

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัทไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

Operation Satisfaction affect Employee Performance:

Case Study of Thailand Post in Chiang Rai Province

พนัชโชค พันธุ์จินดา¹ ประภัสสร วรรณสถิตย์² กัญญพัทธ์วี กล่อมธงเจริญ³ และ จิรายุ หาญตระกูล⁴

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

^{2,3,4}อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

Received: May 15, 2019

Revised: June 24, 2019

Accepted: June 26, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด และ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นมาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศจะเป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา/ปวส รายได้ประมาณ 10,001 – 15,000 บาท ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 ปี ส่วนสมมติฐาน พบว่าปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงาน ส่วนปัจจัยค่าจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงจิต, ปัจจัยค่าจูง, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, พนักงานไปรษณีย์

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 descriptive statistics. The research tool was a rating scale questionnaire 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: *Motivating Factors, Hygiene Factors, Efficiency in work performance, postman*

1. บทนำ

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้รับการแปลงสภาพ เมื่อปี พ.ศ. 2546 โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการในด้านสาธารณูปโภค ประกอบด้วยงานในด้านไปรษณีย์ และด้านการเงิน มีลักษณะการบริหารงานไม่แตกต่างจากองค์กรธุรกิจเอกชนอื่น ๆ ซึ่งจะต้องปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโต แข็งแรง ควบคู่ไปกับความมั่นคงในอาชีพการงานของพนักงาน (ธีรยุทธ ปัตตาเทสง, 2552)

ปัจจุบันสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจในทุกๆ ด้าน เมื่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไปตามยุคสมัย ส่งผลให้ไปรษณีย์ไทยปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อความรอดอยู่รอดภายใต้สภาวะนี้ โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ เข้ามาประยุกต์เข้ากับระบบให้บริการไปรษณีย์ให้มีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจอี-คอมเมิร์ซ และตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนรุ่นใหม่จากการปรับตัวเพื่อยกระดับของบริษัททำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พนักงานต้องปรับตัวและเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยผู้บริหารจำเป็นต้องต้องทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะพนักงานจะได้ทุ่มเทกำลังความสามารถในการปฏิบัติตามหน้าที่ เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกทัศนคติที่บุคลากรมีต่อองค์กรและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคลากรได้แก่ ความตั้งใจในการทำงาน ความรักดีต่อหน่วยงาน ความภาคภูมิใจในอาชีพ ทั้งความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรนี้มีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรและมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติของบุคลากรเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เพื่อทราบถึงข้อมูลและปัญหาเบื้องต้นว่ามี อะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน และองค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้สามารถประเมินความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ใน จังหวัดเชียงราย
2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้รับ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในสาขาอื่น ๆ ในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมี่ยน จำกัด ในจังหวัดเชียงรายมีขอบเขตของการวิจัยในด้านต่างๆ ดังนี้

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

ขอบเขตด้านเวลา การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม – สิงหาคม 2561

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมี่ยน จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยใช้ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค่าจ้าง

