

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรของ  
กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี

MOTIVATIONAL WHICH AFFECTS THE WORK EFFICIENCY: CASE STUDY OF  
PERSONNEL AT THE DEPARTMENT OF INTELLECTUAL PROPERTY, MINISTRY OF  
COMMERCE, NONTHABURI

วชิรญา ไชยณรงค์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุ ประเภทของบุคลากรภาครัฐ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งโดยรวมและรายด้าน และบุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน นอกจากนี้แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านอื่นๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ABSTRACT**

The objectives of this study were 1) to study personal factors that affect work efficiency 2) to study motivation for work that affects the performance of personnel at the Department of Intellectual Property.

The sample group was 250 people of government officer, government employees, and permanent employees in the Department of Intellectual Property, Ministry of commerce, Nonthaburi. The questionnaire was used to be a tool for collecting data. The statistics used for analysis by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA (F-test), and Pearson Correlation Coefficient Analysis.

The results of hypothesis testing that found the personnel at the Department of Intellectual Property, Ministry of commerce, Nonthaburi with different age, type, and duration that affected overall and each aspect of work efficiency differently, and the personnel with different gender, education level, income that did not cause difference in work efficiency. Moreover, motivation affects the overall of work efficiency in the same direction. Thus, the most aspect of motivation factors that affected the work efficiency was work progress and the other aspects that affected moderate of work efficiency.

**Keywords:** Performance Motivation; Work efficiency

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานของรัฐบาลทุกหน่วยงาน คือองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน โดยมีการกำหนดแนวทางการบริหารงานภายใต้รัฐบาล ซึ่งการนำมาใช้โดยงบประมาณแผ่นดินอันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนไทยเป็นหลัก จึงมีเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน (เอกชัย มโนวรกุล, 2563) ทั้งนี้ หน่วยงานราชการนั้นได้ถูกกำหนดภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดประชาชน หน่วยงานของรัฐบาล ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงกลาโหม กระทรวงการคลัง กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งแต่ละกระทรวงต่างๆ ก็จะมีหน่วยงานย่อยที่อยู่ภายใต้กระทรวงอีกที ที่ทำงานให้บริการประชากรโดยมีเป้าหมายเดียวกัน ผ่านบุคลากรหลักของหน่วยงานราชการ ซึ่งก็คือ ข้าราชการ เป็นตัวแทนของรัฐบาลที่มีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ และปฏิบัติหน้าที่โดยมีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของแต่ละหน่วยงาน มีการปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับประชาชนและผลของการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง ซึ่งรัฐบาลจะประสบความสำเร็จในการนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้นั้นมีปัจจัยที่สำคัญอยู่ประการหนึ่งนั่นคือการได้รับการสนับสนุนจากประชาชน โดยมีเงื่อนไขสำคัญคือความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลการดำเนินงานของหน่วยงานราชการ ซึ่งการได้มาซึ่งความพึงพอใจของประชาชนนั้นต้องมีกระบวนการและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรของหน่วยงานราชการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลให้บุคลากรของหน่วยงานราชการทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ (นิพันธ์ ใหญ่อรุณ, 2560)

ในที่นี้จะกล่าวถึง กระทรวงพาณิชย์ จากเดิมที่เรียกว่า กระทรวงเศรษฐกิจเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการค้า ธุรกิจบริการ ทรัพย์สินทางปัญญา และราชการอื่นๆ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่หลักนั้นก็คือ ภารกิจด้านในประเทศและภารกิจด้านต่างประเทศ ว่าด้วยเรื่องภารกิจด้านในประเทศนั้น มีหน้าที่ดูแลราคาสินค้าเกษตรและรายได้เกษตรกร ดูแลผู้บริโภค ภายใต้กฎหมายของกระทรวงพาณิชย์ ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า ทั้งการค้าสินค้าและบริการ รวมทั้งธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญา ต่อมาภารกิจด้านต่างประเทศ มีหน้าที่เกี่ยวกับการเจรจาการค้าระหว่างประเทศ ภายใต้กรอบขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) และ เขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) อนุภูมิภาค

