

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการ  
ด้านท่าอากาศยาน Generation Y



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการ

ด้านท่าอากาศยาน Generation Y

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2565

นางสาวปัญญา อัครนิบุตร  
ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง,

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ตรียุทธ พรหมศิริ

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,

Ph.D.

คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม ก้นตามระ

Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา รวมถึงตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องในงานตลอดระยะเวลาในการศึกษาวิจัย และเอาใจใส่ ผู้วิจัยเสมอมา จนทำให้งานศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุมในทุกประเด็น และ สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ กลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณอาจารย์ จากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมถึงขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่จาก วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนตลอดระยะเวลาในการ ศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย และเพื่อนๆ มัธยม ปริญญาตรี ปริญญาโท และที่ทำงาน ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและ สามารถจัดทำงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ปัญญาภา อัครนิบุตร

แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการ

ด้านท่าอากาศยาน Generation Y

MOTIVATION AFFECTING TO PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN GENERATION Y

IN A STATE ENTERPRISES PROVIDING AIRPORT SERVICES

ปัญญาภา อัครนิบุตร 6350125

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์  
พรเกษม กันตมระ, Ed.D., ศรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบ ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลานึง (Cross-sectional Study) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y จำนวน 373 คน โดยใช้วิธีการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) และนำผลข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาประมวลผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐาน หาค่าสถิติ วิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูล ซึ่งผลการศึกษการวิจัยพบว่า นโยบายและความก้าวหน้า และการนิเทศงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ในขณะที่ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในด้านดังกล่าวข้างต้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสถานการณ์ที่ไม่ปกติเช่นนี้

คำสำคัญ : แรงจูงใจ/ ประสิทธิภาพในการทำงาน

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.4 ขอบเขตในการทำวิจัย	4
1.5 สมมุติฐานงานวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
<b>บทที่ 2</b> <b>แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>7</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	7
2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ	7
2.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
<b>บทที่ 3</b> <b>ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>21</b>
3.1 รูปแบบการวิจัย	21
3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>25</b>
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)	29
4.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)	34
4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)	35
4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)	36
4.7 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	37
<b>บทที่ 5 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>39</b>
5.1 อภิปรายผลการศึกษา	39
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)	42
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	44
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>46</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>51</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	52
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>58</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์	25
4.2	แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	27
4.3	แสดงผลความเหมาะสมของการวิเคราะห์ห้อยประกอบของตัวแปร	30
4.4	แสดงผลการวิเคราะห์ห้อยประกอบของตัวแปร (ครั้งที่ 1)	31
4.5	แสดงผลการวิเคราะห์ห้อยประกอบของตัวแปร (ครั้งที่ 2)	32
4.6	แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร	34
4.7	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร	35
4.8	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอย	37
4.9	แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย	38

## สารบัญรูปภาพ

### รูปภาพ

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6





## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมแห่งหนึ่งก่อตั้งในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ดำเนินกิจการด้วยการให้บริการด้านท่าอากาศยาน โดยในปัจจุบันมี 6 ท่าอากาศยานที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแล ประกอบด้วย ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่เป็นท่าอากาศยานหลักของประเทศไทย โดยรายได้ของบริษัทรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มาจาก 2 กิจการ คือ 1. กิจการการบิน (Aeronautical Revenue) ซึ่งเป็นรายได้หลักของบริษัทรัฐวิสาหกิจ ประกอบไปด้วย ค่าธรรมเนียมในการขึ้น-ลงของอากาศยาน (Landing Charge) ค่าธรรมเนียมที่เก็บอากาศยาน (Parking Charge) ค่าธรรมเนียมการใช้สนามบิน (Passenger Service Charge) และค่าเครื่องอำนวยความสะดวก (Aircraft Service Charge) และ 2. รายได้ที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน (Non Aeronautical Revenue) ประกอบไปด้วย รายได้ส่วนแบ่งผลประโยชน์ (Concession Revenue) ค่าเช่าสำนักงาน และค่าเช่าอสังหาริมทรัพย์ (Office and Real Property Rents) และรายได้จากการให้บริการ (Service Revenue) (ทอท., ม.ป.ป)

เนื่องด้วยเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่าอากาศยานที่รองรับนักท่องเที่ยวมากที่สุดในประเทศไทย โดยในปี 2563 บริษัทรัฐวิสาหกิจแห่งนี้รองรับจำนวนผู้โดยสารทั้งผู้โดยสารขาเข้าและผู้โดยสารขาออกมากถึง 46,610,047 คน จากจำนวนผู้โดยสารทั้งหมด 58,251,456 คน คิดเป็นร้อยละ 80 จากทั้งหมด (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2564) จึงได้รับการขนานนามว่าเป็น “เสือนอนกิน” เนื่องจากเป็นบริษัทที่เกือบจะผูกขาดด้านการให้บริการท่าอากาศยาน (Marketeer Team, 2562) ดังนั้น หากนึกถึงธุรกิจการให้บริการท่าอากาศยานแล้ว บริษัทรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มักเป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ของคนที่ต้องการทำงานในธุรกิจนี้ อีกทั้งยังมีในเรื่องของการปรับขึ้นเงินเดือนที่ให้อัปถึง 12% และการให้โบนัสพนักงานที่มากกว่าบริษัทอื่นทั่วไปจนเป็นข่าวดังกรีกโครมดังเช่นในปี 2557 ที่ประกาศจ่ายโบนัสพนักงานมากถึง 11 เดือน (Pillife, 2557) ในจุดนี้เองจึงดึงดูดใจผู้คนจำนวนมากให้มีความต้องการเข้าร่วมงานด้วย เห็นได้ชัดจากในปี 2562 ที่มีประกาศเปิดรับสมัครบุคคลทั่วไปเพื่อคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานและลูกจ้างชั่วคราว ในตำแหน่งต่าง ๆ จำนวน 118 ตำแหน่ง รวมทั้งสิ้น 794 อัตรา (ทอท., 2562) โดยมีจำนวนผู้สมัครเป็นจำนวนมากประมาณ

10,000 คน สัดส่วนการแข่งขันคิดเป็น 1 : 13 จะเห็นได้ว่า ค่าตอบแทนที่ดี เช่น การปรับขึ้นเงินเดือน สวัสดิการและโบนัสที่สูงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ดึงดูดบุคคลภายนอกให้ต้องการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

แต่อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ปัจจุบันที่ทุกประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (ไวรัสโควิด-19) ที่เริ่มพบการระบาดในปี 2562 ณ เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน และการระบาดค่อย ๆ กระจายวงกว้างจนทุกประเทศทั่วโลกได้รับผลกระทบทั้งหมด และจำเป็นต้องออกมาตรการที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ณ ขณะนั้น เพื่อยับยั้งการระบาดของโรคดังกล่าว โดยในปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมทั้งหมด 240,452 คน และเสียชีวิตจำนวน 1,870 คน ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2564 (กรมควบคุมโรค, 2564) และยังไม่มีความแน่นอนที่สถานการณ์จะดีขึ้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจที่เพิ่งเปิดตัว และธุรกิจที่เปิดกิจการมาหลายสิบปี ต่างประสบปัญหาการดำเนินงานอย่างรุนแรงและทยอยกันปิดตัวลง ไม่เว้นแม้กระทั่งองค์กรที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นเสือนอนกินที่ได้รับผลกระทบโดยตรงเนื่องจากเป็นบริษัทที่ให้บริการทำอากาศยาน ดังนั้น เมื่อเกิดโรคระบาดครั้งใหญ่ดังเช่น โรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลให้ทุกประเทศทั่วโลกจำกัดการเดินทางเข้าออกนอกประเทศและประกาศปิดประเทศ รวมถึงประเทศไทยที่มีประกาศจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ประกาศห้ามอากาศยานทำการบินเข้าสู่ประเทศไทยเป็นการชั่วคราว เพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 รุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งการประกาศปิดประเทศดังกล่าวส่งผลให้รายได้ปรับตัวลดลง จากเดิมในปีงบประมาณ 2562 (ตุลาคม 2561 - กันยายน 2562) มีรายได้รวมที่ 64,566.79 ล้านบาท และกำไรสุทธิที่ 25,026.37 ล้านบาท และในปี 2563 (ตุลาคม 2562 - กันยายน 2563) รายได้รวมปรับตัวลดลงเหลือ 33,275.51 ล้านบาท และกำไรสุทธิเหลือ 4,320.68 ล้านบาท คิดเป็นลดลง 48.46% และ 82.74% ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลประกอบการจึงมีมติให้ทุกหน่วยงานพิจารณาปรับลดงบประมาณในทุก ๆ ด้าน รวมถึงมีมติไม่จ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงานในปีงบประมาณ 2563 ซึ่งเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกในรอบ 41 ปี นับตั้งแต่บริษัทรัฐวิสาหกิจแห่งนี้ก่อตั้งขึ้นมาและในปีงบประมาณ 2564 นี้ (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564) จะเป็นปีที่ได้รับผลกระทบเต็มปีและจะเป็นปีที่ 2 ที่จะไม่จ่ายเงินโบนัสให้กับพนักงาน เนื่องจากจำเป็นต้องสำรองสภาพคล่องทางการเงินไว้สำหรับการลงทุนในการพัฒนาทำอากาศยาน โดยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กล่าวว่า “โควิดจะส่งผลกระทบต่อรายได้ปีงบ 63 ราว 50% คาด

