

สารบัญ

	หน้า
<u>บทคัดย่อ</u>	(1)
ABSTRACT	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญรูป	(10)
<u>บทที่ 1</u> บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
<u>บทที่ 2</u> แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน	4
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	12
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
<u>บทที่ 3</u> กรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา	27
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	27
3.2 สมมติฐานในการวิจัย	30
3.3 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	30
3.4 ประชากร	31

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	31
3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	34

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานและด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	39
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	45
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	46

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
5.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	65
5.2 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	65
5.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
5.4 อภิปรายผล	69
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	76
5.6 ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป	76

บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	36
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	37
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	37
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา	37
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน	38
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงาน	38
ตารางที่ 4.7	การจัดสภาพแวดล้อมในศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ เฉพาะศูนย์บริการรังสิต	41
ตารางที่ 4.8	การจัดสภาพบรรยากาศในเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ เฉพาะศูนย์รังสิต	41
ตารางที่ 4.9	การจัดสภาพบรรยากาศในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรถยนต์มิตซูบิชิ เฉพาะศูนย์รังสิต	42
ตารางที่ 4.10	ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานในส่วนบทบาทความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรังสิต	43
ตารางที่ 4.11	ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานในส่วนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรังสิต	44
ตารางที่ 4.12	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในศูนย์บริการรังสิต	45
ตารางที่ 4.13	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมในศูนย์บริการรังสิต	47

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.13	47
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านการจัดสภาพแวดล้อมในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.14	50
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.15	52
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในเรื่องความพึงพอใจในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.16	55
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านสภาพบรรยากาศในเรื่องแรงจูงใจในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.17	57
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.18	60
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานในเรื่องความรับผิดชอบในศูนย์บริการรังสิต	
ตารางที่ 4.19	62
ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในศูนย์บริการรังสิต	

สารบัญรูป

รูปภาพที่	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	22
รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	29