงใจ	B	SE.B	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.121	0.158		7.111	0.000
นโยบายและการบริหารงานขององค์กร	0.180	0.057	0.192	3.153	0.002**
การบังคับบัญชา	0.266	0.038	0.403	6.984	0.000**
เงินเดือนและสวัสดิการ	-0.119	0.060	-0.195	-1.993	0.048*
ความมั่นคงของงาน	0.150	0.054	0.180	2.765	0.006**
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.269	0.082	0.387	3.261	0.001**

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 78 พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานสามารถแสดงอยู่ในรูปของสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 Y &= B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + B_4X_4 + B_5X_5 \\
 &= 1.121 + (0.180) X_1 + (0.266) X_2 - (0.119) X_3 + (0.150) X_4 + (0.269) X_5
 \end{aligned}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ .เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านการทำงานของพนักงานพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย จำนวน 200 คน

สรุปผล

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) Independent Samples t-test One-way Analysis และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

จากการวิเคราะห์ พบว่าพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส รายได้ประมาณ 10,001 – 15,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า-5 ปี

ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจพนักงานปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รองลงมางานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุก ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงานของตนเอง และท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ ตามลำดับ

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รองลงมาผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ เพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ

3. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง รองลงมางานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การ มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้และความก้าวหน้า และหลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ

4. ด้านลักษณะงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ รองลงมาท่านพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่เพราะทำให้ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิคและความรู้ที่ทันสมัย และงานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ ตามลำดับ

5. ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี รองลงมางานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ และท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามลำดับ

ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับ ปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

เป็นการแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตามความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับ ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงของงาน รองลงมาด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง รองลงมา กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่าน

ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และผู้บังคับบัญชามอบหมายและกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ ตามลำดับ

2. ด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รองลงมาผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้ำก๋ายหน้าที่การงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของท่าน และผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงานตามลำดับ

3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น รองลงมาเงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพเดียวกันกับท่านที่มีลักษณะเดียวกันที่บริษัทอื่น มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลาและหน้าที่ที่รับผิดชอบ การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น มีและเงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องรับผิดชอบหรือไม่ ตามลำดับ

4. ด้านความมั่นคงของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ การทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น รองลงมาท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมตามลำดับ

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด และสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกการทำงาน รองลงมาท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรของท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใ่อุปกรณ์การทำงาน ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน และองค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ ตามลำดับ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงดังนี้

เป็นการแสดงระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยเป็นการแสดงภาพรวม

จากการพิจารณาพนักงานเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านเวลา รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความคิดเห็นน้อย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ทันตามเวลาที่กำหนด ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ และท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเรียบร้อย ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน รองลงมา ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ตามลำดับ

3. ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไพรซีเอ็ม จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรก คือ ท่านปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย รองลงมาท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา และท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนดกับ ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอตามลำดับ

4. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ลำดับแรกคือ ท่านสามารถบริหารการจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมาท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และการจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการ ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบกับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยจุดใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับตัวแปรตาม คือ ปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 จากผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตามตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1 เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานและ ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยค่าจ้างด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตน์ชนก จันยัง (2556: 55) ที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุวรรณี ทับทิมอ่อน (2548: 89) ที่กล่าวว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัทที่มีผลต่อด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ณิชฎิยา จุลวัจนะ (2549: 60) ที่กล่าววาส ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก

2. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัตน์ชนก จันยัง, 2556: 84) งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พบว่า ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มา Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อแรงจูงใจการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจ้างแตกต่างกัน งานวิจัยของ ณิชฎิยา จุลวัจนะ (2549: 45) ที่กล่าวว่า ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วัฒนไทยนันท์ (2552: 96) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทชียอดะ อินนิเกร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทชียอดะ อินนิเกร (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร

3. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555: 69) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทย์ ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยบุคคลด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการคณะสัตวแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาคริต ศรีขาว (2551: 3) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทมิสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัดจำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนี อุประการ (2550: 88) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้แก่ ความสำเร็จในด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

5. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยเฉพาะด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555: 23) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ พบว่า แรงจูงใจด้าน ความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหาร และมีนโยบายที่ดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จึงส่งให้งานมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติของพนักงาน ควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมอบหมายงานสำคัญให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงาน และทางบริษัทควรจัดกิจกรรมพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีความสนิทชิดเชื้อกันมาก จะช่วยเหลือกันได้

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งทางบริษัทควรจัดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมและชัดเจน เพื่อเป็นการยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนในการเลื่อนตำแหน่ง

1.4 ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทางบริษัทควรจัดอบรมพัฒนาทักษะในการทำงานให้กับพนักงาน และปรับเปลี่ยนงานที่มอบหมายให้พนักงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

1.5 ด้านความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด พนักงานควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานและบริหารจัดการงานที่มอบหมายให้เรียบร้อยตรงตามเวลา

2. ด้านปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งบริหารควรกระจายงานให้เหมาะสมกับพนักงาน ไม่มอบหมายให้คน ๆ เดียวทำทั้งหมด และ ทางบริษัทควรประเมินการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยปรับปรุงข้อบกพร่องของพนักงาน

2.2 ด้านการบังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งทางบริหารควรทำแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน แล้วนำมาปรับปรุง พัฒนาองค์กรตามคำแนะนำของพนักงาน

2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งทางบริษัทควรปรับเงินโบนัสให้มากขึ้น เพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวในบางพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง และเพิ่มเงินพิเศษให้กับผู้ที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

2.4 ด้านความมั่นคงของงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทางบริษัทควรถามความเห็นของพนักงาน ในการวางแผนการปฏิบัติ เพื่อพนักงานมีส่วนร่วมกับบริษัทให้มากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งในส่วนอุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการจัดอุปกรณ์ไว้สำรองเสมอ และจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ๆ เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ

3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3.1 ด้านคุณภาพของงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งพนักงานควรเตรียมตัวให้พร้อมต่อการทำงาน การประชุม เพื่อให้การทำงานไม่เกิดข้อบกพร่องและทำงานได้เรียบร้อย

3.2 ด้านปริมาณงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนงานที่มอบหมายให้พนักงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

3.3 ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด พนักงานควรกำหนดเป้าหมายและวางแผนในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ทางบริษัทควรเพิ่มเงินในการเบิกจ่ายของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น และ มีการจัดงบประมาณในการเบิกจ่ายเพื่อป้องกันในกรณีที่ยังไม่พอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาการทำงานเพิ่มเติม เช่น สาเหตุการลาออกของพนักงาน

2. ศึกษาถึงบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เขตหรือจังหวัดอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อพิจารณาผลว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้าน เพื่อให้องค์กรสามารถนำปัญหามาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ วิธน์ไทยนันท์. 2552. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทซีไอเอส อินทิเกร(ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์. 2554. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาคริต ศรีขาว. 2551. **ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- โชติกา ระโส. 2555. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**. ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐธิยา จุลวณิช. 2549. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. 2545. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ดิน ปรัชญพทธี. 2542. **ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทัศน์ อุกการ. 2550. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง. 2552. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ตัวนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ จังหวัดนครราชสีมา**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ชญณณณช รุ่งโรจน์สุวรรณ. 2553. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2542. **ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากการพิมพ์.

- ปริญญา สัตยธรรม. 2550. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.**
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. **การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: สำนักพิมพ์**
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รัตน์ชนก จันยัง 2556. **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร**
ไม่แสวงผลกำไร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.**
กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิเชียร ใจดี. 2552. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทหารบก จังหวัด**
สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมชาย คงพิกุล. 2537. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ**
องค์กรของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุวรรณณี ทับทิมอ่อน. 2548. **แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท**
บางปะกงจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. 2555. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย**
สนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ใน การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
ครั้งที่ 9. หน้า 779-784. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. 2555. **ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ**
พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Blake, R. R., Mouton, J. S. & Fiedler, R. R. 2003. **The managerial grid III.** Houston:
Gulf Publishing.
- Brayfield & Crockett. 1995. **Managerial Coaching Behaviours and Their Relations to**
Job Satisfaction, Life Satisfaction and Orientations to Happiness. Journal of
Human Resource and Sustainability Studies, 2(3), 396-424.
- Cooper, A. M. 1958. **How to Supervise People.** New York: McGraw-Hill.
- Crozier, B. & Gouldner, Z. **The Making of the Bureaucratic Phenomenon.**
New York: McGraw-Hill.