ภูมิภาคและอื่นๆ มีการจัดระเบียบและบริหารการนำเข้าส่งออก ทั้งนี้กระทรวงพาณิชย์มีหน่วยงานระดับกรมในสังกัด 9 หน่วยงาน หนึ่งในนั้นก็คือ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

กรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายว่าด้วยเรื่องของเครื่องหมายการค้าและกฎหมายที่ว่าด้วยสิทธิบัตร และของกรมศิลปากร กระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามกฎหมายลิขสิทธิ์ และเป็นหน่วยงานหลักในการยกระดับการพัฒนาเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศด้วยทรัพย์สินทางปัญญา ผ่านแผนยุทธศาสตร์ที่มีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กว้างไกลไปจนถึงปี พ.ศ.2570 โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญอยู่ 2 หลัก ได้แก่ การพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาให้สะดวกรวดเร็วและเป็นมาตรฐานสากล และการเสริมสร้างความรู้และส่งเสริมการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยมีเป้าประสงค์และกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการดำเนินงาน และค่านิยมที่สำคัญของกรมทรัพย์สินทางปัญญา นั่นก็คือ คุ้มครองความคิด มุ่งจิตบริการ เน้นงานสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังมีนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี ที่ได้รวบรวมหลักการ นโยบายการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมาตรฐานการทำงาน ความประพฤติที่ดีบนพื้นฐานธรรมาภิบาลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่/พนักงานของรัฐ โดยบุคลากรทุกระดับสามารถยึดถือปฏิบัติในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ประชาชนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์การจะปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ (ปัจฉิมา ธนสันติ, 2554) ซึ่งในยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคที่คนนิยมทำสินค้าออกมาค้าขายภายใต้ตราสินค้าของตัวเองซึ่งบ้างกรณีที่พบเห็นได้บ่อยครั้งคือการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ทางกรมทรัพย์สินทางปัญญามีแนวทางในการจัดการและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาโดยผ่านบุคลากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่องของแรงจูงใจที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรีโดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรที่มีผลมาจากแรงจูงใจทั้งปัจจัยจูงใจและค้ำจุนเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา

### ขอบเขตของการวิจัย

**ด้านประชากรการวิจัย:** ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ โดยประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภท คือ ข้าราชการจำนวน 351 คน พนักงานราชการ 169 คน และลูกจ้างประจำ 19 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 539 คน (ข้อมูลกรอบอัตรากำลังของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2565)

**ด้านเนื้อหา :** ตัวแปรต้น ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ และอีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และความรวดเร็วในการทำงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา จังหวัดนนทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นพื้นฐานเพื่อการศึกษาและพัฒนาารูปแบบการศึกษาแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

## แนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีได้มีการคิดค้นและพัฒนาโดยเฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ. 1950-1959 ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร โดยเฮอร์ซเบิร์กได้เริ่มคิดค้นและดำเนินการสัมภาษณ์เหล่านักวิศวกรและนักบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยและเรียนรู้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อหาช่องทางที่จะเพิ่มผลผลิตและลดการขาดงาน และเพื่อให้เป็นผลดีแก่บุคลากรทั้งหมดที่รับรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องอิทธิพลต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมและทำนุบำรุงขวัญและแรงใจในการทำงานที่เป็นเหตุให้บุคลากรเกิดความพึง สามารถแบ่งออกเป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

#### 1). ปัจจัยจูงใจ

คือปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้เกิดความชอบและรักในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ

1.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) คือ งานที่มีความน่าสนใจ มีความสำคัญ มีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิดหรือต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทาย ความสามารถทักษะ และความรู้

1.2 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การกระทำภารกิจด้วยความสำนึกและรับรู้ การมีส่วนร่วมหรือได้โอกาสในงานที่ได้รับ มีอำนาจในการดำเนินงาน

1.3 ความรุ่งเรืองในหน้าที่การงาน (Progress) คือ การมีโอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนขั้น และมีตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการมีโอกาสในการเรียนรู้หาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้เข้าร่วมการฝึกอบรม

1.4 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ

1.5 การถูกยอมรับ (Acceptance) คือ การได้รับความยอมรับนับถือหรือได้รับการยกย่องจากรอบข้าง เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย จนเกิดความภาคภูมิใจในอาชีพ