ว่าสิ้นปียังมีกำไร เพราะยังกระทบไม่เต็มปีและยังมีช่วง High Season ระหว่างเดือน ต.ค. 62 - ม.ค.63 ช่วยพยุงไว้ แต่รายได้ในปีงบประมาณ 64 จะได้รับผลกระทบเต็มปี และยังจำเป็นที่จะต้องมียกจ่ายในการเตรียมเปิดอาคารรองรับเครื่องบินหลังที่ 1 จำนวนค่อนข้างมากอีกด้วยจึงจำเป็นต้องจ่ายโบนัสไปก่อน” (สุรเมธี มณีสุโข, 2563)

จากสถานการณ์ความรุนแรงของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยที่ยังไม่คลี่คลายและมีแนวโน้มว่าจะเกิดการระบาดซ้ำ ส่งผลให้ธุรกิจต่าง ๆ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ต่างได้รับผลกระทบ สำหรับในปีงบประมาณ 2564 จะเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่องค์กรประสบปัญหาขาดทุนจากการดำเนินงานรวมกว่า 10,000 ล้านบาท (ไทยรัฐออนไลน์, 2564) จึงเป็นผลให้มีมติจ่ายโบนัสให้กับพนักงาน และหากสถานการณ์ยังไม่มีแนวโน้มว่าจะดีขึ้น อาจเกิดกรณีที่ไม่สามารถปรับขึ้นเงินเดือนให้แก่พนักงานได้ โดยอาจจะเป็นอย่างเช่นนี้ไปจนกว่าสถานการณ์จะดีขึ้น ซึ่งคาดการณ์ไว้ว่าปริมาณการจราจรทางอากาศจะกลับสู่ในระดับเดียวกันกับปี 2562 ในปี 2567 (ฝ่ายสื่อสารองค์กร ทอท., 2564) ดังนั้น จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสงสัยในประเด็นของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่จากเดิมแรงจูงใจหลักอาจจะเป็นในเรื่องของค่าจ้างและผลตอบแทน (การปรับขึ้นเงินเดือนที่สูงถึง 12% และการให้โบนัสที่สูงกว่าบริษัทอื่นทั่วไป) ที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ในเมื่อพนักงานทราบโดยทั่วกันแล้วว่า จะไม่ได้รับโบนัส จึงสงสัยว่าอะไรจะเป็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดิมในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยสนใจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน Generation Y เนื่องจากในปัจจุบันบริษัทรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 8,274 คน โดยมีพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี จำนวน 5,482 คน คิดเป็น 66.26% ของพนักงานทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนเยอะที่สุด

## 1.2 คำถามการวิจัย

1. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y หรือไม่ อย่างไร
2. แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้างมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y หรือไม่ อย่างไร

### 1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y

### 1.4 ขอบเขตในการทำวิจัย

#### 1.4.1 รูปแบบการวิจัยของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) แบบ ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional study)

#### 1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้จะจำกัดขอบเขตการศึกษา โดยมีกลุ่มประชากรคือ พนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 373 คน

#### 1.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y

#### 1.4.4 ระยะเวลาในการทำวิจัย

การวิจัยเริ่มต้นในเดือนพฤษภาคม 2564 และเสร็จสิ้นในเดือนธันวาคม 2564 รวมระยะเวลาการวิจัยทั้งสิ้น 8 เดือน

### 1.5 สมมุติฐานงานวิจัย

1. ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y

2. การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
3. ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
4. ความก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
5. ค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
7. การนิเทศงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
8. นโยบายและการบริหารงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y
9. สภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

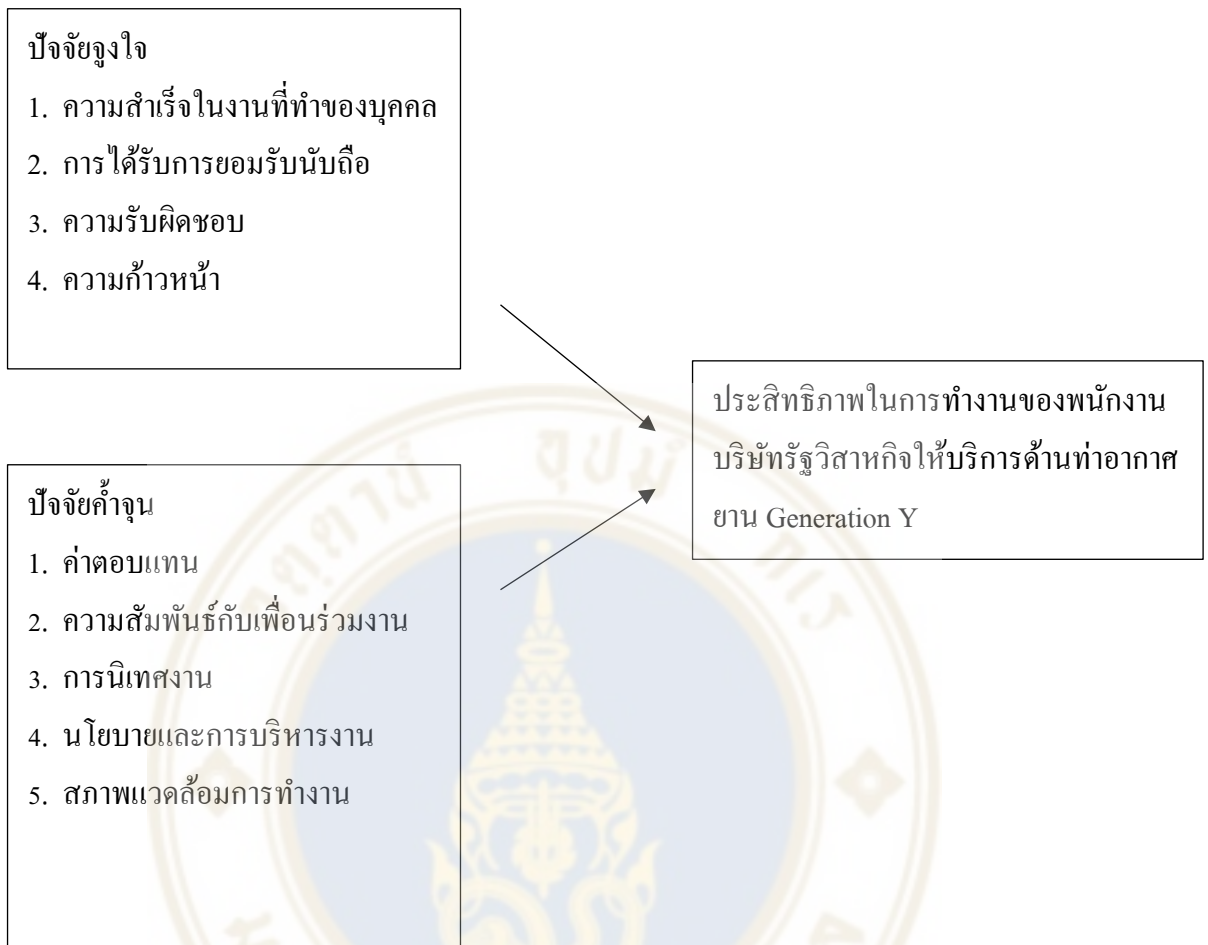
## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอาจนำผลการวิจัยนี้ไปขยายผลพัฒนาหรือปรับปรุงปัจจัยด้านแรงจูงใจดังกล่าวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในงานศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y มีดังนี้





ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และรวบรวม แนวคิด เอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นประเด็นตามรายละเอียดสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

##### 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ มีดังนี้

จันทรานี สงวนนาม (2553, น. 252-253, อ้างถึงใน จตุรภัทร ประทุม, 2559, น.50) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนเครื่องล่อหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ”

ขงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, น.9, อ้างถึงใน พชรินทร์ กลายสุวรรณ, 2560, น.9) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “การกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในทางที่ต้องการ แรงจูงใจจึงเป็นเสมือนแรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังไว้”

จตุรภัทร ประทุม (2559) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า เป็นกระบวนการที่มนุษย์ถูกกระตุ้นโดยแรงขับจากภายในตัวบุคคลและสิ่งจูงใจที่เกิดจากการจูงใจภายนอก ซึ่งกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