- Green, A. & Craft, J. 1979. **Satisfaction Causes Performance**. New York: McGraw-Hill.
- Grosvenor, E. P. & Peterson, E. 1989. **Proposing a New Unified Theory for the Etiology of Bipolar Disorder as a Stress Related Affective Disorder**. Dissertations. Capella University.
- Haller, G. B. V. 1966. **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.
- Harrington, H. 1996. **High performance benchmarking-20 steps to success**. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. 1968. **The motivation to work**. New York: Wiley.
- Likert, R. 1998. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of Psychology**, 22(140), 55.
- Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. 2002. Experimental Analysis of A Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital. **Academy of Management Learning & Education**, 7(2), 209-221.
- Manford, E. 1972. **Job Satisfaction: A Study of Computer Specialists**. London: Longman.
- Maslow, A. H. 1985. **The Psychological Need School**. New Jersey: Van Nostrand.
- McClelland, D. C. 1961. **The achieving society**. New Jersey: Van Nostrand.
- Merton, R. 1940. Bureaucratic Structure and Personality. **Social Forces**, 8(22), 560-568.
- Plowman, G. E., & Peterson, E. 1989. **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Porter, L. W. 1974. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. **Journal of Applied Psychology**, 59, 603-609.
- Schermerhorn, J. R., James, G. H. & Richard, N. O. 1994. **Organization Behavior**. New York: Wiley.
- Vroom, V. H. 1964. **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. 1973. **Statistics an introduction analysis**. New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ถูกต้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20-29 ปี

() 30-39 ปี () มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หย่าร้าง () แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ระดับมัธยมปลาย/ปวช () ระดับอนุปริญญา/ปวส

() ระดับปริญญาตรี () ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท () 20,001 – 25,000 บาท

() มากกว่า 25,000 บาท

6. ระยะเวลาในการทำงาน

() น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 3-5 ปี ()

มากกว่า-5 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความพึงพอใจดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
1. งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จทุกครั้ง					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้สำเร็จอยู่เสมอ					
3. ท่านสามารถกำหนดเป้าหมาย และวางแผนวิธีการทำงานของตนเองได้					
4. ท่านทุ่มเทการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
1. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษให้ท่านปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
2. เพื่อนร่วมงานมักขอคำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานจากท่านเสมอ					
3. ท่านได้รับการยอมรับในที่ทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน					
4. ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยเมื่อท่านปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ					

ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
1. พนักงานทุกคนในองค์กรสามารถเลื่อนสู่ตำแหน่งในระดับสูงได้ตามความรู้ความสามารถของตนเอง					
2. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลความก้าวหน้าในการทำงานอย่างเที่ยงตรงทำให้ท่านได้เลื่อนรับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
4. มีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้กับพนักงานเพื่อพัฒนาความรู้และความก้าวหน้า					
ลักษณะงาน					
1. งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถ					
2. งานที่ท่านปฏิบัติต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ					
3. งานที่ท่านปฏิบัติในหน้าที่ต้องอาศัยเทคนิค และความรู้ที่ทันสมัย					
4. ท่านพอใจกับงานที่ท่านทำอยู่ เพราะทำให้ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ					
ความรับผิดชอบ					
1. ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างดี					
3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความชัดเจน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความพึงพอใจดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
นโยบายและการบริหารงานขององค์กร					
1. มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง					
2. กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
3. ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
4. ผู้บังคับบัญชาขอมอบหมาย และกระจายงานได้เหมาะสมกับความสามารถ					
การบังคับบัญชา					
1. ผู้บังคับบัญชาสามารถเป็นต้นแบบที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรได้เช่น พฤติกรรม/เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ/เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง					
2. ผู้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของท่าน					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของท่านไม่ก้าวกายหน้าที่การงาน					
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อท่านต้องการคำปรึกษา					

ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
เงินเดือนและสวัสดิการ					
1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ					
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ท่านต้องรับผิดชอบหรือไม่					
3. เงินเดือนของท่านนั้นมีความยุติธรรมเมื่อท่านได้เปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาเดียวกันกับท่านที่มีลักษณะเดียวกันที่บริษัทอื่น					
4. มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนอกเวลา และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ					
5. การจัดสวัสดิการให้กับพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น					
ความมั่นคงของงาน					
1. การทำงานในองค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิดอยากไปอยู่หน่วยงานอื่น					
2. ท่านได้รับคำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่					
3. ท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม					
4. ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งที่พร้อมที่จะให้ท่านได้มีโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ใ่อื้อต่อการทำงาน					
2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ					
3. ภายในองค์กรของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน					
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน					
5. สถานที่ทำงานมีความสะอาด และสภาพแวดล้อมที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านซึ่งกำหนดค่าระดับความคิดเห็นดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้มากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องทันตามเวลาที่กำหนด					
4. ท่านสามารถจัดทำข้อมูล รายงานผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเรียบร้อย					
ปริมาณงาน					
1. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติงาน					
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3. ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ท่านปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด					

ด้านเวลา					
1. ท่านปฏิบัติงานได้ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย					
2. ท่านปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. ท่านได้วางแผนการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานเสร็จทันเวลาที่กำหนด					
4. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ					
5. ท่านมีการติดตามงานที่ปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา					
ด้านค่าใช้จ่าย					
1. ท่านสามารถบริหารการจัดการงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด					
2. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัด และคุ้มค่า					
3. การเบิกค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
4. การจัดสรรงบประมาณด้านการจัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ในการปฏิบัติงาน					



ภาคผนวก ข

การทดสอบความเชื่อมั่นด้วย Cronbach's Alpha

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. งานที่ได้รับ มอบหมายประสบ ความสำเร็จทุกครั้ง	13.30	1.183	.550	.612
2. ท่านสามารถแก้ไข ปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ได้สำเร็จอยู่เสมอ	13.36	1.068	.553	.614
3. ท่านสามารถ กำหนดเป้าหมายและ วางแผนวิธีการทำงาน ของท่านเองได้	13.43	1.289	.486	.653
4. ท่านทุ่มเทการ ทำงานในหน้าที่ที่รับ มอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ	12.93	1.513	.419	.693
Cronbach's Alpha				.710

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจุดใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับ นับถือ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานพิเศษ ให้ท่านปฏิบัติงานอยู่ เสมอ	12.40	2.455	.507	.659
2. เพื่อนร่วมงานมักขอ คำแนะนำปรึกษาใน การปฏิบัติงานจาก ท่านเสมอ	12.40	2.662	.395	.724
3. ท่านได้รับการ ยอมรับในที่ทำงานที่มี ผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	12.03	2.723	.463	.684
4. ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงานยกย่อง ชมเชยเมื่อท่าน ปฏิบัติงานจนประสบ ความสำเร็จ	12.37	2.102	.683	.541
Cronbach's Alpha				.720

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน

ความก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. พนักงานทุกคนใน องค์กรสามารถเลื่อนสู่ ตำแหน่งในระดับสูงได้ ตามความรู้ ความสามารถ ของตนเอง	12.73	3.995	.821	.926
2. หลักเกณฑ์ในการ ประเมินผล ความก้าวหน้าในการ ทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำ	12.87	4.051	.801	.932
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีส่วนส่งเสริมให้ท่าน ได้รับความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน	12.73	3.789	.918	.895
4. มีการสนับสนุนด้าน การศึกษาให้กับ พนักงานเพื่อพัฒนา ความรู้และ ความก้าวหน้า	12.77	3.771	.861	.913
Cronbach's Alpha				.936