## 2). ปัจจัยคำจุน

หรือปัจจัยอนามัย คือปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้แรงจูงใจนั้นคงอยู่ตลอดเวลา โดยเป็นปัจจัยพื้นฐานภายนอกที่มีความจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองให้เพียงพอจึงจะส่งผลดีต่อตัวบุคคล ได้แก่

2.1 สวัสดิการ (Welfares) และค่าตอบแทน (Compensations) คือ ผลตอบแทนสำหรับการทำงาน รวมถึงสวัสดิการด้านสุขภาพ เงินโบนัส และอื่นๆ เป็นต้น

2.2 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) คือ การบริหารจัดการการติดต่อสื่อสารภายใน แผนการดำเนินงานหรือนโยบายขององค์กร รวมถึงพันธกิจ ทัศนคติ และเป้าหมาย

2.3 สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน (Working Environment) คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆที่อำนวยความสะดวก.

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson & Plowman (1953, อ้างอิงถึง เอกซัย มโนวรกุล, 2563) ที่มีองค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพในการดำเนินงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. Quality ด้านคุณภาพของงาน คือ ผลของการปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดความคุ้มค่า ผลของงานเป็นที่น่าพึงพอใจ มีความถูกต้องแม่นยำได้มาตรฐานและรวดเร็วตามที่กำหนดไว้

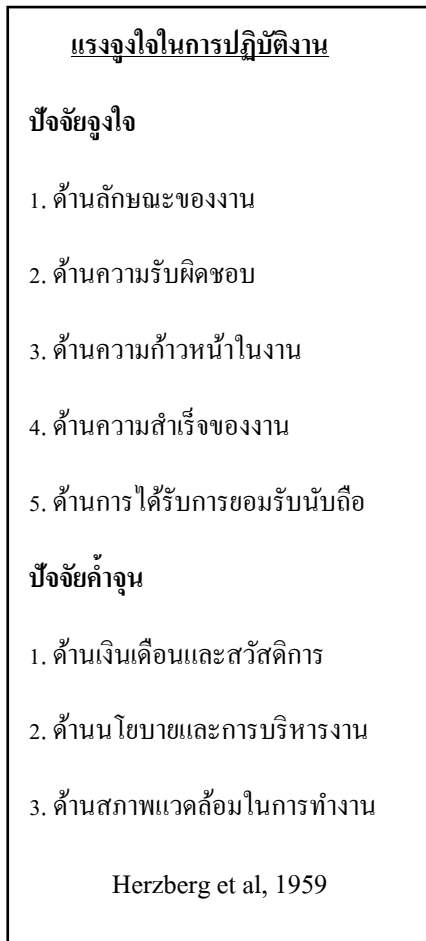
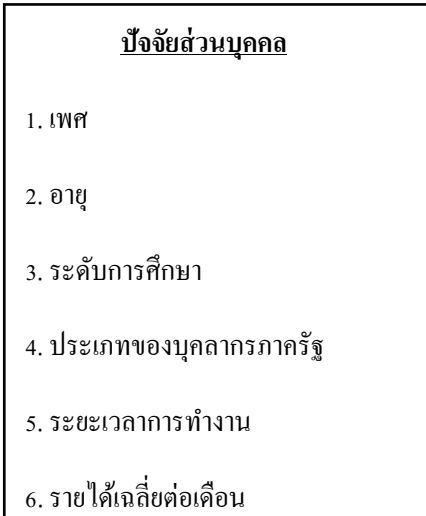
2. Quantity ด้านปริมาณงาน คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมตามความคาดหวังขององค์กรที่กำหนดไว้ในแผนงาน ไม่ขาดหรือมีปริมาณงานที่มากเกินไป

3. Time ด้านเวลา หรือความรวดเร็วในการดำเนินงาน คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีการจัดสรรเวลาให้ใช้อย่างคุ้มค่าและตามมาตรฐานกำหนด ไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน หรือความรวดเร็วเกินไปที่อาจส่งผลให้เกิดความขาดตกบกพร่องของงาน

