

# ตัวอย่าง

## การวิเคราะห์สถิติ

เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความต่างทางช่วงวัย  
ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลองค์การใน  
ภาคเอกชน”



## ความสัมพันธ์ระหว่างความต่างทางช่วงวัย ความ สามารถในการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผล องค์การในภาคเอกชน

---

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต่างทางช่วงวัย ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลองค์การในภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิผลองค์การในภาคเอกชน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต่างทางช่วงวัยและความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลองค์การในภาคเอกชน



# การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

## ประกอบด้วย

---

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “ความต่างทางช่วงวัย” (Generational Differences)

- ทฤษฎีเจเนอเรชัน (Generational Theory – Strauss & Howe)
- ทฤษฎีคุณค่าร่วม (Shared Values Theory – Rokeach)
- ทฤษฎีบุคลิกภาพตามช่วงวัย (Life-Span Development Theory – Erikson)

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “ความสามารถในการทำงานเป็นทีม” (Teamwork Competency)

- Team Effectiveness Model (Salas, Sims & Burke, 2005)
- The Wisdom of Teams (Katzenbach & Smith, 1993)
- Tuckman’s Team Development Model

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “ประสิทธิผลองค์กร” (Organizational Performance)

- Campbell’s Model of Job Performance
- Organizational Effectiveness (Daft, 2016)

# ความสัมพันธ์ระหว่างความต่างทางช่วงวัย ความสามารถ ในการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพองค์กรในภาค

## เอกชน

### ตัวแปรอิสระ : ปัจจัยส่วนบุคคล

- ช่วงวัย
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาการทำงาน
- ประเภทสายงาน

### ตัวแปรอิสระ : ความต่างทางช่วงวัย

- มุมมองต่อการทำงาน
- ค่านิยมและทัศนคติ
- การใช้เทคโนโลยี
- รูปแบบการสื่อสาร
- ความคาดหวังต่อองค์กร

### ตัวแปรอิสระ : ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย

- การสื่อสารในทีม
- ความร่วมมือ
- ความไว้วางใจในทีม
- การสนับสนุนกัน
- การแก้ไขความขัดแย้ง
- การมีเป้าหมายร่วมกัน



# ความสัมพันธ์ระหว่างความต่างทางช่วงวัย ความสามารถ ในการทำงานเป็นทีม และประสิทธิผลองค์การในภาค เอกชน

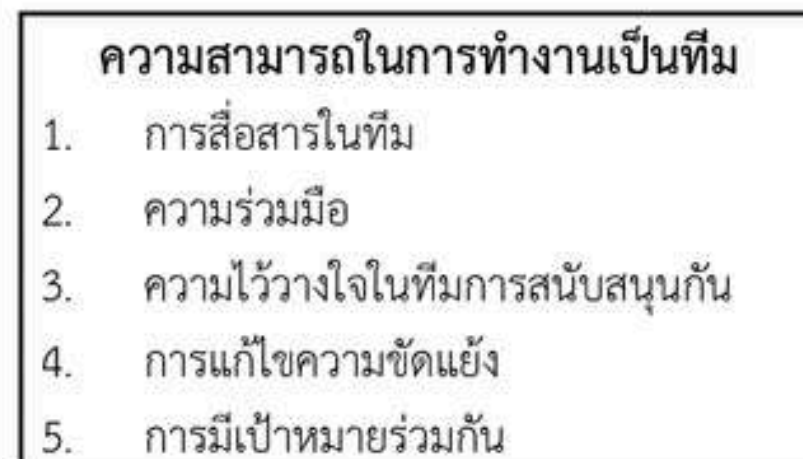
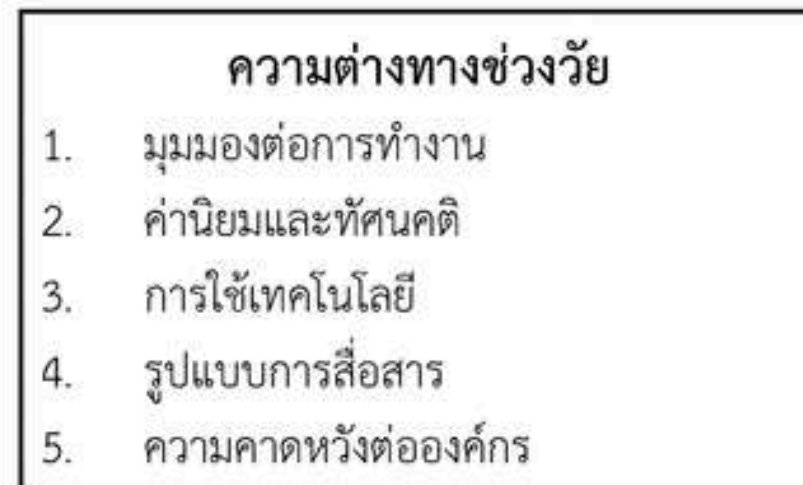
ตัวแปรตาม : ประสิทธิผลองค์การในภาคเอกชน ประกอบด้วย

- ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ด้านความมีประสิทธิภาพ
- ด้านคุณภาพงาน/บริการ
- ด้านความคล่องตัวในการทำงาน
- ด้านการประสานงานในองค์กร
- ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

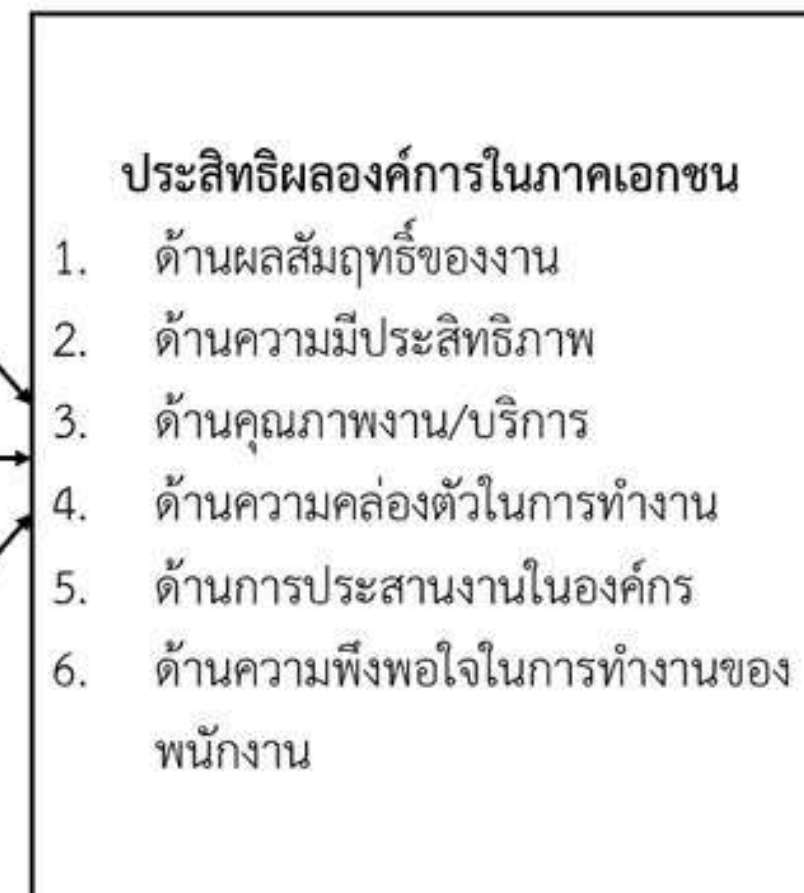


# กรอบแนวคิดการวิจัย

## ตัวแปรอิสระ



## ตัวแปรตาม





# สมมติฐานการวิจัย

---

## สมมติฐานหลัก (Overall Hypothesis)

- H1:** ประสิทธิภาพองค์การในภาคเอกชนแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
- H2:** ความต่างทางช่วงวัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์การในภาคเอกชน
- H3:** ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพองค์การในภาคเอกชน



# สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

**H1: ประสิทธิภาพองค์การในภาคเอกชนแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล**

สมมติฐานย่อย

- H1.1 ประสิทธิภาพองค์การแตกต่างกันตามช่วงวัยของพนักงาน
- H1.2 ประสิทธิภาพองค์การแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน
- H1.3 ประสิทธิภาพองค์การแตกต่างกันตามระยะเวลาการทำงาน
- H1.4 ประสิทธิภาพองค์การแตกต่างกันตามประเภทสายงาน



# สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

**H2: ความต่างทางช่วงวัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การในภาค  
เอกชน**

สมมติฐานย่อย

- H2.1 มุมมองต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H2.2 ค่านิยมและทัศนคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H2.3 การใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H2.4 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H2.5 ความคาดหวังต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ



## สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

**H3: ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
องค์การในภาคเอกชน**

สมมติฐานย่อย

- H3.1 การสื่อสารในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H3.2 ความร่วมมือในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H3.3 ความไว้วางใจในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การ
- H3.4 การสนับสนุนกันภายในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
องค์การ
- H3.5 การแก้ไขความขัดแย้งในทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
องค์การ
- H3.6 การมีเป้าหมายร่วมกันของทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล  
องค์การ



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 1 : ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างและระดับตัวแปร การวิเคราะห์สถิติที่ใช้  
**สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)**

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตัวแปรที่ต้องวิเคราะห์**

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- ความต่างทางช่วงวัย
- ความสามารถทำงานทีม
- ประสิทธิภาพองค์การ



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 2 : การวิเคราะห์สถิติที่ใช้

## One-way ANOVA

- Independent Samples t-test : ใช้ในกรณีปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
- One-way ANOVA : ใช้ในกรณีปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็นมากกว่า 2 กลุ่ม

**ถ้าพบความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์รายคู่ ด้วยวิธี LSD**

## ค่าสถิติที่รายงาน

- ค่า t หรือ ค่า F
- ค่า Sig. (p-value)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) และ SD ของแต่ละกลุ่ม
- ค่า Mean Difference (ในกรณีทำ LSD)

# การรายงานสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน



## สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 3 : การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ Pearson's Correlation

ใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปร

- ความต่างทางช่วงวัย ↔ ประสิทธิภาพองค์การ
- ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ↔ ประสิทธิภาพองค์การ

\*\* (ทางเลือกเพิ่มเติม) Multiple Linear Regression Analysis

ใช้ในกรณีต้องการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุร่วมกันของตัวแปรอิสระ

## รายงานสถิติทดสอบความสัมพันธ์

- วิเคราะห์ **Pearson's Correlation Coefficient (r)** ต้องรายงาน
- ค่า **r** เช่น  $r = .45, p < .01$  แสดงว่าความสามารถทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับประสิทธิภาพองค์การ
- ค่า **Sig. (p-value)**



# สรุปความเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับการวิเคราะห์สถิติ

วัตถุประสงค์การวิจัย	การวิเคราะห์สถิติที่ใช้
ข้อที่ 1 ศึกษาระดับตัวแปร	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 2 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม	t-test / One-way ANOVA / Post Hoc
ข้อที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม	Pearson's Correlation หรือ เพิ่มเติมการวิเคราะห์ Regression (หากต้องการ)

# ตัวอย่าง

## การวิเคราะห์สถิติ

เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงนโยบายและกลไกที่ส่งผลต่อการ  
สร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ”



## ปัจจัยเชิงนโยบายและกลไกที่ส่งผลต่อการสร้าง คุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ

---

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อปัจจัยเชิงนโยบาย กลไกการดำเนินงาน และระดับการสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับการสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยเชิงนโยบายและกลไกการดำเนินงานที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ



# การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

## ประกอบด้วย

---

### 1. แนวคิดและทฤษฎีว่าด้วย “การสร้างคุณค่าสาธารณะ” (Public Value Creation)

- ทฤษฎี Public Value Theory – Mark Moore (1995)
- ทฤษฎี Public Value Management (PVM)
- ทฤษฎี Theory of Public Service Value

### 2. แนวคิดและทฤษฎีด้าน “นโยบายสาธารณะและการนำนโยบายไปปฏิบัติ”

- ทฤษฎี Public Policy Theory
- ทฤษฎี Policy Implementation Theory – Mazmanian & Sabatier
- ทฤษฎี Top-down & Bottom-up Policy Implementation

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ “กลไกการบริหารจัดการในภาวะวิกฤติ”

- Crisis Management Theory
- Crisis Governance
- Collaborative Governance – Ansell & Gash
- Network Governance

### 4. แนวคิดสนับสนุนเฉพาะด้านอาชีพศึกษา

- ทฤษฎี Human Capital Theory
- ทฤษฎี Education Governance

# ปัจจัยเชิงนโยบายและกลไกที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่า สาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ

**ตัวแปรอิสระ :** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- บทบาทผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ตำแหน่งงาน
- ประสบการณ์ทำงาน

**ตัวแปรอิสระ :** ปัจจัยเชิงนโยบาย ประกอบด้วย

- ความชัดเจนและความสอดคล้องของนโยบาย
- ความยืดหยุ่นของนโยบายในภาวะวิกฤติ
- การสนับสนุนทรัพยากรจากภาครัฐ
- ความต่อเนื่องและเสถียรภาพของนโยบาย

**ตัวแปรอิสระ :** กลไกการดำเนินงานในภาวะวิกฤติ ประกอบด้วย

- กลไกการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ
- การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย
- ความคล่องตัวและความรวดเร็วในการดำเนินงาน
- การสื่อสารและการประสานงานระหว่างหน่วยงาน