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงาน

ลักษณะงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. งานที่ท่าน รับผิดชอบตรงกับ ความรู้ความสามารถ	13.23	2.254	.408	.747
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ	12.67	2.299	.606	.632
3. งานที่ท่านปฏิบัติใน หน้าที่ต้องอาศัย เทคนิค และความรู้ที่ ทันสมัย	13.10	2.438	.466	.702
4. ท่านพอใจกับงานที่ ทำอยู่ เพราะทำให้ ท่านมีโอกาสได้เรียนรู้ ทักษะใหม่ๆ	12.80	1.959	.644	.593
Cronbach's Alpha				.731

ตารางผนวกที่ 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถ รับผิดชอบในงาน หลายๆด้านด้วยความ เต็มใจ	13.30	2.631	.796	.794
2. ท่านให้ความ ร่วมมือในการ ปฏิบัติงานขององค์กร เป็นอย่างดี	13.10	2.852	.794	.798
3. ท่านมีอิสระในการ ปฏิบัติงานที่ รับผิดชอบให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้	13.20	2.924	.675	.846
4. งานที่ท่านได้รับ มอบหมายมีความ ชัดเจน	13.20	3.20	.608	.870
Cronbach's Alpha				.868

ตารางผนวกที่ 6 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและ
การบริหารงานขององค์กร

นโยบายและการ บริหารงานขององค์กร	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. มีการกำหนดแผน นโยบายสอดคล้องกับ ความต้องการ และ เป้าหมายของนโยบาย ระดับสูง	12.30	3.903	.691	.840
2. กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ของ องค์กรช่วยให้ท่าน ปฏิบัติงาน	12.63	3.344	.737	.817
3. ในองค์กรของท่านมี การติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอยู่ เสมอ	12.73	3.444	.744	.814
4. ผู้บังคับบัญชา มอบหมาย และ กระจายงานได้ เหมาะสมกับ ความสามารถ	12.83	3.247	.703	.835
Cronbach's Alpha				.864

ตารางผนวกที่ 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ผู้บังคับบัญชา สามารถเป็นต้นแบบที่ ดี	16.63	11.482	.878	.947
2. ผู้บังคับบัญชา รับ ฟังความคิดเห็นของ ท่านในการปฏิบัติงาน	16.93	10.685	.918	.940
3. ผู้บังคับบัญชาให้ ความไว้วางใจ และ ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของท่าน	16.67	11.747	.891	.946
4. ผู้บังคับบัญชาให้ ความเคารพสิทธิส่วน บุคคลของท่านไม่ก้าว ก่ายหน้าทีการทำงาน	16.70	11.803	.839	.953
5. ผู้บังคับบัญชาให้ ความสนใจช่วยเหลือ แนะนำท่านเสมอเมื่อ ท่านต้องการ คำปรึกษา	16.67	10.575	.889	.946
Cronbach's Alpha				.957

ตารางผนวกที่ 8 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

เงินเดือนและสวัสดิการ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. เงินเดือนที่ได้รับมี ความเหมาะสมกับ หน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ	15.97	15.689	.736	.951
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่ ท่านต้องรับผิดชอบ หรือไม่	16.30	13.872	.899	.924
3. เงินเดือนของท่าน นั้นมีความยุติธรรมเมื่อ ท่านได้เปรียบเทียบกับ ผู้ร่วมวิชาเดียวกัน	16.10	13.679	.887	.926
4. มีค่าตอบแทนใน การปฏิบัติงานนอก เวลา และหน้าที่ที่ รับผิดชอบ	16.17	14.351	.889	.926
5. การจัดสวัสดิการ ให้กับพนักงานอย่าง เหมาะสม เช่น การ ตรวจสอบสภาพประจำปี	16.13	13.568	.853	.933
Cronbach's Alpha				.945