สัมมา ธนินิษฐ์ (2553, น.133, อ้างถึงใน จตุรภัทร ประทุม, 2559) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “ความปรารถนาที่จะกระทำการใด ๆ ที่คิดว่ามีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการ

กระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่จะเป็่สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชย ให้เกิดแรงขับ คือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ”

จิตวิทยาสำหรับครู (ม.ป.ป) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย”

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกตามความต้องการภายในของบุคคล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า เพื่อให้กระทำสิ่งต่าง ๆ ออกมาด้วยความร่วมมือ และเต็มใจ เพื่อให้สิ่งต่าง ๆ บรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการ

### 2.1.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (2 - Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้น โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกัน นามว่า เฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และเผยแพร่ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1959 โดยเฮอร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้คือ ปัจจัยที่สร้างความรู้สึคดีและปัจจัยที่สร้างความรู้สึกไม่ดี เป็นคนละปัจจัยกัน เขาจึงสร้างทฤษฎี 2 ปัจจัยเพื่ออธิบายว่า แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (ปีนันทน์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562) รายละเอียดดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจและปลื้มเมื่อสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นความสามารถในการรู้จักการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ที่เกิดขึ้น

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือในรูปแบบของการยกย่อง การชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง อาทิ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลในหน่วยงาน หรือผู้ที่ขอรับคำปรึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย



- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It self) หมายถึง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยต้องเป็นงานที่น่าสนใจ มีความท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ โดยที่พนักงานมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม การได้รับการฝึกอบรม หรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

(2) ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยที่หากไม่มีแล้วจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย 8 ด้าน รายละเอียดดังนี้

- ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส หรือผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมกับงานที่ทำ

- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Relationship with supervisors Peers and subordinates) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยความสัมพันธ์อันดีมาจากการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาและกิริยาที่ดี ความเข้าใจซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

- การนิเทศงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีความตั้งใจในการสอนงานที่มอบหมายให้กับพนักงาน

- นโยบายการบริหารขององค์กร (Company policies and administration) หมายถึง การบริหารและการจัดการองค์กรด้วยนโยบายของการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีความชัดเจน

- สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน ไม่ว่าจะเป็น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมไปถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อาทิ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน

- สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพที่ทำเป็นอาชีพที่ได้รับการยอมรับนับถือจากคนในสังคม เป็นอาชีพที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

- ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

- วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง

ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน รวมถึงความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำหรือช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ไขปัญหา

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยกระตุ้นที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เหนี่ยวนำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงานและองค์กร ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีไว้เพื่อค้ำจุนหรือป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน และไม่ชอบงาน โดยที่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานดังเช่นปัจจัยจูงใจ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สิริวดี ชูเชิด (2556, อ้างถึงใน วิชาการธรรม เล็งสาย, 2561, น.26) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า “ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด”

สมใจ ถักษณะ (2546, อ้างถึงใน อัครเดช ไหมจันทร์, 2560, น.17) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า “บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อย ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายผลสำเร็จการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ดี”

สัจญา สัจญาวิวัฒน์ (2544, น.114, อ้างถึงใน พระมหาคณาธิป จันทรสง่า, 2561, น.17) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า “การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมาน”

Peterson & Plowman (ม.ป.ป., อ้างถึงใน กานดา คำมาก, 2555, น.38) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจว่า “ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้าน

การเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิต”

บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร (2551, น.283, อ้างถึงใน กานดา คำมาก, 2555, น.40 ) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า “ผลผลิต (productivity) หรือผลการดำเนินงานขององค์กร (Organization performance) ที่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด”

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550, น.13 อ้างถึงใน กิตติยา ฐิติคุณรัตน์, 2556, น.8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานว่า “การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมาโดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่ ต้นทุนไม่เพิ่มหรือสามารถผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม”

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงาน โดยใช้ทักษะ ความสามารถ กลวิธีหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อสร้างผลงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพ เป็นไปตามเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรให้ได้มากที่สุด โดยที่การดำเนินงานดังกล่าว ต้องสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมจากผลการศึกษาที่ผ่านมา ในเรื่องด้านแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และพบผลวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
1	กานดา คำมาก (2555)	แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน ใน อุตสาหกรรมผลิต ชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ใน จังหวัด นครราชสีมา	ผู้บริหาร และ พนักงานฝ่ายผลิต ในจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 216 คน จากบริษัทจำนวน ทั้งสิ้น 24 แห่ง	แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจ ภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจภายใน ได้แก่ ด้าน ความต้องการสัมพันธ์ ด้าน ความต้องการก้าวหน้าและ อำนาจ ส่วนแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ ด้านนโยบายขององค์กร และด้านความมีเอกลักษณะของ งาน
2	อัญชลีกร สุทธิพ้อง (2555)	อิทธิพลของ ความสุขและ แรงจูงใจทาง ความสำเร็จที่ ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพใน การทำงานของ พนักงานธนาคาร	พนักงานสังกัดสาย งานธุรกิจรายย่อย และเครือข่าย บมจ. ธนาคารกรุงไทย จำนวน 200 คน	แรงจูงใจทางความสำเร็จของ พนักงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานใน ทางบวก และมีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าความสุขในการทำงาน โดยแรงจูงใจทางความสำเร็จ ได้แก่ ด้านกล้าเสี่ยง ด้านมีพลัง ความสามารถ ด้านทักษะในการ จัดระบบงาน อยู่ในระดับปาน กลาง ในขณะที่ ด้านมีความ รับผิดชอบต่อตนเอง ด้าน ต้องการทราบผลในการ ตัดสินใจ และด้านความสามารถ คาดการณ์ล่วงหน้า อยู่ใน ระดับสูง

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
3	ปวีณรัตน์ สิงห์ ภิวฒน์ (2557)	แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ของบุคลากรใน สังกัดอาชีวศึกษา จังหวัดลำปาง	บุคลากรในสังกัด อาชีวศึกษาจังหวัด ลำปางที่ปฏิบัติงาน ในวิทยาลัยเทคนิค ลำปาง วิทยาลัย อาชีวศึกษาลำปาง วิทยาลัยสารพัด ช่างลำปาง วิทยาลัยการอาชีพ เกาะคา วิทยาลัย การอาชีพเถิน และ วิทยาลัย เทคโนโลยีและ การจัดการ กฟผ. แม่เมาะ จำนวน 241 คน	แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัด ลำปาง ได้แก่ ด้านความต้องการ ความสำเร็จ ความต้องการความ ผูกพัน และความต้องการอำนาจ
4	เพ็ญแข แสวงดี (2557)	ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด	พนักงานบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด จำนวน 133 คน	ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้าน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้าน ความก้าวหน้า และด้าน ความสำเร็จของงานมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ ในระดับปานกลาง สำหรับ ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและ การบริหารมีผลต่อ

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
				ประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้าน โอกาสที่จะได้ความเจริญก้าวหน้าในอนาคต มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
5	ชานนท์ อภิชัย ธรรมรงค์ (2557)	แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณี สำนัก อำนวยการประจำ ศาลอาญา	ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลอาญา จำนวน 209 คน	องค์ประกอบของแรงจูงใจ 4 ด้านคือ ด้านทัศนคติต่อองค์การ ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน ด้านการปกครอง ด้านความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
6	นลพรรณ บุญฤทธิ (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด ชลบุรี	บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 250 คน	ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน คือความสำเร็จในงาน ตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบในงาน และสภาพการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี



ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
7	เกษม รินทร์ งาม เลิศ (2559)	แรงจูงใจที่มีผล ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กร คลังสินค้า	พนักงาน และ ลูกจ้างองค์กร คลังสินค้า จำนวน 250 คน	แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์กรคลังสินค้า ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและ การบริหาร และด้านความมั่นคง ในการทำงาน
8	เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559)	แรงจูงใจกับ ประสิทธิผลใน การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ธุรการศาล ยุติธรรม : กรณีศึกษา ศาล อุทธรณ์ภาค 1	ข้าราชการศาล ยุติธรรมและ ลูกจ้าง สำนัก อำนวยการประจำ ศาลอุทธรณ์ ภาค 1 จำนวน 94 คน	แรงจูงใจในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ธุรการศาลยุติธรรมอย่างมี นัยสำคัญ ทั้งปัจจัยจูงใจและ ปัจจัยก้ำจุน ได้แก่ ด้าน สภาพแวดล้อมการทำงาน ด้าน เทคนิคการนิเทศงาน ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการ ยอมรับในงาน ด้าน ความก้าวหน้าในงาน ด้าน เงินเดือนและผลตอบแทนด้าน ความรับผิดชอบในงาน ด้าน ความมั่นคงในงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้าน ลักษณะงาน มีสหสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลในระดับสูงทุกด้าน

