



**อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี**
**EFFECTS OF WORK MOTIVATION AND DESIRABLE BEHAVIOR OF EMPLOYEES ON
PRODUCTIVITY OF STAFF AT A CAR DEALERSHIP AND SERVICE CENTER
IN PATHUM THANI PROVINCE**

ศิริภูมิ ฝายรัศมี*¹ และ อภิลิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์²

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
²อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
*ผู้รับผิดชอบบทความ : siripoom_p@mail.rmutt.ac.th

*Siripoom Phairatsamee*¹ and Apisit Tungkiatsilp²*

¹*Student-Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi*

²*Lecturer-Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration,
Rajamangala University of Technology Thanyaburi*

**Corresponding author: siripoom_p@mail.rmutt.ac.th*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

Received : 6 May 2021

Revised : 18 November 2021

Accepted : 23 December 2021

Online publication date : 29 December 2021



ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน และด้านความมั่นคง มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน / พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน / ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

Abstract

The objective of this independent study was to examine the effects of work motivation and desirable behavior of employees on the productivity of staff at a car dealership and service center in Pathum Thani province. The sample group used in this study comprised 276 employees of a car dealership and service center in Pathum Thani province. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistical methods used to analyze the data were descriptive statistics: frequency, percentage, mean, standard deviation, along with inferential statistics: independent samples t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression.

The study results showed that work motivation, in the dimensions of work completion, recognition, work itself, responsibility, company and administration policies, relations, salary and compensation, and job security all demonstrated influences on employee productivity at a car dealership and service center in Pathum Thani province at a statistically significant level of .05. Furthermore, it was found that desirable behavior of employees in term of the altruism, courtesy, civic virtue, and conscientiousness influenced the productivity of staff at a car dealership and service center in Pathum Thani province at a statistically significant level of .05.



Keywords: Work motivation / Desirable behavior / Employee productivity

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน จากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ที่ได้รับผลกระทบมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 จึงไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าผลกระทบในครั้งนี้สร้างความเสียหายให้กับหลากหลายธุรกิจ ซึ่งหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบนั้นคือ ธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 ยอดจำหน่ายรถยนต์ในประเทศโดยภาพรวมลดลงร้อยละ 21 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (ศูนย์สารสนเทศยานยนต์, 2563) เนื่องด้วยสภาพการณ์ปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นกับเศรษฐกิจที่ไม่แน่นอน จึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในสถานการณ์ปัจจุบัน

จากสถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบครั้งนี้ด้วยเช่นกัน เพราะเมื่อมีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ พนักงานจะขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดความกลัวที่อาจจะถูกปรับลดเงินเดือนหรือรวมไปถึงการถูกเลิกจ้าง จึงทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจที่จะทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับสินค้าประเภทรถยนต์เป็นสินค้าที่จะต้องมาพร้อมกับบริการให้กับลูกค้าที่ต้องการมาใช้บริการที่ศูนย์บริการ จึงไม่ใช่แค่การคำนึงถึงการขายรถยนต์เพียงอย่างเดียว เพราะยังมีในส่วนของการบริการ และงานเอกสารอื่น จึงทำให้พนักงานทุกแผนกเกี่ยวข้องกันและเป็นฟันเฟืองที่จะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานที่ออกมา องค์กรควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน (Herzberg, 1959) เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานให้สูงขึ้นพนักงานเกิดความตื่นตัวและกระตือรือร้น มีการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเหมาะสมเพียงพอในการทำงานให้ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด (ชูเกียรติ ยิ้มพวง , 2554) ซึ่งกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายต่างมีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ปัทมาพร ท่อชู, 2559) สามารถนำบริษัทผ่านพ้นวิกฤตนี้ไปได้ องค์กรจึงต้องมุ่งเน้นสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เป็นปัจจัยในการกระตุ้นให้แต่ละบุคคลเกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ ด้วยความตั้งใจและเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (ธัญนันท์ บุญอยู่, 2562)