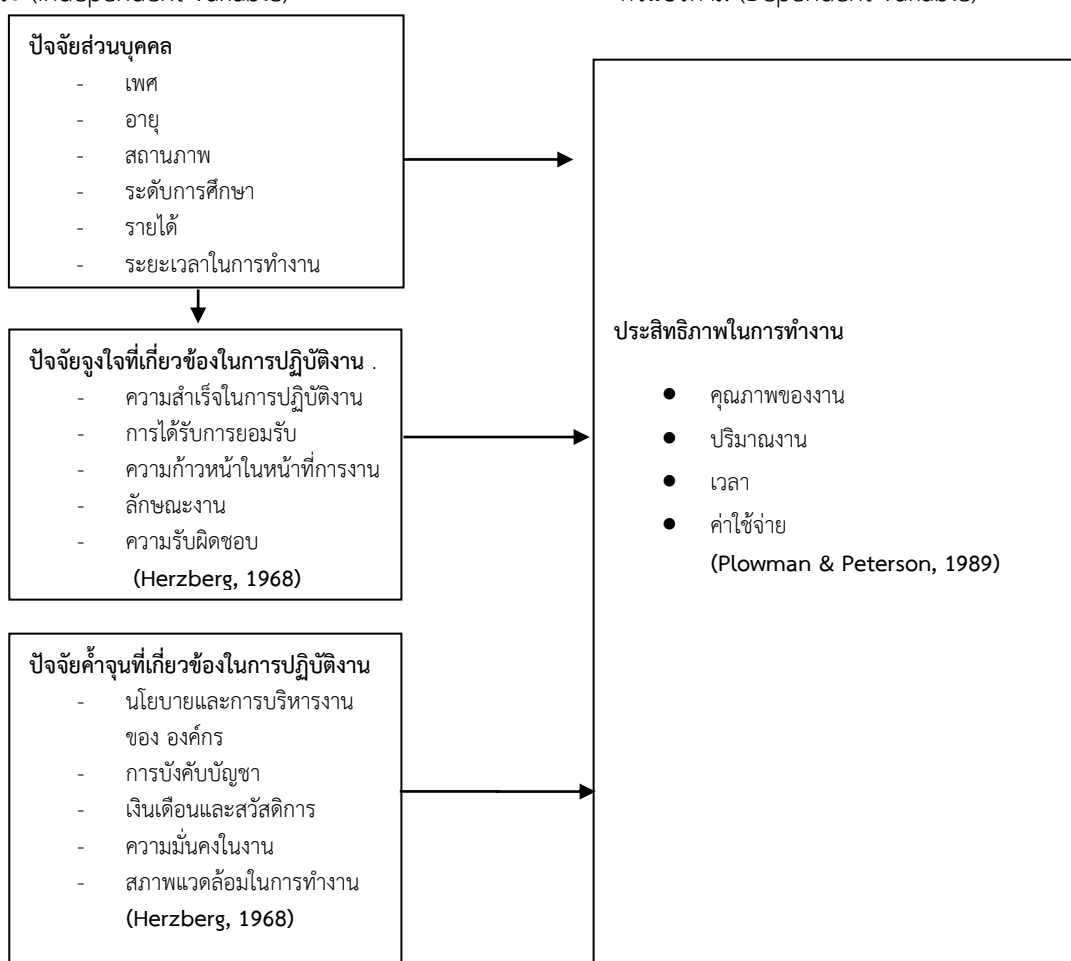
สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจิตใจต่างกัน
2. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างต่างกัน
3. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน
4. ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมี่ยน จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ
5. ปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเมี่ยน จำกัด ในจังหวัดเชียงราย โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

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

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

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 การแจกแบบสอบถามจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยวิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความน่าจะเป็นหมายความว่า ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ว่าจะทำการแจกแบบสอบถามเฉพาะ พนักงาน ตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ดังนี้

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน และเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบลิเคิร์ต (Likert, Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการตอบมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for The Social Sciences) อันได้แก่

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ค่า t-test ในการทดสอบการเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่มโดยใช้มาตรวัดแบบอัตราภาคขั้น (Interval Scale)

3. ค่า F-test เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variable) โดยตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) มากกว่า 2 กลุ่ม และตัวแปรตาม (Dependent Variable) มาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

4. สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปร โดยทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค่าจ้างที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และปัจจัยจุดใจที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. สรุปผลการวิจัย

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 จากการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจุดใจต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า 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 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ไม่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านต่างกัน จากการวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ต่างกัน

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

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

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

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

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

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

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

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรเชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานและ ด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยปัจจัย	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	-.054	0.051	-0.055	-1.061	0.290
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	-.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**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 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 ปัจจัยค่าจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัจจัยค่าจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงของงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

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**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 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

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

$$= 1.121 + (0.180) X_1 + (0.266) X_2 - (0.119) X_3 + (0.150) X_4 + (0.269) X_5$$

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไพรชนีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย สามารถสรุปสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจต่างกัน พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนชนก จันยัง (2556: 55) ที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุวรรณ ทับทิมอ่อน (2548: 89) ที่กล่าวว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัทที่มีผลต่อด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ ญัฐธิยา จุลวัณณะ (2549: 60) ที่กล่าวว่า ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงใจอยู่ในระดับมาก

2. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจูงใจต่างกัน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัตนชนก จันยัง, 2556: 84) งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบท่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร พบว่า ด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยค่าจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน มา Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัย

คำจูนแตกต่างกัน งานวิจัยของ ญัฐธิดา จุลวัจนะ (2549: 45) ที่กล่าวว่า ข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร มีแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูนอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ รัตนไทยนันท์ (2552: 96) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทซีไอตะ อินนิเกร (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัทซีไอตะ อินนิเกร (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กร

3. ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานต่างกัน พบว่า ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2555: 69) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทย์ ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยบุคคลด้านงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้าและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการคณะสัตวแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาศริต ศรีขาว (2551: 3) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทมีสกัน (ไทยแลนด์) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. จากการศึกษาปัจจัยคำจูนมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจที่ได้รับคำปรึกษา ได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนี อุปการ (2550: 88) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องการ ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

5. จากการศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555: 23) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า แรงจูงใจด้าน ความสำเร็จของงานและด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องมีการบริหารและนโยบายที่ดี มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จึงส่งให้งานมีประสิทธิภาพ

5. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมผู้วิจัยมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะดังนี้