ตารางที่ 2.1 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้ศึกษา	ชื่อเรื่อง	กลุ่มตัวอย่าง	ผลการศึกษา
9	พระมหา คณาธิป จันทร์สง่า (2561)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการ สำนักงานเขต สำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	ข้าราชการ สำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 113 คน	ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะงานที่ รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อม ในการทำงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ และ สัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน
10	นิตยา มี เสมอ (ม.ป.ป.)	แรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของ ข้าราชการใน หน่วยงาน สนับสนุน ของกรมการแพทย์	ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ จำนวน 180 คน	ปัจจัยเชิงจิต ได้แก่ ความสำเร็จ ในการทำงาน การยอมรับนับ ถือลักษณะของงาน ความ รับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน สภาพแวดล้อมใน การทำงานความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล นโยบายและ การบริหารจัดการ ความ สมดุลในชีวิต ความมั่นคงใน งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับสูงต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในหน่วยงาน สนับสนุนของกรมการแพทย์

จากการศึกษา พบว่า มีผู้ทำการศึกษาด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยแรงจูงใจด้านปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; ปวีณ



รัตน์ สิงห์วิวัฒน์, 2557; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์, 2557; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (กานดา คำมาก, 2555; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านความรับผิดชอบ (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559; อัญชลีกร สุทธิผ่อง, 2555) ด้านความก้าวหน้า (กานดา คำมาก, 2555; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559)

แรงจูงใจด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน (เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (กานดา คำมาก, 2555; เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559; ชานนท์ อภิรัชต์รงค์, 2557; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์, 2557; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านการนิเทศงาน (เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (กานดา คำมาก, 2555; เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านสภาพการทำงาน (เพ็ญแข แสงวงดี, 2557; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านสถานะทางอาชีพ (นลพรรณ บุญฤทธิ, 2558) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559; นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.; เพ็ญรุ่ง แก้วทอง, 2559) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา (ชานนท์ อภิรัชต์รงค์, 2557)

แรงจูงใจด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ด้านสมดุล (นิตยา มีเสมอ, ม.ป.ป.) ด้านทัศนคติต่อองค์กร (ชานนท์ อภิรัชต์รงค์, 2557) ด้านสวัสดิการและการสนับสนุน (ชานนท์ อภิรัชต์รงค์, 2557)

ในขณะที่ พระมหาคณาธิปไตย จันทรสง่า (2561) ได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

แม้ว่างานวิจัยในอดีตจะมีผู้ทำการศึกษาแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากมาย หากแต่เป็นการศึกษาในสถานการณ์แวดล้อมที่ปกติที่ธุรกิจทั้งเล็กและใหญ่สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่นและ แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันที่ทุกประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญกับวิกฤตการณ์โรคติดเชื้อไวรัส โควิด -19 ที่ส่งผลให้ทุกธุรกิจได้รับผลกระทบตั้งแต่ขาดทุนไปจนถึงการปิดกิจการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ ในบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจส่งผลต่อความคิดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรที่จะใช้ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิด และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม และกำหนดให้มี 9 ตัวแปรที่น่าสนใจ ดังนี้

### ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

#### 1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557), เพ็ญแข แสงดี (2557) และเพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559), พบว่าการที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีภายใต้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขด้านเวลาที่กำหนดไว้ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆได้ด้วยตนเอง จะสามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในการสำเร็จนั้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H1 : ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 2) การได้รับการยอมรับนับถือ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557), เพ็ญแข แสงดี (2557) และเพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่และมีการกล่าวชมเชยเมื่อทำงานได้สำเร็จอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการที่พนักงานได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H2 : การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 3) ความรับผิดชอบ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), เพ็ญแข แสงดี (2557), เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) และอัญชฎิกร สุทธิพงษ์ (2555) พบว่า ยิ่งผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ชี้แจงเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจนและเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงใช้ความรู้ความสามารถในการตัดสินใจการปฏิบัติงานมากเท่าใด ยิ่งส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสร็จสิ้นทันเวลามากเท่านั้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H3 : ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท  
รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 4) ความก้าวหน้า

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), เพ็ญแข แสงดี (2557) และเพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) มีผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การที่องค์กรให้ความสำคัญในด้านการศึกษา อาทิ ส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อตามความถนัด เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดให้มีการฟื้นฟูความรู้เดิมและอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H4 : ความก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท  
รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### ปัจจัยค่าเงิน ได้แก่

#### 5) ค่าตอบแทน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) และเพ็ญแข แสงดี (2557) พบว่า หากพนักงานรับรู้ว่าการขึ้นเงินเดือน การปรับเลื่อนตำแหน่งมีความเหมาะสมตามผลการปฏิบัติงานและเหมาะสมกับความยากของงานและปริมาณงานที่ทำ รวมถึงการได้รับสวัสดิการต่างๆ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ยิ่งส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H5 : ค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท  
รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 6) ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ คำมาก (2555), เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559), ชานนท์ อภิษัยณรงค์ (2557), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) และ เพ็ญแข แสงดี (2557) พบว่า การที่พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี ไม่เกิดความขัดแย้งใดๆ ล้วนส่งผลให้บรรยากาศในที่ทำงานมีความปกติสุข ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้เพิ่มขึ้นเช่นกัน จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H6 : ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 7) การนิเทศงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การนิเทศงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) พบว่า หากผู้บังคับบัญชามอบหมายงานได้ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ประกอบกับการมีความรู้ความชำนาญและสามารถนำความรู้พร้อมทั้งนำเทคนิคใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารงาน ชี้แนะแนวทางและสอนงานให้กับพนักงานด้วยความเต็มใจ จะสามารถทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H7 : การนิเทศงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 8) นโยบายและการบริหารงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555), เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559), นิตยา มีเสม (ม.ป.ป.), เพ็ญแข แสงวงดี (2557), เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) พบว่า การที่องค์กรมีกฎระเบียบข้อบังคับที่มีความเหมาะสม มีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานอย่างเป็นระบบชัดเจน และเป็นธรรม จะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้ จึงนำไปสู่การตั้งสมมุติฐานที่ว่า

*H8 : นโยบายและการบริหารงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

#### 9) สภาพแวดล้อมการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) และ เพ็ญแข แสงวงดี (2557) พบว่า ยิ่งองค์กรมีเครื่องอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย พร้อมใช้งาน และมีเพียงพอสำหรับพนักงานทุกคน รวมถึงมีการปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสมและเป็นสัดส่วนให้เอื้อต่อการทำงาน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น

*H9 : สภาพการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y*

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y” มีรายละเอียดของวิธีการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ และใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นหลักฐานยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบและข้อสรุปต่างๆ ผ่านการใช้เครื่องมือที่มีความเป็นปรนัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาทิ แบบสอบถามแบบทดสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ การทดลอง เป็นต้น (drjirapan, 2555) โดยการวิจัยครั้งนี้มีแนวทางการศึกษาในลักษณะวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านทาง Google Form เป็นเครื่องมือสำหรับการรวบรวมข้อมูล และทำการเก็บข้อมูลช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (Cross - Sectional Study)

#### 3.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2543 (กรมสุขภาพจิต, 2563) หรือมีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนคือ 5,482 คน

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Method) โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ประหยัดเวลาและสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ง่าย (จิรภิญญา จิรไพศาลกุล, 2562)



ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงสามารถใช้สูตรการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ Taro Yamane ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังนี้

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

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (การศึกษาครั้งนี้คือจำนวน 5,482 คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (การศึกษาครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5)

แทนค่า

$$n = \frac{5,482}{1 + (5,482)(0.05)^2}$$

$$n = 372.798$$

ดังนั้น จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ผลของขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 372.798 คน ดังนั้น ต้องเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ได้อย่างน้อยที่สุดจำนวน 373 คน

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้อาศัยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านทาง Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามดังกล่าวใช้คำถามปลายปิด (Closed - Ended Questions) ซึ่งแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

1. อายุ
2. เพศ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุการทำงาน
5. รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) 5 ตัวเลือก มาตรฐานปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นของ เกศฉรินทร์ งามเลิศ (2559) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่
  - 1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล จำนวน 3 ข้อ
  - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 3 ข้อ
  - 1.3 ความรับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ
  - 1.4 ความก้าวหน้า จำนวน 3 ข้อ
2. ปัจจัยค้ำจุน จำนวน 15 ข้อ ได้แก่
  - 2.1 ค่าตอบแทน จำนวน 3 ข้อ
  - 2.2 ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ
  - 2.3 การนิเทศงาน จำนวน 3 ข้อ
  - 2.4 นโยบายและการบริหารงาน จำนวน 3 ข้อ
  - 2.5 สภาพการทำงาน จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) 5 ตัวเลือก มาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นของ กานดา คำมาก (2555) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

ทั้งนี้ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale โดยกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

เมื่อนำคะแนนที่ได้มากำหนดช่วงห่างของการวัด โดยใช้ค่าทางสถิติในการคำนวณหา ค่าเฉลี่ยจะได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่าง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถกำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ ความคิดเห็น ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00- 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61– 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ในการพรรณนาลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2) การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) เพื่อเป็นการตรวจสอบในชุดคำถาม
- 3) การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธี (Cronbach's Alpha)
- 4) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y” สามารถนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)
- 4.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)
- 4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)
- 4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)
- 4.7 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

#### 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 373 คน สามารถแจกแจงข้อมูลรายละเอียดลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดข้อมูลตามตาราง 4.1

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	99	26.54
2) หญิง	274	73.46
<b>รวม</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะทางประชากรศาสตร์ (ต่อ)

2. อายุ		
1) 20 – 30 ปี	212	56.84
2) 31 – 40 ปี	161	43.16
<b>รวม</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>
3. ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.80
2) ปริญญาตรี	266	71.31
3) สูงกว่าปริญญาตรี	104	27.88
<b>รวม</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>
4. อายุในการทำงาน		
1) ต่ำกว่า 5 ปี	123	32.98
2) 5 – 10 ปี	175	46.92
3) 11 – 15 ปี	35	9.38
4) สูงกว่า 15 ปี	40	10.72
<b>รวม</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>
5. รายได้ต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 20,000 บาท	31	8.31
2) 20,000 - 30,000 บาท	185	49.60
3) 30,001 - 40,000 บาท	83	22.25
4) 40,001 - 50,000 บาท	36	9.65
5) 50,001 - 60,000 บาท	13	3.49
6) 60,001 - 70,000 บาท	8	2.14
7) สูงกว่า 70,001 บาท	17	4.56
<b>รวม</b>	<b>373</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.46 มีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.84 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.31 มีอายุในการทำงานอยู่ที่ 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.92 และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 20,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.60

#### 4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ของตัวแปรที่เป็นข้อความทั้งหมดเพื่อใช้เป็นตัวแทนของตัวแปรนั้นๆ เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปวิเคราะห์ข้อมูลผ่าน โปรแกรม SPSS for Windows รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์	รายการตัวแปร
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล	
Achievement1	ท่านทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย
Achievement2	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ
Achievement3	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	
Respect1	ท่านได้รับคำชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย
Respect2	ท่านได้รับการยกย่องชมเชย และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
Respect3	ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะ
ด้านความรับผิดชอบ	
Responsibility1	ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ
Responsibility2	ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ
Responsibility3	ท่านทำงานโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ด้านความก้าวหน้า	
Progress1	หน่วยงานท่านสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้
Progress2	หน่วยงานท่านพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม
Progress3	หน่วยงานท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาในการเลื่อนตำแหน่งงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร	
Policy1	หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานชัดเจน
Policy2	หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
Policy3	ผู้บริหารสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้
ด้านการนิเทศงาน	
Coaching1	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสอนงานตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ
Coaching2	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ
Coaching3	ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาชี้แนะการทำงานให้ด้วยความเต็มใจ
ด้านค่าตอบแทน	
Salary1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ
Salary2	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน
Salary3	สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	
Friendship1	ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
Friendship2	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
Friendship3	ท่านและเพื่อนยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกันและกัน
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	
Environment1	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพียงพอ
Environment2	หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน
Environment3	หน่วยงานของท่านมีสถานที่เป็นส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงรายละเอียดตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
Performance1	ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านได้รับการประเมินผลงานในระดับดีขึ้น เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
Performance2	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัดในด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
Performance3	ผลการปฏิบัติงานของท่านพบข้อผิดพลาดน้อยลงเมื่อเทียบกับปีก่อน
Performance4	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพสูงสุดเสมอ

#### 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อหาโครงสร้างที่แท้จริง โดยพิจารณาจากค่า Kaiser-Meyer-Olkin หรือ KMO ซึ่งจะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 และยิ่งเข้าใกล้ 1 มากเท่าไร อันจะหมายความว่าข้อมูลชุดนั้นมีความเหมาะสมในการทำ Factor Analysis มากเท่านั้น (กัลยา วิณิชย์ บัญชา, 2546) ซึ่งสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำคำถามวิจัยจำนวนรวมทั้งสิ้น 34 ข้อ มาตรวจสอบหาโครงสร้างที่แท้จริง โดยได้ค่า KMO ของชุดข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรอยู่ที่ 0.820 ซึ่งเกิน 0.5 ตามตารางที่ 4.3 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์โครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปรทั้งหมดได้

ตาราง 4.3 แสดงผลความเหมาะสมของการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร

## KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.837
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	7303.632
df	465
Sig.	.000

ผู้วิจัยใช้วิธี Principle Component Analysis ในการวิเคราะห์องค์ประกอบการหาโครงสร้างที่แท้จริงที่เกิดจากตัวแปรต่าง ๆ โดยที่กำหนดให้ค่า Eigen Value ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 1 ซึ่งเป็นค่าต่ำสุดที่ใช้ในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบของตัวแปร แล้วจึงใช้โปรแกรม SPSS ในการหมุนแกนด้วยวิธี Varimax เพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของปัจจัยในแต่ละองค์ประกอบ โดยผลลัพธ์ที่ได้จะเป็นค่า Communalities ซึ่งเป็นค่าความแปรปรวนที่เกิดจากองค์ประกอบรวม ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และค่า Barlett's Test Sphericity ที่มีค่า Significant เท่ากับ 0.000 ทุกตัว ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร โดยอ้างอิงจาก Hair et al. (2010) ที่กล่าวไว้ว่า “กรณีโมเดลมีปัจจัยแฝงไม่เกิน 7 ปัจจัย และมีค่า Communalities ต่ำกว่า 0.45 ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่า 300 ตัวอย่าง” ดังนั้น ในกรณีนี้ที่มีขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่จำนวน 373 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบต้องมีค่าน้ำหนักมากกว่า 0.45 ขึ้นไป (กฤตนัย จันทาทิพวัฒน์, 2562)



ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (ครั้งที่ 1)

Rotated Component Matrix<sup>a</sup>

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
policy3	<b>.840</b>	.110	.018	-.151	.070	.207	.054	.057
policy2	<b>.768</b>	.155	.134	-.042	-.072	.183	.075	.053
policy1	<b>.720</b>	.185	.035	.045	-.010	.366	.133	-.046
progress1	<b>.696</b>	.165	.256	.075	.119	-.322	-.114	.231
progress3	<b>.623</b>	-.069	<b>.549</b>	.236	.179	.013	-.074	.026
achievement3	.132	<b>.812</b>	-.100	.053	.094	.125	.076	-.091
achievement1	.239	<b>.702</b>	.270	.026	.003	-.112	.026	.186
achievement2	.236	<b>.618</b>	.201	-.065	.222	-.114	.018	.188
respect1	-.064	<b>.584</b>	.331	.142	.208	.226	-.100	.159
respect2	-.012	<b>.565</b>	.386	.171	.285	.290	.048	.095
responsibility2	.154	.082	<b>.798</b>	.057	.110	.199	.072	.105
responsibility3	.129	.260	<b>.623</b>	.150	.024	.085	.203	.095
responsibility1	.077	.354	<b>.594</b>	-.103	.144	-.093	.231	-.077
progress2	<b>.473</b>	-.003	<b>.483</b>	.151	.290	.253	.057	.047
respect3	<b>.193</b>	<b>.429</b>	<b>.445</b>	<b>.089</b>	<b>.065</b>	<b>.297</b>	<b>-.095</b>	<b>.026</b>
environment2	.050	.026	.095	<b>.850</b>	.168	.263	.234	.078
environment3	.016	.029	.169	<b>.833</b>	.145	.185	.276	.073
environment1	-.091	.211	.009	<b>.706</b>	.159	.043	.380	.159
performance3	-.054	.203	.135	.183	<b>.763</b>	.009	.168	.146
performance1	.067	.243	.098	.319	<b>.720</b>	.074	.086	.207
performance4	.331	-.078	.287	-.254	<b>.686</b>	.134	.143	.067
performance2	-.002	.418	-.001	.343	<b>.654</b>	.044	-.016	.109
coaching3	.095	.020	.085	.252	.082	<b>.772</b>	.174	.229
coaching1	.352	.088	.189	.157	.024	<b>.706</b>	.193	.111
coaching2	.294	.150	.172	.118	.112	<b>.654</b>	.271	.169
salary2	.019	-.001	.154	.232	.073	.148	<b>.801</b>	.159
salary1	.190	-.090	.028	.301	.074	.127	<b>.758</b>	.219
salary3	-.018	.116	.118	.183	.132	.197	<b>.726</b>	.051
friendship3	.131	.078	.093	.011	.062	.086	.136	<b>.866</b>
friendship2	.065	.039	.010	.150	.226	.219	.163	<b>.788</b>
friendship1	-.007	.421	.074	.195	.196	.135	.148	<b>.587</b>