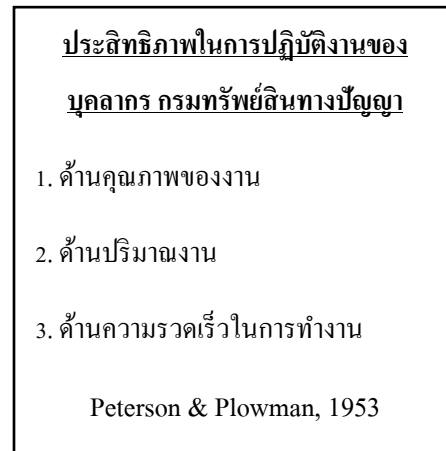
4. Costs ค่าใช้จ่าย คือ ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็น ด้านบุคลากร อุปกรณ์ เทคโนโลยี และด้านการเงิน ต้องมีการบริหารต้นทุนการผลิตเหล่านี้ให้อย่างประหยัด คุ้มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



### ตัวแปรตาม(Dependent Variables)





## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้นจำนวน 539 คน (ข้อมูลรอบอัตรากำลังของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของทรัพย์สินทางปัญญา ณ วันที่ 28 พฤศจิกายน 2565)

กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากจำนวนบุคลากรของกรมทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 539 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจากสูตรเท่ากับ 230 ตัวอย่าง แต่ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 20 ตัวอย่าง จึงเป็น 250 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่านทาง Google form ที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed-Ended Questions) โดยผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบโดยแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีจำนวนทั้งหมด 6 ข้อคำถาม ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยจูงใจจำนวนทั้งหมด 18 ข้อ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน จำนวนทั้งหมด 13 ข้อ ประกอบด้วย ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสิ้นมีคำถามทั้งหมด 31 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้มา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ โดยคัดเลือกคำตอบที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาและทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ซึ่งก็คือปัจจัยส่วนบุคคล หรือในส่วนที่ 1

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในส่วนที่ 2 และ 3

### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่

2.2 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ f-test สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันหรือไม่

2.3 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ว่ามีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ หรือไม่

## ผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มีจำนวน 250 ราย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากรภาครัฐ ระยะเวลาการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐานคือ การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีอายุอยู่

ในช่วง 31 – 40 ปี จำนวน 137 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.6 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ 187 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีระยะเวลาการทำงาน 6 -10 ปี 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.60 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 30,000 บาท/เดือน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.6

### ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.473 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.491 รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.687 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.757 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.584 ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.598 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย คือ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.655 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.687 และด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย คือ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.797 ในระดับน้อยที่สุดตามลำดับ

### ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.53 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.530 ถัดมาคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย คือ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.609 และด้านปริมาณงานในระดับน้อยที่สุดตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.632

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแรงจูงใจที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรีพบว่า บุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่ต่างกัน และ บุคลากรที่มีอายุ ประเภทของบุคลากรภาครัฐ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพที่ต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้าน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันทั้งหมด โดยด้านความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนี้สูงขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยในระดับสูง ส่วนในด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมนั้น ส่งผลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ซึ่งหากแรงจูงใจทั้ง 7 ด้านนี้เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นด้วยในระดับปานกลาง

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการผลการวิจัย ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างแผนการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านรายได้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเนื่องจากองค์กรนี้เป็นหน่วยงานราชการซึ่งมีการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ จึงส่งผลให้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่เป็น

ปัจจัยเสริมให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคลากรได้รับคำตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน จึงอาจจะ เป็นข้อมูลที่ไม่มีความสำคัญในการวิจัย

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัย จูงใจ 3 ด้าน ที่มีผลอย่างเหมาะสมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและตามหลักความเป็นจริง ทั้งภาพรวม และรายด้าน ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ บุคลากร จะมีการคำนึงถึงประสิทธิภาพและผลลัพธ์อย่างอื่นของงานที่ได้รับมอบหมาย จากการมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน เช่นคำนึงถึงความสำเร็จของงาน โดยจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ มุ่งมั่นทุ่มเท จนงานเสร็จสิ้นและผลของงานส่งผลให้ตัวบุคคลนั้นได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจะเป็นเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อผลงานนั้นมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดความ คืบหน้าในการทำงานและก้าวหน้าในงานอีกด้วย

3. ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน เป็นปัจจัยจูงใจ 2 ด้าน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงาน การทำงานในระดับปานกลาง จากความคิดเห็นของผู้วิจัย ซึ่ง 2 ด้านที่กล่าวมาจะส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานเพียงบางด้านเท่านั้น เช่น ด้านลักษณะของงานที่ส่งผลกับด้านปริมาณงานของประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติ กล่าวได้ว่า ลักษณะของงานมีความสำคัญต่อปริมาณงานของงาน หากงานที่ได้รับมอบหมายมี ลักษณะงานที่ไม่ยาก บุคลากรสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานในปริมาณมากได้ กลับกันหาก งานนั้นยากบุคลากรก็ทำงานได้ในปริมาณที่น้อยลง

4. ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สนับสนุน 2 ด้าน ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน จากความคิดเห็นของ ผู้วิจัย ซึ่งเป็นไปตามข้อเท็จจริง ยกตัวอย่างเช่น คุณภาพของงานจะได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการนั้นมา จากนโยบายและการบริหารขององค์กรเองที่สามารถควบคุมคุณภาพของงาน ระบบงานได้ รวมถึง กำหนดเวลาของงาน แต่ละส่งผลต่ำในด้านปริมาณงาน และอีกด้านคือด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เห็นได้ชัดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อปริมาณงาน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ช่วยเหลือเกื้อกูลในการดำเนินงาน และอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ในปริมาณงานที่มาก และกลับกันหากด้านสภาพแวดล้อมไม่สนับสนุนในการ ปฏิบัติงานก็ยิ่งส่งผลให้รับผิดชอบงานได้น้อยลง

## เอกสารอ้างอิง

- กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2565). ข้อมูลทั่วไปของกรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์  
จังหวัดนนทบุรี. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <https://www.ipthailand.go.th/th/>
- เอกชัย มโนวรกุล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิพันธ์ ใหญ่อรุณ. (2560). การกิจและจิตสำนึกของนักเรียนทุนรัฐบาลกับการพัฒนาประเทศ.  
ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565, จาก <http://www.oocities.org/thaipgusyd/winningEssay.doc>
- กระทรวงพาณิชย์ (ประเทศไทย). (2565). วิกีพีเดีย. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>
- ปัจฉิมา ชนสันติ. (2554). นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี. ประจำปีงบประมาณ 2554  
กรมทรัพย์สินทางปัญญา. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <https://www.ipthailand.go.th/th/about/>
- สำนักงาน ก.พ.. (2562). ที่มาของระบบพนักงานราชการ. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <https://www.ocsc.go.th/ges/intro>
- สุลีมาศ มสิก. (2563). “ลูกจ้างประจำ” เกษียณแล้วได้อะไรจากราชการ. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <https://oarkm.oas.psu.ac.th/node/318>
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2565,  
จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm#ixzz3aB9G8Gfh>
- ณรงค์ ศรีเกรียงทอง. (2558). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิผลในงานขายของพนักงาน  
ที่ปรึกษางานขาย (PC) และพนักงานที่ปรึกษาความงาม (BA) ของบริษัทโมเดิร์นคาส  
อินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด. สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญช หน่อท้าว. (2560). การสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน. รายงานสรุป เนื้อหาและ  
การนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือประชุมวิชาการ. คณะวิทยาศาสตร์  
สำนักงานเลขาธิการ งานคลังและพัสดุ

- บุญชัย มุลธาร์. (2556). ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg. ค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2565, จาก <http://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 3. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- รัตนศักดิ์ เนียมโสภา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษา อุปกรณ์ต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- โมลี สุทธิโมลีโพธิ. (2563). ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจผาสัมฤทธิ์. วารสารพุทธจิตวิทยา ปีที่ 5 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- กิตติยา จิตติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นไฮน์อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- ธีรวัฒน์ สุวรรณกุล. 2562. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจภูธร เมืองชลบุรี. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทรัฐวิสาหกิจให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เกศกัญญา วงษ์กล้าหาญ. (2563). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกำลังพล สังกัดสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). “การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- ปิยะนุช พรหมประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม