

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFONET THAILAND GROUP

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนฤมล วิณิชวงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2547

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFONET THAILAND

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวนฤมล วิณิชวงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา
กุมภาพันธ์ 2547

นฤมล วิจิตรวงศ์. (2546). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand.*

สารนิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์สิฏฐฎากร ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยเป็นพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประเมินค่าห้าระดับ จำนวน 40 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าที (t-test) ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และทำการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟย์ (Scheffe' Test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ที่มีเพศต่างกัน และอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่รายด้าน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่รายด้าน พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่รายด้าน พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

JOB MOTIVATION OF EMPLOYEES INFONET THAILAND GROUP.

AN ABSTRACT

BY

MISS NARUMOL WINIJWONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

February 2004

Narumol Winijwong. (2003). *Job motivation of Employees Infonet Thailand Group*. Master Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor : Mr.Sittakorn Choosup.

The purposes of this research were to study job motivation of employees at Infonet Thailand Group in overall five aspects and each aspect of achievement, recognition, work itself, responsibility, and advancement and to compare job motivation in overall five aspects and each aspect.

The sample of study consisted of 105 employees from Infonet Thailand Group. The instrument used for collection data was the questionnaire that comprised 40 items with five-level rating scale. The data were analyzed by using the percentage, arithmetic means (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one – way analysis of variance (ANOVA) and that tested the mean in pairs by using Scheffe' Test.

The research findings were as follows :

1. Job motivation of employees in overall five aspects was at the moderate level, each aspect of achievement was at the high level.

2. There was no significant difference in the satisfaction towards job motivation in each and whole aspect of the employees with different gender as well as ages. There was no significant difference in the overall five aspects of job motivation when comparing employees with different educational levels; considering in each aspect, job motivation in recognition was a different at .05 level. There was no significant difference in satisfaction towards job motivation in whole aspect of the employees with different work experiences was a different at .05 level; considering in each aspect, job motivation in achievement and advancement was a different at .05 level. There was no significant difference in the satisfaction towards job motivation in whole aspect of the employees with different salaried was a different at .05 level; considering in each aspect, job motivation in achievement and advancement was a different at .05 level.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFONET THAILAND GROUP

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวนฤมล วิณีจวงษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

กุมภาพันธ์ 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์สิริฐฎากร ชูทรัพย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ภัคภร รัชส์กล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง และอาจารย์ภัคภร สกลรักษ์ ที่เป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ อาจารย์ชำนาญ แสงแก้ว และคุณยุพา อัครบัญญัติวงศ์ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการสร้าง และตรวจคุณภาพเครื่องมือ ทำให้การวิจัยครั้งนี้ลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณอาจารย์วิจิต อิมอารมย์ คุณพรณพิมล ตริ่มงคล และคุณพันศักดิ์ จันทรแก้ว เพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน รวมทั้งผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่านที่มีได้เอื้อนาม ณ ที่นี้ ที่ได้แสดงความห่วงใย ให้กำลังใจและการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน แก่ผู้วิจัยครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อประยงค์ คุณแม่ติ่ม วิจิวงษ์ และญาติพี่น้องทุกคนที่ให้กำลังใจ และกำลังใจที่ดีเยี่ยม ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

นฤมล วิจิวงษ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ความเป็นมาของกลุ่มบริษัท Infonet Thailand.....	7
ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	8
ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	10
บทความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	47
ขอบเขตของการวิจัย.....	47
สมมติฐานของการวิจัย.....	48
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	51
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	56
ภาคผนวก.....	59
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	70

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน.....	31
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวม และรายด้าน.....	32
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกเป็น รายข้อ.....	33
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกเป็นรายข้อ.....	34
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกเป็นรายข้อ.....	35
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความรับผิดชอบ จำแนกเป็นรายข้อ.....	36
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	37
8 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	38
9 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอายุ.....	39
10 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
11 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ ตามระดับการศึกษา.....	41
12 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	42
13 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน.....	43

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	43
15 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน.....	44
16 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	45
17 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตาม อัตราเงินเดือน.....	46
18 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	46
19 การทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวม จำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	47

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ลำดับชั้นของความต้องการมาสโลว์.....	12
2 ทฤษฎีคุณลักษณะของ Hackman และ Oldham.....	16

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในหน่วยงานหรือองค์กรทุกประเภททุกขนาด จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ต้องอาศัยทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 7) ในบรรดาทรัพยากรทั้ง 4 ประการดังกล่าว “บุคลากร” เป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการ และดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้น มีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวมิอาจทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จได้ หากบุคลากรของหน่วยงานนั้นปราศจากความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานในองค์กรด้วย

การบริหารงานนอกจากผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีเทคนิควิธีการทำให้บุคลากรขององค์กรมีเจตคติที่ดีต่องานและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอีกด้วย การที่จะทำให้บุคลากรขององค์กรมีความตั้งใจและพึงพอใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านประกอบกัน ดังที่สตีเยร์และพอร์ตเตอร์ (Steer and Porter. 1977 : 211) กล่าวว่า บุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องรู้จักวิธีสร้างแรงจูงใจ เพื่อโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพันร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทুম่เทศความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง และให้บุคลากรได้ตระหนักถึงคุณค่าของตนที่มีต่อหน่วยงานและความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 239) ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ นอกจากนี้ความพอใจในการทำงานก็เป็นเครื่องหมายที่แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดี และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริษัท Infonet Thailand เป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจ เป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านเครือข่ายที่ครบวงจรทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ มีบริการสื่อสารโทรคมนาคมครบวงจรสำหรับองค์กรตั้งแต่ขนาดเล็ก จนถึงขนาดใหญ่ ระบบสื่อสารภายใน

สำนักงาน มีบริการต่อเชื่อมอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง มีบริการออกแบบเครือข่าย จัดหาให้เช่าอุปกรณ์เครือข่าย คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์

อย่างไรก็ดีธุรกิจการให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงผลประกอบการขององค์กร ดังนั้นการดำเนินงานขององค์กรจึงต้องมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพด้วย จากการศึกษาที่ผู้วิจัยทำงานด้าน Human Resource จึงพอจะทราบถึงปัญหาของพนักงานที่เกิดขึ้นในองค์กรที่สรุปได้คือ พนักงานมีความไม่ชัดเจนในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ พนักงานไม่มีอิสระในการตัดสินใจในงานของตนเอง พนักงานไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา พนักงานมีการแบ่งกลุ่ม หัวหน้างานไม่วางตัวเป็นกลางขาดความยุติธรรม หัวหน้างานไม่มีความเด็ดขาดในกฎระเบียบ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า ปัญหาส่วนใหญ่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมาก และเนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถ ในฐานะที่ผู้วิจัยทำงานด้าน Human Resource จึงสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เสนอผู้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณาแก้ไขเปลี่ยนแปลงการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้เกี่ยวข้องกับการบริหาร ตลอดจนเป็นแนวทางในการเลือกวิธีการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งผู้บริหารสามารถกำหนดโครงสร้างของงานให้สามารถจูงใจพนักงาน และตอบสนองความต้องการของบุคลากรทุกฝ่ายในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบอร์ก โดยศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 105 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 เพศ แบ่งเป็น
 - 1.1.1 ชาย
 - 1.1.2 หญิง
 - 1.2 อายุ แบ่งเป็น
 - 1.2.1 ต่ำกว่า 23 – 25 ปี
 - 1.2.2 26 – 30 ปี
 - 1.2.3 31 – 35 ปี
 - 1.2.4 มากกว่า 35 ปีขึ้นไป
 - 1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
 - 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.3.2 ปริญญาตรี
 - 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1.4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น
 - 1.4.1 น้อยกว่า 5 ปี
 - 1.4.2 5 – 10 ปี
 - 1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
 - 1.5 อัตราเงินเดือน แบ่งเป็น
 - 1.5.1 ต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท
 - 1.5.2 15,001 – 25,000 บาท
 - 1.5.3 สูงกว่า 25,000 บาท

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานในกลุ่มบริษัท Infonet Thailand

2. กลุ่มบริษัท Infonet Thailand หมายถึง กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านเครือข่ายที่ครบวงจรทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ มีบริษัทฯ ทำธุรกิจภายใต้กลุ่มดังนี้

2.1 บริษัท สยามอินโฟเน็ต จำกัด ได้รับสิทธิในการให้บริการ International Value Added Network (IVAN) จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริการสื่อสารข้อมูลระหว่างประเทศผ่านเครือข่าย Infonet ที่มีอยู่กว่า 165 ประเทศทั่วโลกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ภายใต้มาตรฐานเดียวกันในทุกประเทศ บริษัท สยามอินโฟเน็ต จำกัด มีพนักงานในสังกัดจำนวน 29 คน

2.2 บริษัท สยามโกลบอล แอคเซส จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย กับกลุ่มบริษัท Infonet Thailand และได้รับสิทธิจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้เป็นผู้ให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเรียกว่า Internet Service Provider (ISP) ซึ่งให้บริการอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ต บริษัท สยามโกลบอลแอคเซส จำกัด มีพนักงานในสังกัดจำนวน 86 คน

2.3 บริษัท เอส ที ซี เน็ตเวิร์ค คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย กับกลุ่มบริษัท Infonet Thailand และได้รับสิทธิจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยในการทำตลาดสำหรับเครือข่ายของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทั้งในและต่างประเทศ คือ บริการไทยแพค X.25 บริการเฟรมลิงค์ และบริการสื่อสารความเร็วสูง 155Mbps ATM รวมทั้งบริการให้คำปรึกษา ออกแบบเครือข่าย จัดหาอุปกรณ์ต่อเชื่อม และบริหารเครือข่าย บริษัท เอส ที ซี เน็ตเวิร์ค คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีพนักงานในสังกัดจำนวน 20 คน

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดัน หรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ วัตจากความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นที่ได้รับจากการทำงานกับบริษัท ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตามแนวทฤษฎีแรงจูงใจของเฮร์เบอร์ก (Herzberg's Theory) จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยในการวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

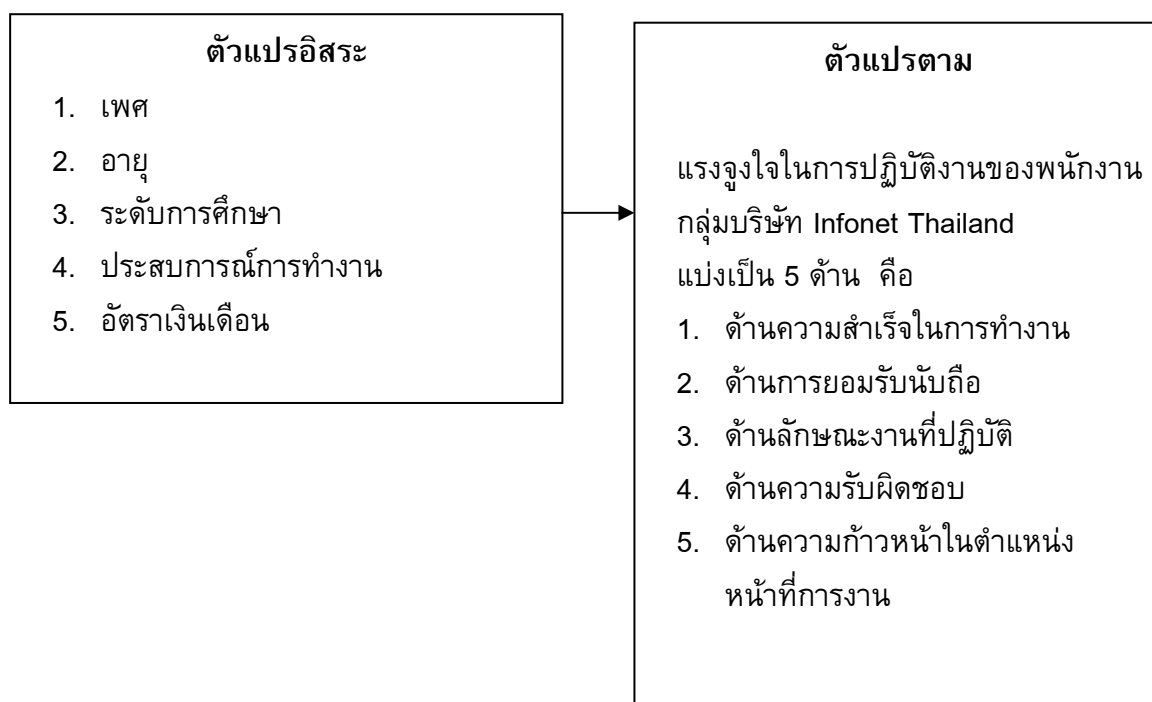
3.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยกย่องชมเชย ได้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ และได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคลากรคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของบริษัท

3.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่มอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายให้อยากทำงานที่น่าสนใจและถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ที่ส่งผลให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นอย่างตั้งใจ

3.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานมีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

3.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการประเมินผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของกลุ่มบริษัท Infonet thailand
2. ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
5. บทความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของกลุ่มบริษัท Infonet Thailand