จากตารางที่ 4.4 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรครั้งที่ 1 พบว่า มีข้อคำถามจาก Progress จำนวน 2 คำถาม ที่เกิดการ Double load และมี 1 คำถามจาก Respect ที่มีค่า Factor loading ต่ำว่า 0.45 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาตัดข้อคำถามจำนวน 3 คำถาม ได้แก่ หน่วยงานท่านพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม (Progress2) หน่วยงานท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา

ในการเลื่อนตำแหน่งงาน (Progress3) และผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะ (Respect 3) จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรครั้งที่ 2 ดังตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปร (ครั้งที่ 2)

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
salary1	<b>.770</b>	-.168	.224	.035	.074	.113	.262
environment3	<b>.769</b>	.166	-.053	.249	.263	.008	-.041
salary2	<b>.762</b>	-.099	.066	.001	.064	.248	.247
environment2	<b>.751</b>	.167	-.020	.279	.338	-.077	-.042
environment1	<b>.751</b>	.287	-.123	.225	.079	-.058	.084
salary3	<b>.655</b>	.034	.023	.031	.127	.239	.146
achievement3	.071	<b>.760</b>	.179	.066	.081	-.013	-.062
achievement1	.034	<b>.674</b>	.272	.030	-.120	.291	.169
respect1	.029	<b>.627</b>	-.061	.223	.226	.261	.152
achievement2	-.050	<b>.588</b>	.263	.208	-.110	.265	.193
respect2	.153	<b>.583</b>	-.003	.281	.282	.349	.103
policy3	-.056	.047	<b>.862</b>	.055	.192	.054	.076
policy2	.023	.129	<b>.776</b>	-.064	.209	.156	.037
policy1	.144	.151	<b>.739</b>	-.020	.333	.030	-.033
progress1	-.022	.194	<b>.671</b>	.199	-.268	.173	.162
performance3	.224	.164	-.046	<b>.767</b>	.021	.187	.146
performance1	.277	.244	.066	<b>.762</b>	.077	.067	.176
performance2	.197	.447	-.013	<b>.699</b>	.076	-.016	.057
performance4	-.069	-.181	.361	<b>.614</b>	.099	.377	.141
coaching3	.307	.043	.086	.089	<b>.775</b>	.036	.220
coaching1	.243	.076	.355	.036	<b>.733</b>	.189	.097
coaching2	.268	.113	.310	.102	<b>.668</b>	.215	.176
responsibility2	.089	.098	.138	.148	.273	<b>.754</b>	.068
responsibility1	.075	.291	.104	.105	-.074	<b>.690</b>	-.044
responsibility3	.240	.254	.142	.069	.144	<b>.641</b>	.041
friendship3	.128	.093	.138	.070	.086	.066	<b>.859</b>
friendship2	.237	.074	.058	.232	.222	-.028	<b>.773</b>
friendship1	.240	.444	-.004	.207	.139	.063	<b>.571</b>

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบตัวแปรครั้งที่ 2 (ตารางที่ 4.5) จะเห็นได้ว่าข้อคำถามของ Salary บรรจุอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันกับ Environment, ข้อคำถาม Policy บรรจุอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันกับ Progress และ ข้อคำถาม Respect บรรจุอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน Achievement ผู้วิจัยจึงได้กำหนดชื่อตัวแปรดังกล่าวใหม่เป็น ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อม



การทำงาน ด้านนโยบายและความก้าวหน้า และด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งนี้ สำหรับตัวแปรอื่น ๆ สามารถบรรจุในองค์ประกอบตรงตามตัวแปรและบรรจุแยกได้อย่างอิสระกับตัวแปรอื่น โดยสามารถสรุปตัวแปรสุดท้ายและจำนวนข้อคำถามได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 5 คำถาม
ด้านนโยบายและความก้าวหน้า	จำนวน 4 คำถาม
ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน	จำนวน 6 คำถาม
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน 3 คำถาม
ด้านการนิเทศงาน	จำนวน 3 คำถาม
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 3 คำถาม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน 4 คำถาม

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของกลุ่มตัวแปรข้างต้น ผู้วิจัยจึงปรับสมมุติฐานใหม่ ดังนี้

H1 : ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

H2 : นโยบายและความก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

H3 : ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

H4 : ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

H5 : การนิเทศงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

H6 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

#### 4.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือของมาตรวัด (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามไปตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแต่ละมาตรวัดว่าสามารถยอมรับได้หรือไม่ โดยได้ผลลัพธ์ตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร

	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ	5	0.806
ด้านนโยบายและความก้าวหน้า	4	0.819
ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน	6	0.875
ด้านความรับผิดชอบ	3	0.717
ด้านการนิเทศงาน	3	0.855
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3	0.791
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4	0.789

จากค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) ที่แสดงในตาราง 4.7 พบว่า ข้อคำถามของตัวแปรข้างต้นมีค่า Cronbach's Alpha อยู่ระหว่าง 0.717 – 0.875 ซึ่งมีค่าคะแนนเกินกว่า 0.7 จึงถือได้ว่ามาตรวัดข้างต้นมีค่าความน่าเชื่อถือ (Cronbach's Alpha) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (nunnally 1978)

#### 4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร (Correlation Analysis)

ตาราง 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร

	Mean	Std. Deviation	ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน	ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ	ด้านนโยบายและความก้าวหน้า	ด้านการนิเทศงาน	ด้านความรับผิดชอบ	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน	4.1689	0.6705							
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ	4.2960	0.4457	0.254***						
ด้านนโยบายและความก้าวหน้า	3.8445	0.5650	0.121**	0.355***					
ด้านการนิเทศงาน	4.0733	0.5932	0.525***	0.324***	0.412***				
ด้านความรับผิดชอบ	4.1555	0.5250	0.322***	0.525***	0.361***	0.400***			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.3539	0.5002	0.437***	0.403***	0.242***	0.428***	0.269***		
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.1783	0.5291	0.406***	0.501***	0.249***	0.337***	0.408***	0.442***	

N = 373 \*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย อธิพงษ์ แซ่ลี (2557) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า “Pearson correlation coefficient จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 โดยเครื่องหมายที่ปรากฏอยู่ข้างหน้าจะบ่งบอกทิศทางของความสัมพันธ์ หากความสัมพันธ์เป็นแบบผกผัน r จะมีค่าเป็น - (ลบ) และหากความสัมพันธ์เป็นแบบแปรตามกันหรือไปในทิศทางเดียวกัน r จะมีค่าเป็น + (บวก) โดยค่า Absolute value ของ r จะแสดงให้เห็นระดับของความสัมพันธ์ โดยให้ยึดถือแนวทางดังต่อไปนี้

ถ้า r = 0.10 ถึง 0.29 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรอยู่ในระดับต่ำ

ถ้า r = 0.30 ถึง 0.49 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรอยู่ในระดับกลาง

ถ้า r = 0.50 ถึง 1.0 ความสัมพันธ์ของสองตัวแปรอยู่ในระดับสูง

ถ้า r = 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ถ้า r = 1 หรือ -1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกันโดยสมบูรณ์”

ดังนั้น สำหรับกรณีนี้ พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $r = 0.406$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านนโยบายและความก้าวหน้า ( $r = 0.249$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ ( $r = 0.501$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านการนิเทศงาน ( $r = 0.337$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $r = 0.408$ ,  $p < 0.001$ ) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $r = 0.442$ ,  $p < 0.001$ ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 4.6 การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Linear Regression แบบวิเคราะห์ตัวแปรทั้งหมดในคราวเดียว (Enter Method) โดยพบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\beta = 0.208$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\beta = 0.297$ ,  $p < 0.001$ ) ด้านความรับผิดชอบ ( $\beta = 0.128$ ,  $p < 0.05$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\beta = 0.196$ ,  $p < 0.001$ ) ในขณะที่ด้านนโยบายและความก้าวหน้า ( $\beta = 0.031$ ,  $p > 0.05$ ) และด้านการนิเทศงาน ( $\beta = -0.016$ ,  $p > 0.05$ ) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายผลของตัวแปรตามได้ ร้อยละ 37.4 ( $R^2 = 0.374$ ,  $p < 0.001$ ) ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 4.8 ที่แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กรณีตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Standardized Coefficients
	Beta
ด้านค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงาน	0.208***
ด้านนโยบายและความก้าวหน้า	0.031*
ด้านความสำเร็จในงานที่ทำและการได้รับการยอมรับนับถือ	0.297***
ด้านการนิเทศงาน	-0.016*
ด้านความรับผิดชอบ	0.128**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.196***
<i>df</i>	6
F	36.466
R <sup>2</sup>	0.374