# ปัจจัยเชิงนโยบายและกลไกที่ส่งผลต่อการสร้างคุณค่า สาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ

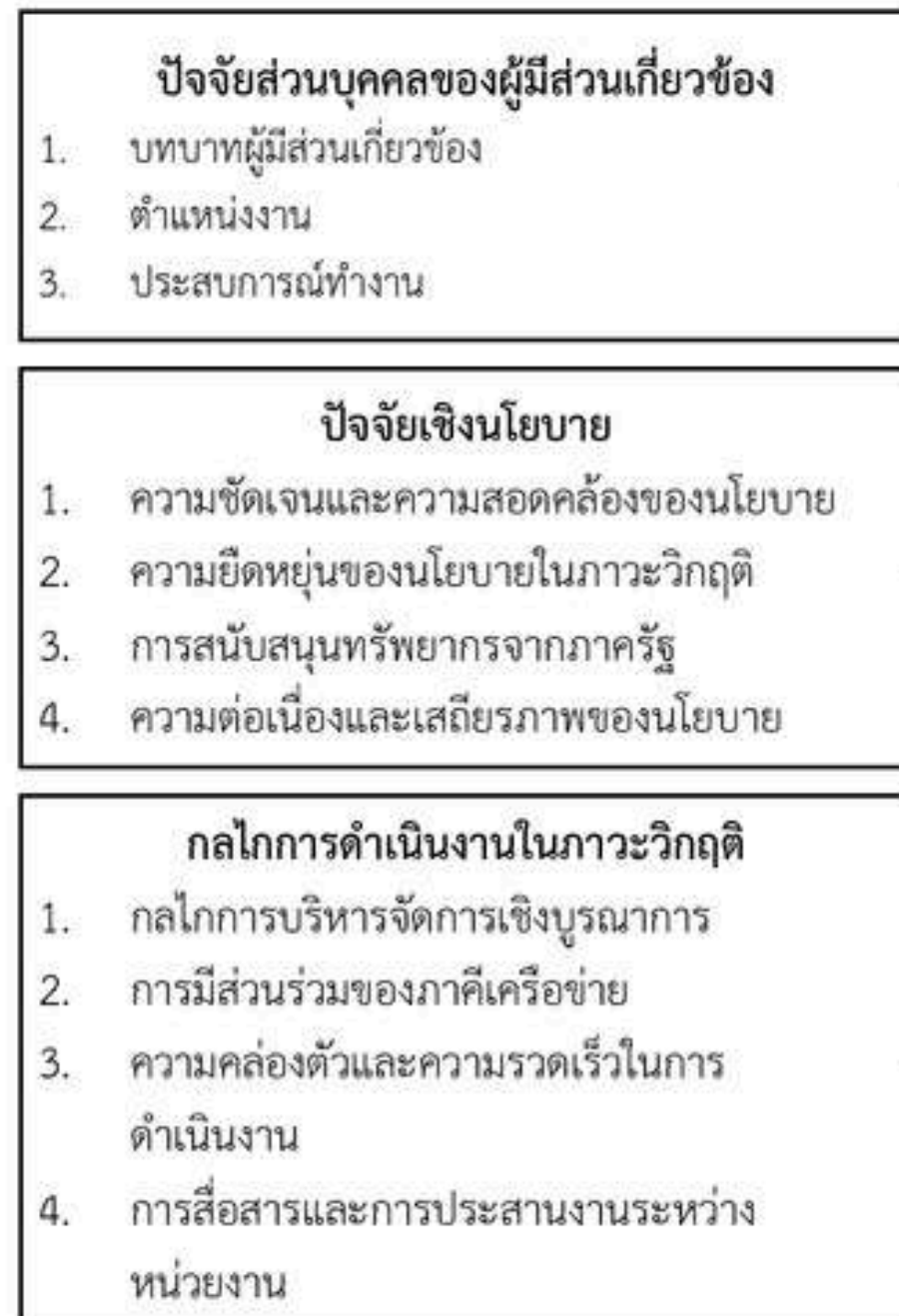
ตัวแปรตาม : การสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะ  
วิกฤติ ประกอบด้วย

- การตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและแรงงาน
- การสร้างประโยชน์สาธารณะและความคุ้มค่า
- ความเท่าเทียมและการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา
- ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน
- ความยั่งยืนของระบบอาชีพศึกษาในระยะยาว

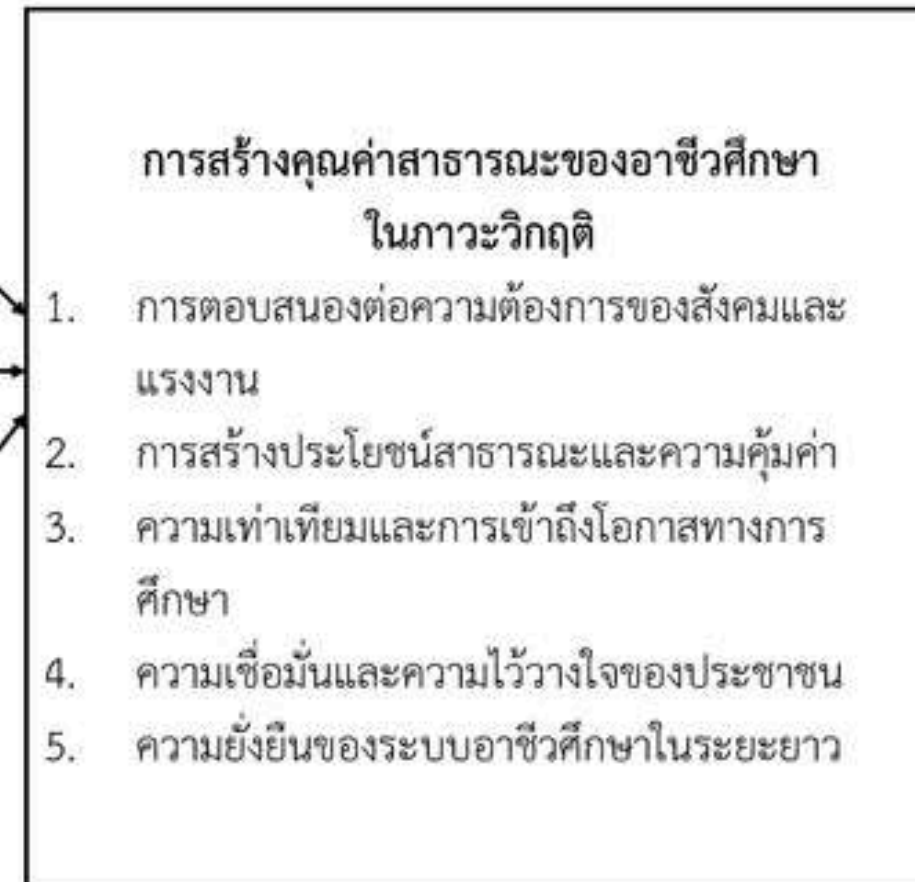


# กรอบแนวคิดการวิจัย

## ตัวแปรอิสระ



## ตัวแปรตาม





# สมมติฐานการวิจัย

---

## สมมติฐานหลัก (Overall Hypothesis)

**H1:** การสร้างคุณค่าสาธารณะของอาสาสมัครศึกษาในภาวะวิกฤติมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

**H2:** ปัจจัยเชิงนโยบายมีอิทธิพลต่อการสร้างคุณค่าสาธารณะของอาสาสมัครศึกษาในภาวะวิกฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**H3:** กลไกการดำเนินงานในภาวะวิกฤติมีอิทธิพลต่อการสร้างคุณค่าสาธารณะของอาสาสมัครศึกษาในภาวะวิกฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

H1 ทดสอบด้วย t-test / One-way ANOVA (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 2)

H2 ทดสอบด้วย Multiple Regression (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 3)

H3 ทดสอบด้วย Multiple Regression (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ 3)

\*\*หมายเหตุ : วัตถุประสงค์ที่ 1 ใช้การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ไม่ต้องทดสอบสมมติฐาน



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 1 : ใช้เพื่ออธิบายข้อมูลภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างและระดับตัวแปร การวิเคราะห์สถิติที่ใช้  
**สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)**

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์  $\bar{X}$
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ตัวแปรที่ต้องวิเคราะห์**

- ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ปัจจัยเชิงนโยบาย
- กลไกการดำเนินงาน
- การสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีพศึกษาในภาวะวิกฤติ



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 2 : การวิเคราะห์สถิติที่ใช้

## One-way ANOVA

- Independent Samples t-test : ใช้ในกรณีปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม
- One-way ANOVA : ใช้ในกรณีปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งเป็นมากกว่า 2 กลุ่ม

ถ้าพบความแตกต่าง ใช้การวิเคราะห์รายคู่ ด้วยวิธี LSD

## ค่าสถิติที่รายงาน

- ค่า t หรือ ค่า F
- ค่า Sig. (p-value)
- ค่าเฉลี่ย (Mean) และ SD ของแต่ละกลุ่ม
- ค่า Mean Difference (ในกรณีทำ LSD)



# การรายงานสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

สำหรับตอบวัตถุประสงค์วิจัยข้อที่ 3 : การวิเคราะห์สถิติที่ใช้

## Multiple Regression

ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

- ปัจจัยเชิงนโยบาย ต่อ การสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีวศึกษาในภาวะวิกฤติ
- กลไกการดำเนินงาน ต่อ การสร้างคุณค่าสาธารณะของอาชีวศึกษาในภาวะวิกฤติ

ผลที่ได้จาก Multiple Regression :

- ค่า  $\beta$  (Beta Coefficients) = บอกทิศทางและขนาดอิทธิพล
- ค่า t-value = ความมีนัยสำคัญ
- ค่า Sig. (p-value) < .05 = มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ
- ค่า  $R^2$  = บอกว่าปัจจัยทั้งหมดอธิบายความพึงพอใจได้ที่เปอร์เซ็นต์



# สรุปความเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับการวิเคราะห์สถิติ

วัตถุประสงค์การวิจัย	การวิเคราะห์สถิติที่ใช้
ข้อที่ 1 ศึกษาระดับตัวแปร	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 2 ป้อนข้อมูลส่วนบุคคลกับตัวแปรตาม	t-test / One-way ANOVA / Post Hoc
ข้อที่ 3 วิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรอิสระกับต่อตัวแปรตาม	Multiple Regression

# ตัวอย่าง

## การวิเคราะห์สถิติ

เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน  
ในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม  
(SSO/SSO PLUS)”



# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO PLUS)

---

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO Plus)
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO Plus)
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO Plus)



# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO PLUS)

---

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. DeLone and McLean IS Success Model (2003)
  - ทฤษฎีหลักที่รองรับตัวแปร “ความพึงพอใจ (User/Citizen Satisfaction)” ได้ดีที่สุด
  - โมเดลนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits
2. Expectation–Confirmation Theory (ECT / Oliver, 1980)
3. SERVQUAL Model (Parasuraman et al., 1988) สำหรับบริการดิจิทัล (E-SERVQUAL)



# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO PLUS)

---

**ตัวแปรอิสระ :** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

- เพศของผู้ใช้บริการ
- อายุ
- ประเภทผู้ประกันตน
- ความถี่ในการใช้งาน

**ตัวแปรอิสระ :** ปัจจัยคุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัล ประกอบด้วย

- คุณภาพระบบดิจิทัล
- คุณภาพสารสนเทศ
- คุณภาพการให้บริการดิจิทัล
- การรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน
- ความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบ
- ความสามารถในการตอบสนองของระบบ
- การสนับสนุนผู้ใช้งานดิจิทัล



## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการ ใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO PLUS)

---

**ตัวแปรตาม :** ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัล ประกอบด้วย

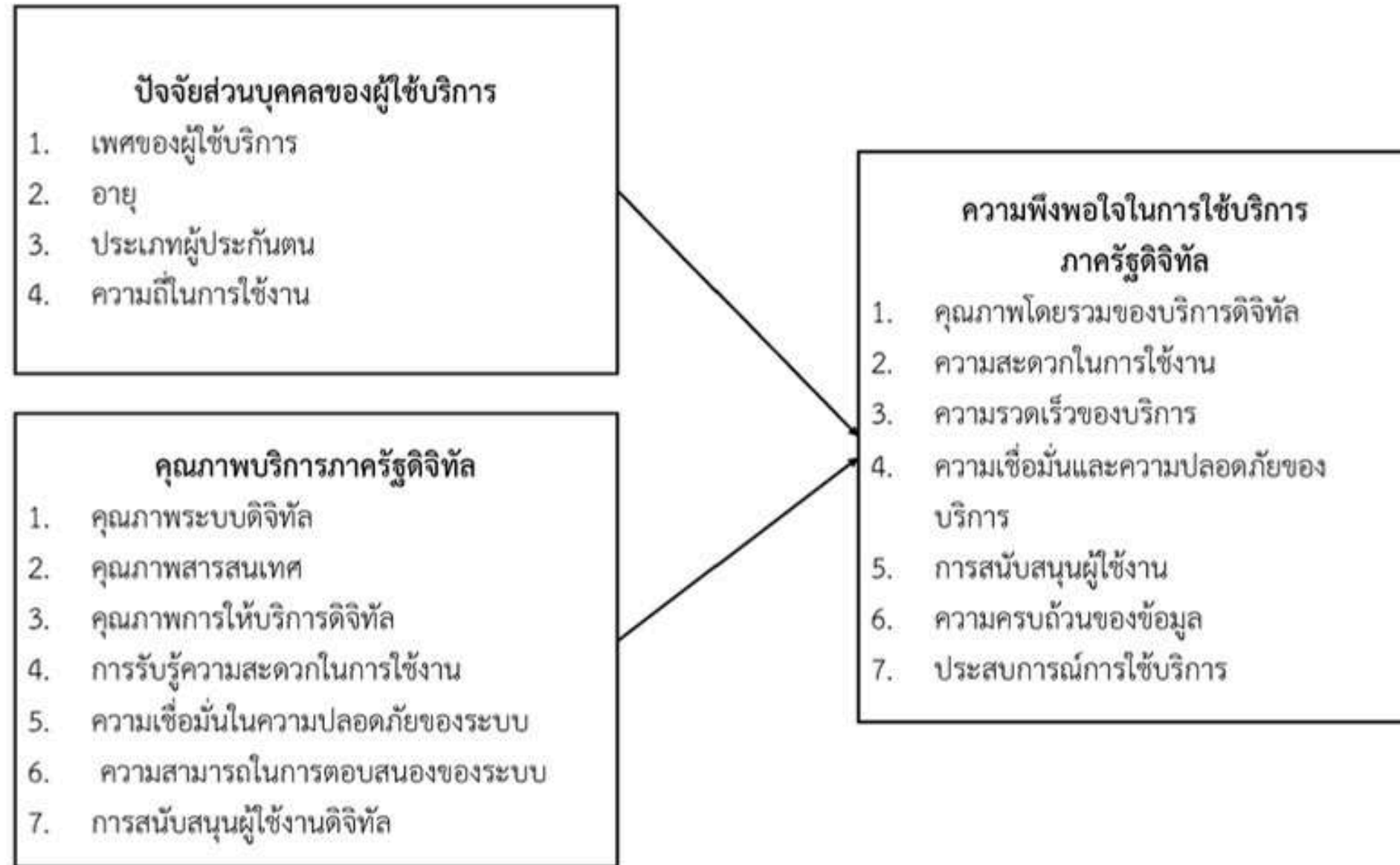
- คุณภาพโดยรวมของบริการดิจิทัล
- ความสะดวกในการใช้งาน
- ความรวดเร็วของบริการ
- ความน่าเชื่อถือของบริการ
- การสนับสนุนผู้ใช้งาน
- ความครบถ้วนของข้อมูล
- ประสิทธิภาพการให้บริการ

# กรอบแนวคิดการวิจัย

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO PLUS)

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม





# การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

## เครื่องมือวิจัย

- แบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน
  - ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
  - ตอนที่ 2 คุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัล
  - ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัล
  - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

## ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

- โดยตรวจ IOC (Index of Item–Objective Congruence) เพื่อวัดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์/ตัวแปรการวิจัย
- ผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 3 คน

## ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) – Cronbach’s Alpha

- เกณฑ์ยอมรับได้  $\geq 0.70$
- เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามวัดคุณภาพบริการและความพึงพอใจมีความสอดคล้องภายในดี



# สมมติฐานการวิจัย

---

**H1:** ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO Plus)

**H2:** คุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม (SSO/SSO Plus)



# สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

---

## กลุ่มที่ 1: สมมติฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ใช้ทดสอบด้วย t-test, ANOVA หรือ Chi-square ตามประเภทข้อมูล

**H1.1** : ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัลแตกต่างกันตามเพศของผู้ใช้บริการ

**H1.2** : ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัลแตกต่างกันตามช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

**H1.3** : ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัลแตกต่างกันตามประเภทผู้ประกันตน

**H1.4** : ความพึงพอใจต่อบริการภาครัฐดิจิทัลแตกต่างกันตามความถี่ในการใช้งาน



# สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

---

## กลุ่มที่ 2: สมมติฐานคุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัล

ใช้ทดสอบด้วย Pearson Correlation / Multiple Regression / SEM

**H2.1** : คุณภาพระบบดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.2** : คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.3** : คุณภาพการให้บริการดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.4** : การรับรู้ความง่ายและความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.5** : ความเชื่อมั่นและความปลอดภัยของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.6** : ความสามารถในการตอบสนองของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

**H2.7** : การสนับสนุนผู้ใช้งานดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เพื่ออธิบายลักษณะประชากรตัวอย่าง

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

วัตถุประสงค์: อธิบายภาพรวมของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ  
ประเภทผู้ประกันตน ความถี่การใช้ SSO Plus



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เพื่ออธิบายเพื่อแสดงระดับของตัวแปรคุณภาพบริการภาครัฐ  
ดิจิทัล และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของ  
สำนักงานประกันสังคม

- ค่าเฉลี่ย (Mean) → ระดับความคิดเห็น
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) → การกระจายของความคิดเห็น

### ตัวแปรที่ต้องรายงานค่าเฉลี่ย และ ค่า S.D.

- ตัวแปรอิสระ : คุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัล
- ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัล



# การทดสอบสมมติฐานแบบเปรียบเทียบ (ถ้ามี)

---

## 2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศของผู้ใช้บริการ
- กลุ่มอายุ
- ประเภทผู้ประกันตน (ม.33 / ม.39 / ม.40)
- ความถี่ในการใช้งาน

### สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน :

- Independent t-test → 2 กลุ่ม (เช่น เพศหญิง เพศชาย)
- One-way ANOVA → 3 กลุ่มขึ้นไป (เช่น ประเภทผู้ประกันตน ม.33, ม.39, ม.40)
- ถ้าพบความแตกต่าง → ทำ LSD (Least Significant Difference Test) ใช้ได้เมื่อผล ANOVA มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < .05$ )



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 3. การทดสอบอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้ Multiple Regression Analysis

ใช้เพื่อทดสอบว่า คุณภาพบริการภาครัฐดิจิทัล ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการภาครัฐดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมหรือไม่

### ผลที่ได้จาก Regression:

- ค่า  $\beta$  (Beta Coefficients) = บอกทิศทางและขนาดอิทธิพล
- ค่า t-value = ความมีนัยสำคัญ
- ค่า Sig. (p-value) < .05 = มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ
- ค่า  $R^2$  = บอกว่าปัจจัยทั้งหมดอธิบายความพึงพอใจได้กี่เปอร์เซ็นต์



# สรุปความเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับการวิเคราะห์สถิติ

วัตถุประสงค์การวิจัย	การวิเคราะห์สถิติที่ใช้
ข้อที่ 1 ศึกษาระดับตัวแปรอิสระ	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 2 ศึกษาระดับตัวแปรตาม	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 3 ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม	Multiple Regression Analysis

# ตัวอย่าง

## การวิเคราะห์สถิติ

เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก”



# อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการ พลเรือนทหารบก

---

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก



# อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการ พลเรือนทหารบก

---

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย  
**1. Herzberg's Two-Factor Theory** (ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก) แบ่ง  
แรงจูงใจเป็น 2 มิติ:

- ปัจจัยจูงใจ (Motivators) → Achievement, Recognition, Responsibility, Advancement
- ปัจจัยคงสภาพ (Hygiene Factors) → Working Conditions, Policy, Supervision, Salary

**2. Vroom's Expectancy Theory** (ทฤษฎีความคาดหวัง) เพื่ออธิบายว่า  
“บุคลากรจะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อรู้สึกว่  
(1) ทำได้ (Expectancy)  
(2) ผลงานนำไปสู่รางวัล (Instrumentality)  
(3) รางวัลมีคุณค่า (Valence)”



## อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือน ทหารบก

---

การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย  
**3. McClelland's Theory of Needs (ความต้องการสามประการ)**

แรงจูงใจแบ่งเป็น

- Need for Achievement (ความสำเร็จ)
- Need for Power (อำนาจ/บังคับบัญชา)
- Need for Affiliation (ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Work Effectiveness)

**4. Campbell's Model of Work Performance** (ทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติ  
งาน) อาจประกอบด้วย ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ความมีวินัย การปฏิบัติตาม  
คำสั่ง การทำงานตามมาตรฐานทหาร ความถูกต้องในการปฏิบัติ

# อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือน ทหารบก

---

**ตัวแปรอิสระ : แรงจูงใจภายใน** ประกอบด้วย

- ด้านความสำเร็จของงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงาน
- ด้านความรับผิดชอบในงาน
- ด้านความก้าวหน้าในงาน

**ตัวแปรอิสระ : แรงจูงใจภายนอก** ประกอบด้วย

- ด้านค่าตอบแทน
- ด้านผู้บังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ด้านนโยบายในการบริหาร
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านความมั่นคงในงาน





# อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือน ทหารบก

---

**ตัวแปรตาม : ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน** ประกอบด้วย

- ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน
- ด้านความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน
- ด้านวินัยและความรับผิดชอบในงาน
- ด้านความชำนาญในงานหลัก
- ด้านการสื่อสารและการประสานงาน

# กรอบแนวคิดการวิจัย

# อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการ พลเรือนทหารบก

## ตัวแปรอิสระ

- แรงจูงใจภายใน**
1. ด้านความสำเร็จของงาน
  2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
  3. ด้านลักษณะของงาน
  4. ด้านความรับผิดชอบในงาน
  5. ด้านความก้าวหน้าในงาน

- แรงจูงใจภายนอก**
1. ด้านค่าตอบแทน
  2. ด้านผู้บังคับบัญชา
  3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  4. ด้านนโยบายในการบริหาร
  5. ด้านสภาพการทำงาน
  6. ด้านความมั่นคงในงาน

## ตัวแปรตาม

- ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน**
1. ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน
  2. ด้านความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน
  3. ด้านวินัยและความรับผิดชอบในงาน
  4. ด้านความชำนาญในงานหลัก
  5. ด้านการสื่อสารและการประสานงาน



# การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

## เครื่องมือวิจัย

- แบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน
  - ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 แรงจูงใจภายใน
  - ตอนที่ 3 แรงจูงใจภายนอก
  - ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
  - ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

## ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

- โดยตรวจ IOC (Index of Item-Objective Congruence) เพื่อวัดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์/ตัวแปรการวิจัย
- ผู้ทรงคุณวุฒิ อย่างน้อย 3 คน

## ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) – Cronbach's Alpha

- เกณฑ์ยอมรับได้  $\geq 0.70$
- เพื่อยืนยันว่าข้อคำถามวัดแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องภายในดี



# สมมติฐานการวิจัย

---

## สมมติฐานหลัก (Overall Hypothesis)

**H1:** แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก

**H2:** แรงจูงใจภายนอกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนกิจการพลเรือน กรมกิจการพลเรือนทหารบก



## สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

H1.1 : แรงจูงใจภายในด้านความสำเร็จของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H1.2 : แรงจูงใจภายในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H1.3 : แรงจูงใจภายในด้านลักษณะของงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H1.4 : แรงจูงใจภายในด้านความรับผิดชอบในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H1.5 : แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน



## สมมติฐานย่อย (SUB-HYPOTHESES)

H2.1 : แรงจูงใจภายนอกด้านค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H2.2 : แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H2.3 : แรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H2.4 : แรงจูงใจภายนอกด้านนโยบายในการบริหาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H2.5 : แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

H2.6 : แรงจูงใจภายนอกด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าความถี่ (Frequency)
- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

วัตถุประสงค์: ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ยศ/ตำแหน่ง
- สังกัด/แผนก/หมวดงาน
- ประสบการณ์ทำงาน (ปี)
- ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

วัตถุประสงค์: เพื่อแสดงระดับของตัวแปรแรงจูงใจและประสิทธิผลของบุคลากร

- ค่าเฉลี่ย (Mean) → ระดับความคิดเห็น
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) → การกระจายของความคิดเห็น

### ตัวแปรที่ต้องรายงานค่าเฉลี่ย และ ค่า S.D.

- ตัวแปรอิสระ : แรงจูงใจภายใน
- ตัวแปรอิสระ : แรงจูงใจภายนอก
- ตัวแปรตาม : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



# การใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

---

## 2. การวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis

วัตถุประสงค์: ใช้ทดสอบสมมติฐานหลัก ตรวจสอบว่า

- แรงจูงใจภายใน → ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือไม่
- แรงจูงใจภายนอก → ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือไม่
- มิตใดมีอิทธิพลมากที่สุด

### รายงานค่า

- $\beta$  (Beta Coefficient)
- t-value
- p-value (Sig. < 0.05)
- $R^2$  (สัดส่วนการอธิบายความแปรปรวน)



# สรุปความเชื่อมโยงวัตถุประสงค์กับการวิเคราะห์สถิติ

วัตถุประสงค์การวิจัย	การวิเคราะห์สถิติที่ใช้
ข้อที่ 1 ศึกษาระดับตัวแปรแรงจูงใจ	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 2 ศึกษาระดับตัวแปรตาม	Descriptive Statistics (Mean, SD)
ข้อที่ 3 ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม	Multiple Regression Analysis