ตารางผนวกที่ 9 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงของงาน

ความมั่นคงของงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. การทำงานใน องค์กรนี้มีความมั่นคง และยั่งยืนโดยไม่คิด อยากไปอยู่หน่วยงาน อื่น	12.60	5.145	.564	.893
2. ท่านได้รับ คำปรึกษา ช่วยเหลือ เมื่อเกิดความผิดพลาด จากการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่	12.83	4.351	.698	.846
3. ท่านมีส่วนได้รับรู้ แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการวาง แผนการปฏิบัติงาน	12.83	3.730	.826	.793
4. ในองค์กรของท่านมี ตำแหน่งที่พร้อมที่จะ ให้ท่านได้มีโอกาสก้าว สู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	12.83	4.006	.835	.790
Cronbach's Alpha				.871

ตารางผนวกที่ 10 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กร ท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการ ทำงาน	16.83	6.144	.703	.832
2. องค์กรของท่านมี อุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่ เหมาะสม และ เพียงพอ	16.97	5.689	.734	.823
3. ภายในองค์กรของ ท่านมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงานซึ่งกัน และกัน	17.03	5.826	.732	.823
4. ท่านรู้สึกปลอดภัย ในขณะที่ทำงาน	16.87	6.189	.584	.862
5.สถานที่ทำงานมี ความสะอาด และ สภาพแวดล้อมที่ อำนวยความสะดวก ต่อการทำงาน	16.83	6.213	.680	.837
Cronbach's Alpha				.864

ตารางผนวกที่ 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ
ของงาน

คุณภาพของงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุผล สำเร็จได้มากกว่างานที่ ได้รับมอบหมาย	12.57	2.806	0.747	0.787
2. ท่านมีกระบวนการ และเทคนิควิธีการ ใหม่ๆ เพื่อปรับปรุง งานอย่างสม่ำเสมอ	12.73	2.961	0.623	0.833
3. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายได้อย่าง ถูกต้อง ทันตามเวลาที่ กำหนด	12.73	2.547	0.781	0.765
4. ท่านสามารถจัดทำ ข้อมูล รายงานผลการ ปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง และเรียบร้อย	12.97	2.447	0.635	0.843
Cronbach's Alpha				.848

ตารางผนวกที่ 12 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ปริมาณงาน	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ปริมาณงานมีความ เหมาะสมกับตำแหน่ง ที่ท่านปฏิบัติงาน	8.20	2.028	.871	.932
2. ปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายมีความ เหมาะสมตรงกับ ความรู้ความสามารถ ของท่าน	8.20	2.441	.849	.944
3. ผลสัมฤทธิ์ของงาน ที่ท่านปฏิบัติ เมื่อ เปรียบเทียบกับ วัตถุประสงค์ที่กำหนด	8.20	2.166	.939	.873
Cronbach's Alpha				.943

ตารางผนวกที่ 13 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านปฏิบัติงานได้ ลุล่วงสำเร็จเป้าหมาย	17.83	4.902	.842	.904
2. ท่านปฏิบัติงานตาม ระยะเวลาที่กำหนด	17.93	5.237	.693	.932
3. ท่านได้วางแผนการ ทำงานเพื่อการ ปฏิบัติงานเสร็จ ทันเวลาที่กำหนด	17.93	4.892	.841	.904
4. ท่านมาปฏิบัติงาน ก่อนเวลาเพื่อเตรียม ความพร้อมอยู่เสมอ	17.93	5.168	.821	.909
5. ท่านมีการติดตาม งานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดเวลา	17.97	4.654	.858	.901
Cronbach's Alpha				.927

ตารางผนวกที่ 14 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถบริหาร การจัดการ งบประมาณที่มีอยู่ อย่างจำกัดให้มี ประสิทธิภาพ	12.07	4.478	.577	.842
2. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่มีอยู่ในการ ปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง ประหยัด และ คุ้มค่า	12.17	4.282	.648	.815
3. การเบิกค่าใช้จ่าย ตามความเหมาะสม กับงานที่ปฏิบัติ	12.37	3.689	.741	.772
4. การจัดสรร งบประมาณด้านการ จัดซื้อและซ่อมแซม วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ	12.40	3.283	.772	.759
Cronbach's Alpha				.843



ภาคผนวก ค

ประวัติผู้วิจัย

บรรณานุกรม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายพันโชค พันธุ์จินดา
เกิดเมื่อ	24 มิถุนายน 2535
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 ปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	-