N = 373 \*p < 0.05, \*\*p < 0.01, \*\*\*p < 0.001

#### 4.7 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

จากการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานทั้งหมดตามลำดับขั้นตอนข้างต้น สามารถสรุปภาพรวมการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยในเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ตามตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
H1 : ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	สนับสนุน
H2 : นโยบายและความก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	ไม่สนับสนุน
H3 : ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	สนับสนุน
H4 : ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	สนับสนุน
H5 : การนิเทศงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	ไม่สนับสนุน
H6 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านทำอากาศยาน Generation Y	สนับสนุน



## บทที่ 5

### การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท รัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาตลอดจนมีการนำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ข้อจำกัดในงานวิจัย รวมไปถึงข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยเพื่อต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคตไว้ดังนี้

#### 5.1 อภิปรายผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.46) มีอายุ 20 - 30 ปี (ร้อยละ 56.84) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.31) มีอายุในการทำงานอยู่ที่ 5 - 10 ปี (ร้อยละ 46.92) และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 20,000 -30,000 บาท (ร้อยละ 49.60)

##### ส่วนที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y มีผลการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y

ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา มีเสม

(ม.ป.ป.), ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557), เพ็ญแข แสงวดี (2557) และ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่พบว่าความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การที่พนักงานสามารถทำงานของตนเองได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง ประกอบกับการที่ได้รับการชื่นชมเชย ความไว้วางใจ และได้รับการยกย่องจากทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจและรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับนับถือจากคนที่ทำงาน ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **สมมติฐานที่ 2 นโยบายและความก้าวหน้าส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y**

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและความก้าวหน้า ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และขัดแย้งกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), เพ็ญแข แสงวดี (2557) และ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่พบว่าแรงจูงใจด้านนโยบายการบริหารงานและความก้าวหน้าส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การที่หน่วยงานมีภาพนโยบายของการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระบบ และการที่หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 อาจไม่ได้ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเนื่องมาจากการที่บริษัทได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ดังกล่าว

### **สมมติฐานที่ 3 ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y**

ผลการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข แสงวดี (2557) และ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่พบว่า ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า การที่พนักงานได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสมกับปริมาณงานและการใช้ชีวิต รวมถึงการที่สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดเป็น

ส่วน มีอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการทำงานล้วนส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### **สมมติฐานที่ 4 ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y**

ผลการวิจัยพบว่า 4 ความรับผิดชอบส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลพรรณ บุญฤทธิ (2558), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), เพ็ญแข แสงวดี (2557), เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) และอัญชลีกร สุทธิพงษ์ (2555) ที่พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า การที่พนักงานถูกมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในงานดังกล่าวอย่างเต็มที่และไม่ต้องถูกหัวหน้าควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### **สมมติฐานที่ 5 การนิเทศงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y**

ผลการวิจัยพบว่า การนิเทศงานไม่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้และขัดแย้งกับงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่พบว่า การได้รับการนิเทศงานจากผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานไม่ได้ถูกสอนงานและไม่ได้รับการมอบหมายงานได้ตรงกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง รวมถึงพนักงานอาจมีความคิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้คำชี้แนะในการทำงานด้วยความเต็มใจ จึงส่งผลให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

#### **สมมติฐานที่ 6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y**

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา คำมาก (2555), เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559), ชานนท์ อภิชัยณรงค์ (2557), นิตยา มีเสมอ (ม.ป.ป.), ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557), เพ็ญ

แซ แสงดี (2557) และ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การที่เพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และช่วยเหลือกันและกัน รวมถึงการที่พนักงานเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดีมากยิ่งขึ้น

## 5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร (Managerial Implications)

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลและการได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น ผู้บริหารควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับขีดความสามารถของพนักงาน โดยให้อำนาจในการตัดสินใจกับพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จในงานที่ทำของพนักงานผ่านการยกย่องและกล่าวคำชมเชยพนักงานเป็นประจำ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ค่าตอบแทนและสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการให้ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ รวมถึงการขึ้นเงินเดือนและการให้เงินโบนัสให้มีความเหมาะสมกับภารกิจงานที่พนักงานได้รับมอบหมาย โดยอาจจะมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของสวัสดิการให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กรมากขึ้น เช่น การเพิ่มสวัสดิการเกี่ยวกับการพักผ่อนและความบันเทิง การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่าง ๆ รวมถึงการจัดให้มีนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์มาให้คำปรึกษาทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน เป็นต้น นอกจากนี้ การจัดทำสถานที่ทำงานให้เอื้อต่อการทำงานก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน องค์กรควรจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบโจทยรูปแบบของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยอุปกรณ์ดังกล่าวต้องอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงปรับปรุงพื้นที่ที่ทำงานให้มีความเหมาะสม เช่น แอร์ต้องไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไปและภายในห้องทำงานต้องมีแสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น ซึ่งเมื่อบรรยากาศของสถานที่ทำงานรวมถึงการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



3. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความรับผิดชอบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น ผู้บริหารควรมอบหมายงานใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานและให้อำนาจในการตัดสินใจในงานที่พนักงานรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่เข้าไปแทรกแซงหรือชี้นำในการทำงานในทุกๆ ขั้นตอน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนหนึ่งกับงานที่ทำอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็ตัวที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความผ่อนคลายให้กับพนักงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ควรจัดให้มีพื้นที่ส่วนกลางที่ทั้งผู้บริหารและพนักงานสามารถเข้าใช้บริการได้ โดยมุมนั่งกล่าวจะเป็นมุมผ่อนคลาย มุมที่ลดความเครียด และยังเป็นมุมที่เป็นพื้นที่ส่วนตัวในการแชร์ความคิดเห็นของพนักงาน เรียกว่า “Comfortable workspaces” โดยจะจัดให้มีกระดาน whiteboard ปากกา โต๊ะ เก้าอี้/โซฟา และขนม/ของทานเล่นต่างๆ เพื่อใช้ในการ Sharing Idea ของพนักงานเพื่อสร้างสรรค์ไอเดียใหม่ๆ ที่ช่วยในการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้พื้นที่ดังกล่าวยังเป็นพื้นที่ที่ทำให้ผู้บริหารสามารถรับรู้อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกของพนักงาน นอกเหนือจากเรื่องงานอีกด้วย ซึ่งเมื่อบรรยากาศในที่ทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไม่มีความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงานหรือระหว่างพนักงานด้วยกันเองจะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า นโยบายและความก้าวหน้าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y อาจเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา -19 ที่ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่ขาดแรงจูงใจในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ ดังนั้น ในช่วงสถานการณ์ที่ไม่ปกติเช่นนี้ ผู้บริหารอาจไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับนโยบายและความก้าวหน้าของพนักงานมากนัก เนื่องจากไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

6. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การนิเทศงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y อาจเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบ ประกอบกับผู้บริหารอาจจะไม่มีเวลามากพอที่จะสอนงานได้อย่างละเอียด ดังนั้น ผู้บริหารอาจไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการนิเทศงานมากนัก เนื่องจากไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจเฉพาะพนักงานรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y เท่านั้น ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ อาจไม่สามารถอ้างอิงถึงพนักงานรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation อื่น ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกมุมมองและความคิดเห็น จึงเห็นควรให้ศึกษาพนักงานในกลุ่มอายุที่ต่างกันในงานศึกษาครั้งถัดไป เพื่อให้ได้ทราบถึงพฤติกรรม ความคิด แรงจูงใจในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการสำรวจเฉพาะพนักงานรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยานเท่านั้น จึงอาจไม่ใช่ตัวแทนของผู้ที่ทำงานในหน่วยงานอื่น ดังนั้นงานศึกษาครั้งถัดไป ควรศึกษาจากกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจอื่น กลุ่มพนักงานเอกชน หรือกลุ่มพนักงานรับราชการ เพื่อให้ได้มุมมอง ความคิดเห็น ที่มาจากกลุ่มพนักงานที่มีบริบทการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีมุมมอง ความคิดเห็น แรงจูงใจในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

3. การศึกษาในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ อาจไม่สามารถ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถแสดงถึงรายละเอียด มุมมองและความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเห็นควรให้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งอาจจะทำให้ได้รับผลการศึกษาที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

4. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น ดังนั้น งานศึกษาในครั้งถัดไปควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาทิ รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทน (รุจิภาส ประชาทัย, 2558) วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในมิติของวัฒนธรรมและ โครงสร้างองค์กร (กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2556) และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร (ระวีวรรณ ศรีศต, 2557) เป็นต้น เพื่อให้ได้มุมมองที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น



5. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เป็นรูปแบบการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) ซึ่งเป็นเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงแค่ครั้งเดียวและเป็นเพียงการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปร ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ได้อย่างชัดเจน ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถแสดงความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามสภาพเศรษฐกิจหรือสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ควรออกแบบงานวิจัยให้เป็นการศึกษาแบบระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อให้สามารถติดตามผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรได้ชัดเจนมากขึ้น