1.ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

1.1.ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติของพนักงาน ควรมีการจัดอบรมพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาให้ดียิ่งขึ้น

1.2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมาก ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมอบหมายงานสำคัญให้แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงาน และทางบริษัทควรจัดกิจกรรมพัฒนาความสัมพันธ์ของพนักงานเพื่อช่วยให้พนักงานมีความสนิทชิดเชื้อกันมาก จะช่วยเหลือกันได้

1.3 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งทางบริษัทควรจัดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมและชัดเจน เพื่อเป็นการยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนในการเลื่อนตำแหน่ง

1.4 ด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทางบริษัทควรจัดอบรมพัฒนาทักษะในการทำงานให้กับพนักงาน และปรับเปลี่ยนงานที่มอบหมายให้พนักงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

1.5 ด้านความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด พนักงานควรกำหนดเป้าหมายในการทำงานและบริหารจัดการงานที่มอบหมายให้เรียบร้อยตรงตามเวลา

2.ด้านปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

2.1.ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งบริหารควรกระจายงานให้งานเหมาะสมกับพนักงาน ไม่มอบหมายให้คน ๆ เดียวทำทั้งหมด และ ทางบริษัทควรประเมินการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยปรับปรุงข้อบกพร่องของพนักงาน

2.2.ด้านการบังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งทางบริหารควรทำแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน แล้วนำมาปรับปรุง พัฒนางค์กรตามคำแนะนำของพนักงาน

2.3 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งทางบริษัทควรปรับเงินโบนัสให้มากขึ้น เพิ่มค่าครองชีพชั่วคราวในบางพื้นที่ที่มีค่าครองชีพสูง และเพิ่มเงินพิเศษให้กับผู้ที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

2.4 ด้านความมั่นคงของงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทางบริษัทควรถามความเห็นของพนักงาน ในการวางแผนการปฏิบัติ เพื่อพนักงานมีส่วนร่วมกับบริษัทให้มากยิ่งขึ้น

2.5 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งในส่วนอุปกรณ์ในการทำงาน ควรมีการจัดอุปกรณ์ไว้สำรองเสมอ และจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ๆ เพื่อทดแทนอุปกรณ์ที่เสื่อมสภาพ

3. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไพรชณีย์ จำกัด ในจังหวัดเชียงราย

3.1 ด้านคุณภาพของงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งพนักงานควรเตรียมตัวให้พร้อมต่อการทำงาน การประชุม เพื่อให้การทำงานไม่เกิดข้อบกพร่องและทำงานได้เรียบร้อย

3.2 ด้านปริมาณงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนงานที่มอบหมายให้พนักงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ

3.3 ด้านเวลา จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด พนักงานควรกำหนดเป้าหมายและวางแผนในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อช่วยให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.4 ด้านค่าใช้จ่าย จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ทางบริษัทควรเพิ่มเงินในการเบิกจ่ายของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น และ มีการจัดงบประมาณในการเบิกจ่ายเพื่อป้องกันในกรณีทิ้งไม่พอ

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยสาเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดปัญหาการทำงานเพิ่มเติม เช่น สาเหตุการลาออกของพนักงาน
2. ศึกษาถึงบริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด เขตหรือจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อพิจารณาผลว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานแต่ละด้าน เพื่อให้องค์กรสามารถนำปัญหามาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

7. รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ วัฒนไทยนันท์. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัทชียอดะ อินทิเกร (ประเทศไทย) จำกัด. (การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- เกรียงศักดิ์ เตจ๊ะวงศ์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทมัสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (ปริญญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ร้อยเอกหญิงณัฐญา จุลวัจนะ. (2549). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมยุทธบริการทหาร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม).
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ. (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- เทพพนม เมืองแมน และ สวีส สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรยุทธ ปัตตาเหล่ง. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญญณันท์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อมรินทร์บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2542). ทฤษฎีองค์การสาธิต. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภารพิมพ์.
- ปริญญา สัตยธรรม. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท วาย เอช เอส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (วิทยานิพนธ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเชียร ใจดี. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- สมชาย คงพิกุล. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ อาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุวรรณี ทับทิมอ่อน. (2548). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบางปะกงวิฑูร จำกัด. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วย วิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การประชุม วิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. (ธันวาคม 2555), 779-784
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. (ปริญญานิพนธ์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Harrington, H. (1996). *High performance benchmarking-20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. N.J.: Van Nostrand.
- Plowman, G. E., & Peterson, E. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Porter, L.W. (1974, December). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics an introduction analysis*. New York: Harper & Row Publisher.
- Von Haller Gilmer, B. (1966). *Industrial Psychology*. New York: McGraw-Hill