นอกจากนี้แรงจูงใจในการทำงานนั้นไม่ใช่ปัจจัยเดียวที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ยังมีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่พนักงานแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในเชิงบวกหรือหมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปรัชญาขององค์กร พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะมีแนวโน้มที่ดีเป็นที่ต้องการในการทำงาน (บุศริน คุ่มเมือง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556) เกิดจากการให้ความร่วมมือจากพนักงานซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในการทำงาน แต่เต็มใจที่จะทำงานนั้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตัวบุคคลกระทำนอกเหนือจากงานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ เต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรโดยตรง มีส่วนร่วมกับงานจนสำเร็จลุล่วง (Organ, 1988) ซึ่งจากสถานการณ์ในปัจจุบัน องค์กรต้องการเห็นพนักงานแสดงบทบาทที่นอกเหนือจากงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย ให้ความช่วยเหลือกันเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงมากขึ้น โดยองค์กรสามารถคาดหวังบทบาทนอกเหนือจากงานที่พนักงานนั้นรับผิดชอบได้ ดังนั้นหากมุ่งหวังให้งานออกมามีประสิทธิภาพที่มากขึ้น ควรที่จะต้องมีการพัฒนาและปลูกฝังให้พนักงานเกิดพฤติกรรมอันพึงประสงค์เป็นไปตามที่องค์กรมุ่งหวัง

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลสำคัญที่จะศึกษา เรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเสริมสร้างพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

3. พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 276 เนื่องจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดเล็ก ผู้วิจัยจึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งจำนวน 276 คน เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ทางสถิติ และป้องกันการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน แผนก มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ (Herzberg, 1959) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 36 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร ด้านค่าจ้างและผลตอบแทนด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคง และด้านตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน ตามแนวคิดของ (Organ 1988) จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ตามแนวคิดของ (Petersen & Plowman, 1989) จำนวน 12 ข้อ แบ่งประสิทธิภาพการทำงาน ออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านค่าใช้จ่าย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อมูลครบถ้วนแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับความเห็น
4.21 - 5.00	ความคิดเห็นด้วยระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	ความคิดเห็นด้วยระดับมาก
2.61 - 3.40	ความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	ความคิดเห็นด้วยระดับน้อย



1.00 - 1.80

ความคิดเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยศึกษาเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและนำมากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็น โดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 ท่าน โดยนำมาหาค่า IOC (Item Objective Congruence index) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67-1.0 และทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นไปลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .80 ซึ่งมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ Independent samples t-test และความแปรปรวนทางเดียว F-test, One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis: MRA

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ	จำนวน (คน)
1. เพศ		
ชาย	159	57.64
หญิง	117	42.36
2. อายุ		
21 ปี-30 ปี	49	17.82
31 ปี-40 ปี	140	50.74
41 ปี-50 ปี	67	24.33
50 ปีขึ้นไป	20	7.11



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ	จำนวน (คน)
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	100	36.18
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	57.28
สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.54
4. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	19	6.91
1-2 ปี	74	26.82
3-5 ปี	121	43.83
6-10 ปี	53	19.13
11 ปีขึ้นไป	9	3.31
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	13	4.73
10,000-20,000 บาท	105	38.01
20,001-30,000 บาท	123	44.54
30,001-40,000 บาท	27	9.81
40,001 บาท ขึ้นไป	8	2.91
6. แผนก		
แผนกขาย	87	31.50
แผนกซ่อมตัวถังและสี	42	15.11
แผนกบุคคล	4	1.44
แผนกบริการและอะไหล่	84	30.44
แผนกบริหาร	9	3.32
แผนกสต็อกรถยนต์	3	1.11
แผนกลูกค้าสัมพันธ์	10	3.62
แผนกบัญชีและการเงิน	18	6.53
แผนกประกันภัย	3	1.01
อื่นๆ	16	5.92
รวม	276	100.00



จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย 159 คน คิดเป็นร้อยละ 57.64 ช่วงอายุที่ 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 50.74 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 57.28 อายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 43.83 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 44.54 และอยู่แผนกขาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

ส่วนที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.46	.38	มากที่สุด
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.26	.42	มากที่สุด
ด้านลักษณะของงาน	4.37	.40	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบ	4.21	.43	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	4.16	.36	มาก
ปัจจัยค่าจูง			
ด้านนโยบายในการบริหารองค์กร	4.41	.39	มากที่สุด
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.26	.38	มากที่สุด
ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร	4.61	.33	มากที่สุด
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	4.49	.35	มากที่สุด
ด้านสภาพภาพในการทำงาน	3.90	.35	มาก
ด้านความมั่นคง	4.17	.40	มาก
ด้านตำแหน่งงาน	4.21	.32	มากที่สุด
รวม	4.28	.12	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.12) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์บุคคลในองค์กร ($\bar{X}=4.61$, S.D.=.33) รองลงมา ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ($\bar{X}=4.49$, S.D.=.35) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=4.46$, S.D.=.38) ด้านนโยบายในการบริหารองค์กร ($\bar{X}=4.41$, S.D.=.39) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X}=4.37$, S.D.=.40) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.38) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{X}=4.26$, S.D.=.42)



ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}=4.21$, S.D.=.43) ด้านตำแหน่งงาน ($\bar{X}=4.21$, S.D.=.32) ด้านความมั่นคง ($\bar{X}=4.17$, S.D.=.40) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X}=4.16$, S.D.=.36) และด้านสภาพในการทำงาน ($\bar{X}=3.90$, S.D.=.35) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมอันพึงประสงค์

พฤติกรรมอันพึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.44	.29	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	4.37	.27	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	4.19	.36	มาก
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.60	.36	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม	4.53	.32	มากที่สุด
รวม	4.45	.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, S.D.=.16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}=4.60$, S.D.=.36) รองลงมา ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม ($\bar{X}=4.53$, S.D.=.32) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.44$, S.D.=.29) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=.27) และ ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($\bar{X}=4.19$, S.D.=.36) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพงาน	4.48	.32	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.51	.32	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.43	.32	มากที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในดำเนินงาน	4.37	.33	มากที่สุด
รวม	4.45	.15	มากที่สุด



จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมมีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.45$, $S.D.=.15$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}=4.51$, $S.D.=.32$) รองลงมา ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X}=4.48$, $S.D.=.32$) ด้านเวลา ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=.32$) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.37$, $S.D.=.33$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐาน	ค่าสถิติ	ประสิทธิภาพในการทำงาน
เพศ	t-test	.29
	Sig.	.00*
อายุ	F-test	2.89
	Sig.	.03*
ระดับการศึกษา	F-test	4.56
	Sig.	.01*
อายุการทำงาน	F-test	2.77
	Sig.	.02*
รายได้ต่อเดือน	F-test	.44
	Sig.	.77
แผนก	F-test	1.20
	Sig.	.29

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำที่แตกต่างกัน คือ ด้านเพศ มีค่า sig. .00 ด้านอายุ มีค่า sig. .03 ด้านระดับการศึกษา มีค่า Sig. .01 และด้านอายุการทำงาน มีค่า Sig. .02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ยกเว้นด้านรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน มีค่า Sig. .77 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 และ ด้านแผนก ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน มีค่า Sig. .29 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ .05



สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่าง

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.83	.27		3.07	.00*
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	.10	.01	.25	5.48	.00*
ด้านการได้รับการยอมรับ	.07	.01	.18	3.97	.00*
ด้านลักษณะของงานที่ทำขาย	.05	.01	.13	3.98	.00*
ด้านความรับผิดชอบ	.06	.01	.18	3.91	.00*
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	.04	.02	.10	2.16	.03*
ด้านนโยบายการบริหาร	.12	.01	.30	6.47	.00*
ด้านการปกครอง	.02	.01	.06	1.35	.17
ด้านความสัมพันธ์บุคคล	.09	.02	.20	4.34	.00*
ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน	.13	.02	.30	6.39	.00*
ด้านสภาพการทำงาน	.03	.02	.07	1.52	.12
ด้านความมั่นคงในงาน	.04	.01	.11	2.36	.01*
ด้านตำแหน่งงาน	.03	.02	.06	1.37	.16

R = .68 ; R Square = .46 ; Adjusted R = .43 ; S.E.E. = .12 F = 18.94 ; Sig. = .00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่าผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน มีค่า t = 5.48 และค่า Sig. = .00 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .10 ด้านการได้รับการยอมรับ มีค่า t = 3.97 และค่า Sig. = .00 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .07 ด้านลักษณะของงาน มีค่า t = 3.98 และค่า Sig. = .00 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .05 ด้านความรับผิดชอบ มีค่า t = 3.91 และค่า Sig. = .00 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .06 ด้านความก้าวหน้าใน



อาชีพ มีค่า $t=2.16$ และค่า $Sig.=.03$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .04 ด้านความสัมพันธ์ มีค่า $t=4.34$ และค่า $Sig.=.00$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .09 ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน มีค่า $t=6.39$ และค่า $Sig.=.00$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .13 ด้านความมั่นคง มีค่า $t=2.39$ และค่า $Sig.=.01$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .04 โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 43.8 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .12 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .68

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี แตกต่าง

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่าง พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ ของพนักงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.73	.23	-	7.44	.00*
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.24	.02	.45	9.53	.00*
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	.15	.02	.34	7.35	.00*
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	.02	.02	.06	1.39	.16
พฤติกรรมการมีส่วนร่วม	.09	.02	.18	3.84	.00*
พฤติกรรมการสำนึกถึงหน้าที่	.09	.02	.16	3.39	.01*

R = .62 ; R Square = .39 ; Adjusted R Square = .38 ; S.E.E. = .12 F = 34.96 ; Sig. = .00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่าผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านช่วยเหลือ มีค่า $t=9.53$ และค่า $Sig.=.00$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .24 ด้านคำนึงถึงผู้อื่น มีค่า $t=7.35$ และค่า $Sig.=.00$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .15 ด้านการมีส่วนร่วม มีค่า $t=3.84$ และค่า $Sig.=.00$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .09 ด้านการสำนึกในหน้าที่ มีค่า $t=3.39$ และค่า $Sig.=.01$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ .09 โดยสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 38.7 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .12 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .62



อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่มีความแตกต่างกัน จะมีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพงานที่ออกมานั้นแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง จึงสามารถสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ รวมถึงสามารถช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น (Herzberg, 1959) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวมีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ที่ได้ทำการศึกษารวบรวมแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีส่วนที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านค่าจ้างและผลตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ผลการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านคำนึงถึงผู้อื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวิละ และรัตนา สิทธิอ่วม (2563) ได้ทำการศึกษารวบรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย



บริการมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก พฤติกรรมอันพึงประสงค์เป็นพฤติกรรมในเชิงบวกที่บุคคลแสดงออกมาด้วยตนเอง ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดเอาไว้ให้ปฏิบัติ เป็นการเต็มใจทำเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในการสนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวกับค่าจ้างหรือสิ่งตอบแทนเสมอไป เพราะสิ่งเหล่านั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พนักงานควรได้รับอยู่แล้ว เช่น ควรมีการเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้แสดงศักยภาพในการทำงานไม่ตัดโอกาสแก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร มีการกำหนดแบบแผนที่ชัดเจน ชี้แจงขอบเขตงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบและลักษณะงานกันอย่างชัดเจนไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน เมื่อมีการสร้างแรงจูงใจจะทำให้พนักงานอยากที่จะทำงานออกมาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีการสนับสนุนและสร้างพฤติกรรมอันพึงประสงค์ พัฒนาและเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานด้วยการ ฝึกอบรม ทักษะ ความรู้ ปลุกฝังคุณลักษณะรวมถึงการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานให้ มีคุณลักษณะพฤติกรรมอันพึงประสงค์ หากพนักงานมีความสามารถในการทำงานสูงขึ้นพร้อมกับการแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นให้ความร่วมมือกับองค์กร มีน้ำใจและให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ก็จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพิ่มเติม โดยอาจอาศัยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบาย แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลไกที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรม



อันพึงประสงค์ของพนักงาน เพื่อขยายองค์ความรู้เพิ่มเติมและนำไปสู่การปฏิบัติของแต่ละองค์กร

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2552). **หลักสถิติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). **แรงจูงใจที่มีผลต่อกิจการปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี.
- ธัญนันท์ บุญอยู่. (2562). “อิทธิพลของความไว้วางใจและการแบ่งปันความรู้ในฐานะปัจจัยคั่นกลางแบบอนุกรมที่เชื่อมโยง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อมของอุตสาหกรรมผลิตเซรามิกใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” **วารสารสมาคมนักวิจัย**. ปีที่ 24 ฉบับที่ 1. หน้า 175-186.
- บุศริน คุ่มเมือง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). “อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศในการให้บริการผ่านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตาม ปรัชญาองค์กรของพนักงาน กลุ่มธุรกิจเฟรนไชส์.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**. ปีที่ 6 ฉบับที่ 3. หน้า 533.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). “การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation).” **วารสารอินดัสเทรียล เทคโนโลยีรีวิว**, ปีที่ 22 ฉบับที่ 282. หน้า 94-100.
- ลดาทพร เอกพานิช, ลัสดา ยาวีละ และรัตนา สิทธิอ่วม. (2563). “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร.” **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1. หน้า 58-74.
- ศูนย์สารสนเทศยานยนต์. (2563). **สถานะอุตสาหกรรมยานยนต์ ปี 2563 (มกราคม-ธันวาคม)**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://data.thaiauto.or.th/auto/articles-th/auto-summary-th>



สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Herzberg, F. (1959). **The motivation to work.** New York: John Wiley & Sons.

Organ D. W. (1988). "A Restatement of the Satisfaction - performance Hypothesis." **Journal of Management**, Vol. 14 No. 4. pp 547-557.

Peterson & Plowman, E.G. (1989). **Business Organization and Management.** Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.