## บรรณานุกรม

- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). *แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2564, จาก [http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206\\_3/6\\_3\\_13.pdf](http://acad.vru.ac.th/Journal/journal%206_3/6_3_13.pdf)
- กรมควบคุมโรค. (มิถุนายน 2564). *สถานการณ์ในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php>
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *Gen Y/Gen Me ประชากรกลุ่มใหญ่ในโลกยุคดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2293>
- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2556). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร*. วิทยุบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร
- กานดา คำมาก. (2555). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา*. วิทยุบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- กิตติยา จูดิคุณรัตน์. (2556). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยุบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า*. วิทยุบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- จตุรภัทร ประทุม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27*. วิทยานิพนธ์วิทยุบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- จิตวิทยาสำหรับครู. (ม.ป.ป). *ความหมายของแรงจูงใจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://sites.google.com/site/citwithyasahrabkhrul / kar-srang-raeng-cungci-hi-kab-phu-reiyn/raeng-cungci>
- จิรภิญญา จิรไพศาลกล. (2562). *บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความต้องการคุณลักษณะงานของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย*. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชลธิชา จำปาหวาย. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสัญญาจ้างรายปีของบริษัทผลิตสายไฟฟ้าแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. ปรินญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร.
- ชานนท์ อภิชัยณรงค์. (2557). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: ศึกษากรณีสำนักอำนวยการประจำศาลอาญา*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, คณะศิลปศาสตร์.
- ทอท. (2562). *การรับสมัครบุคคล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.airportthai.co.th/th/เกี่ยวกับ-ทอท/การรับสมัครบุคคล/page/3/>
- ทอท. (กุมภาพันธ์ 2564). *AOT ปรับประมาณการปริมาณการจราจรทางอากาศ คาดฟื้นตัวปี 67*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.airportthai.co.th/th/aot-ปรับประมาณการปริมาณการจราจรทางอากาศ/>
- ทอท. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลสำคัญทางการเงิน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <http://investor-th.airportthai.co.th/highlights.html>
- ไทยรัฐออนไลน์. (มกราคม 2564). *ปี 64 ขาดทุนครั้งแรกหมื่นล้าน ทอท.รับโควิดคร่ารายได้แต่ยังลุยลงทุนต่อ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.thairath.co.th/business/market/2015307>
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- นายกฤตชัย จันทาทิพวัฒน์. (2562). *ปัจจัยด้านการดำเนินงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการทำงาน ผ่านความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ.
- นิตยา มีเสมอ. (ม.ป.ป.). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานสนับสนุนของกรมการแพทย์*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก [http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise\\_bangkok13\\_06102020/6117950003.pdf](http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_bangkok13_06102020/6117950003.pdf)
- ประภาพร พลฤกษ์ศรี. (2557). *ปัจจัยคำตอบแทนที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น, คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์, สาขาบริหารธุรกิจ
- ปัญญาพร ฐิติพงศ. (2558). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาการประกอบการ.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). *ความหมายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2564, จาก [http://www.thailandindustry.com/indust\\_newweb/onlinemag\\_preview.php?cid=771](http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771)
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (เมษายน 2562). *2-Factor Theory [Frederick Herzberg]*. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2564, จาก <https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederick-herzberg/>

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม, สาขารัฐประศาสนศาสตร์
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
- เพ็ญแข แสงวดี. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, โครงการบัณฑิตศึกษา, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป).
- เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). *แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1*. ปรินญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, คณะศิลปศาสตร์.
- ระวีวรรณ ศรีคต. (2557). *ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ*. ปรินญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ภาควิชาการบริหารการศึกษา, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- รุจิภาส ประชาทัช. (2558). *รูปแบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี*. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม*. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาการประกอบการ.
- สำนักงานการบินพลเรือน. (พฤษภาคม 2564). *สถิติการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย ประจำปี 2020*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/57961>



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุภาวดี ศรีมันตะ. (2560). *การบริหารค่าตอบแทนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร.
- สุรเมธี มณีสุโข. (พฤศจิกายน 2563). *AOT งดจ่ายโบนัสพนักงานหลังเจ็พีย โควิด - รับปี 64 ยังเจอผลกระทบเต็มปี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?release=y&ref=M&id=My9QMDE2N0RXeUU9>
- อชิพงศ์ แซ่ลี. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สื่อกับแรงจูงใจในการใช้สื่อเฟสบุ๊คของผู้ใช้งานเฟสบุ๊คในประเทศไทย*. วิทยานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, สาขาวิชาสื่อสารการตลาด.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาบริหารธุรกิจ.
- อัญชสิทธิ์ สุทธิพ้อง. (2555). *อิทธิพลของความสุขและแรงจูงใจทางความสำเร็จที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- drjirapan. (2558). *ความแตกต่างระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.thesis.in.th/blog-detail/ความแตกต่างระหว่างงานวิจัยเชิงคุณภาพกับเชิงปริมาณ/39>
- Marketeer Team. (พฤษภาคม 2562). *AOT สนามบินที่เหมือนจะไร้คู่แข่ง?*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://marketeeronline.co/archives/106572>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Pllife. (มิถุนายน 2557). *เผย โบนัสรัฐวิสาหกิจ ตะลึง ทอท.จ่าย 11 เดือน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2564, จาก <https://www.phitsanuloklife.com/topic/6511>





ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจ ให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y  
คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาถึงปัจจัยที่ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจ ให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y ของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาโท สาขาทุนมนุษย์และการจัดการองค์กร วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาทำแบบสอบถามฉบับนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

1. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี (จบแบบสอบถาม) ( ) 20 – 30 ปี

( ) 31 -40 ปี ( ) มากกว่า 40 ปี (จบแบบสอบถาม)

2. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. อายุในการทำงาน

- ( ) ต่ำกว่า 5 ปี                      ( ) 5 – 10 ปี  
 ( ) 10 – 15 ปี                      ( ) สูงกว่า 15 ปี

## 5. รายได้ต่อเดือน

- ( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท                      ( ) 20,000 - 30,000 บาท  
 ( ) 30,001 - 40,000 บาท                      ( ) 40,001 - 50,000 บาท  
 ( ) 50,001 - 60,000 บาท                      ( ) 60,001 - 70,000 บาท  
 ( ) สูงกว่า 70,001 บาท

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้สอดคล้องความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความเห็น ดังนี้

- |              |                      |
|--------------|----------------------|
| ระดับคะแนน 5 | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| ระดับคะแนน 4 | เห็นด้วย             |
| ระดับคะแนน 3 | ไม่แน่ใจ             |
| ระดับคะแนน 2 | ไม่เห็นด้วย          |
| ระดับคะแนน 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล</b>					
1. ท่านทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมาย					
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
3. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นว่าพอใจในงานของท่าน					

ปัจจัยจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>					
4. ท่านได้รับคำชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
5. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็นต่างๆ ที่ท่านเสนอแนะ					
<b>ความรับผิดชอบ</b>					
7. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ					
8. ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจกับงานที่ได้รับผิดชอบ					
9. ท่านทำงานโดยไม่ต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดจากหัวหน้างาน					
<b>ความก้าวหน้า</b>					
10. หน่วยงานท่านสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
11. หน่วยงานท่านพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม					
12. หน่วยงานท่านสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาในการเลื่อนตำแหน่งงาน					

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านนโยบายและการบริหาร</b>					
13. หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการบริหารงานชัดเจน					
14. หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ					
15. ผู้บริหารสามารถนำพองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้					
<b>ด้านการนิเทศงาน</b>					
16. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาสอนงานตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
17. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานตรงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
18. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาชี้แนะการทำงานให้ด้วยความเต็มใจ					
<b>ด้านค่าตอบแทน</b>					
19. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ					
20. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
21. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
<b>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>					
22. ท่านสามารถเป็นที่พึ่งพาของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
23. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
24. ท่านและเพื่อนยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกันและกัน					

ปัจจัยค้ำจุน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน</b>					
25. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเพียงพอ					
26. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
27. หน่วยงานของท่านมีสถานที่เป็นส่วนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					

### ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้สอดคล้องความเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีระดับความเห็น ดังนี้

ระดับคะแนน 5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับคะแนน 4	เห็นด้วย
ระดับคะแนน 3	ไม่แน่ใจ
ระดับคะแนน 2	ไม่เห็นด้วย
ระดับคะแนน 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านได้รับการประเมินผลงานในระดับดีขึ้น เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา					
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัดในด้านเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ผลการปฏิบัติงานของท่านพบข้อผิดพลาดน้อยลงเมื่อเทียบกับปีก่อน					
4. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่มีคุณภาพสูงสุดเสมอ					