กลุ่มบริษัท Infonet Thailand เป็นกลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมครบวงจร มีผู้ถือหุ้นหลักคือ บริษัท อินโฟเน็ต เซอร์วิส คอร์ปอเรชั่น จำกัด จากสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างประเทศชั้นนำในระดับโลก ร่วมกับกลุ่มบริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์และการสื่อสารแห่งประเทศไทย กลุ่มบริษัท Infonet Thailand มีบริษัทฯ ทำธุรกิจภายใต้กลุ่มดังนี้

1.1 บริษัท สยามอินโฟเน็ต จำกัด (SIF) ได้รับสิทธิในการให้บริการ International Value Added Network (IVAN) จากการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อให้บริการสื่อสารข้อมูลระหว่างประเทศ ผ่านเครือข่าย Infonet ที่มีอยู่กว่า 165 ประเทศทั่วโลก ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพภายใต้มาตรฐานเดียวกันในทุกประเทศของ Infonet Corporation

1.2 บริษัท สยามโกลบอล แอคเซส จำกัด (SGA) เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย กลับกลุ่มบริษัท Infonet Thailand และได้รับสิทธิจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ให้เป็นผู้ให้บริการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเรียกว่า Internet Service Provider (ISP) ซึ่งให้บริการอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต

1.3 บริษัท เอส ที ซี เน็ตเวิร์ค คอร์ปอเรชั่น จำกัด (STC) เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่าง การสื่อสารแห่งประเทศไทย กับกลุ่มบริษัท Infonet Thailand และได้รับสิทธิจากการสื่อสารแห่งประเทศไทยในการทำตลาดสำหรับเครือข่ายการสื่อสารแห่งประเทศไทย ทั้งในและต่างประเทศ คือ บริการไทยแพค X.25 บริการเฟรมลิงค์ และบริการสื่อสารความเร็วสูง 155Mbps ATM รวมทั้งให้คำปรึกษา ออกแบบเครือข่าย จัดหาอุปกรณ์ต่อเชื่อม และบริหารเครือข่าย

กลุ่มบริษัท Infonet Thailand มีบริการสื่อสารโทรคมนาคมที่ครบวงจรสำหรับองค์กร ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ ระบบสื่อสารภายในสำนักงาน ระบบสื่อสารภายในประเทศ จนถึงระบบสื่อสารระหว่างประเทศ บริการ Public Network สำหรับองค์กรที่มีงบประมาณน้อย หรือบริการ Virtual Private Network (VPN) สำหรับองค์กรที่ต้องการระบบสื่อสารที่เป็นส่วนตัว และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน ภายใต้งบประมาณที่ควบคุมได้ จนถึงบริการ Private Network ซึ่งมีความเป็นส่วนตัว และระบบ Securities สูงมาก กลุ่มบริษัท Infonet Thailand มีประสบการณ์ในธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมมานานกว่า 5 ปี และด้วยมาตรฐานการให้บริการของ Infonet ที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้เชื่อมั่นในการบริการที่มีมาตรฐาน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

นโยบายการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท Infonet Thailand

1. ดำเนินธุรกิจเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมผ่านเครือข่ายที่ครบวงจรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ One Stop Shop Services ลดคน ลดค่าใช้จ่าย เพื่อความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ
2. ดำเนินการออกแบบเครือข่าย จัดหา ให้เช่าอุปกรณ์เครือข่าย คอมพิวเตอร์ Software ติดต่อขอใช้วงจร และทำสัญญาแทนลูกค้า ติดตั้งและเป็นผู้รับแจ้งแก้ปัญหาทุกส่วนในระบบ โดยจะเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จนสามารถแก้ปัญหาได้แล้วเสร็จ
3. ให้บริการลูกค้าในระดับที่เหนือกว่าคู่แข่งทั้งในด้านรูปแบบบริการ และ Price Performance
4. ตอบแทนสังคม โดยการให้ความช่วยเหลือองค์กรที่ทำประโยชน์ให้สังคมโดยไม่แสวงหากำไร

2. ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้หลากหลายแตกต่างกัน ได้แก่ ความต้องการ (Desire, Wants) ความต้องการจำเป็น (Needs) ความปรารถนา (Wishes) จุดมุ่งหมาย (Aims) เป้าหมาย (Goals) แรงขับ (Drives) สิ่งจูงใจ (Incentives) (Luthans. 1985 : 183) กิติมา ปรีดีติลก (2529 : 156) ได้อธิบายว่าแรงจูงใจหมายถึงความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย หรือรางวัลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้คนไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่ได้รับ แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น สำหรับไพฑูรย์ เจริญพันธุ์ วงศ์ (2530 : 10) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึงความต้องการจำเป็น ความต้องการ แรงขับ หรือแรงกระตุ้น (Impulses) อันเกิดขึ้นภายในบุคคล แรงจูงใจนี้จะถูกผลักดันไปสู่จุดมุ่งหมาย แรงจูงใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นสิ่งที่มียุทธพลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น แฮร์ริแมน (Harriman. 1947 : 226) ให้ความเห็นว่า นอกจากจะช่วยกระตุ้นทำให้มนุษย์เคลื่อนไหว

และกระทำกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว แรงจูงใจยังเป็นสิ่งชักนำให้มนุษย์ประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เบนสันและสไตเนอร์ (Berelson and Steiner. 1964 : 240) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์ แอนเดรียส์ (Andreas. 1970 : 505) สเตียร์ และพอร์ตเตอร์ (Steer and Porter. 1979 : 5) ให้ความหมายแรงจูงใจไว้สอดคล้องกัน 3 ประการ คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่ นูตซ์ (Knootz. 1980 : 634) ให้ความหมายแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการเพื่อให้ไปถึงเป้าหมาย แรงจูงใจจึงเป็นแรงกระตุ้นก่อนที่จะได้ผลลัพธ์ออกมา และกระบวนการเบื้องต้นการเกิดแรงจูงใจเกิดจากความต้องการทำให้เกิดแรงขับ หรือแรงจูงใจเพื่อนำไปสู่ เป้าหมาย (Luthans. 1985 : 183)

แรงจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ที่มีปฏิสัมพันธ์กันและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 20 – 21)

1. ความต้องการ (Needs) คือความไม่พอเพียง (Deficiency) หากพิจารณาในภาวะสมดุลของมนุษย์ (Homeostatic Sense) ความต้องการเกิดขึ้นเมื่อเกิดการไม่สมดุลทางด้านร่างกายหรือจิตใจ

2. แรงขับ (Drive) แรงขับจะถูกสร้างขึ้นเพื่อบรรเทาความต้องการให้ลดน้อยลง อัล กล่าววว่า แรงขับเป็นพฤติกรรมที่จูงใจ เช่น ความต้องการน้ำและอาหารจะถูกแปลออกมาในรูปของแรงขับของความกระหาย และความหิว ความต้องการมีเพื่อน ซึ่งจะแปลออกมาในรูปของแรงขับที่ต้องการจะมีคนคบหาสมาคมเป็นพวกพ้องด้วย (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529 : 20 : อ้างอิงจาก Hull. n.d.)

3. เป้าหมาย (Goals) จุดสุดท้ายของวงจรการจูงใจ คือเป้าหมายที่ใช้ในวงจรของการจูงใจ หมายถึงสิ่งหนึ่งที่จะเป็นอะไรก็ได้ที่สามารถช่วยให้บรรเทาความต้องการ และลดแรงขับให้ลดลงได้ ดังนั้น การได้รับเป้าหมายอันหนึ่งจะหมายความว่าความถึงการทำให้สภาพทางด้านร่างกายหรือจิตใจฟื้นฟูสู่สภาพที่มีความสมดุลและจะลดหรือขจัดแรงขับให้หมดไป

แรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้สนใจศึกษาและจำแนกประเภทของแรงจูงใจไว้หลายแบบ เช่น นักจิตวิทยาได้จำแนกแรงจูงใจตามการแสดงผลพฤติกรรมเป็น 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน หมายถึงการที่บุคคลเห็นคุณค่าของกิจกรรมที่ทำด้วยความเต็มใจ โดยถือว่าการบรรลุผลสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัว และแรงจูงใจภายนอก หมายถึง การกระทำกิจกรรมที่เกิดจากความมุ่งหวังผลจากสิ่งอื่นที่อยู่นอกเหนือกิจกรรมนั้น ไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้นเลย

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึงปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานเพราะการทำงานใดให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom. 1970 : 10) การจูงใจเกิดจากสมมติฐานว่า โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็มที่ตามความสามารถที่มีอยู่ การปฏิบัติงาน (Job Performance) ของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไปนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้นด้วย (พรรณราย ทรัพย์ะประภา. 2526 : 64) แรงจูงใจยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างโดยมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของคนออกมาได้คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม. 2522 : 268) องค์การจะบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน และการให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อ ผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องาน (ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. 2521 : 67) และเมื่อบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Lindgren. 1976 : 31-34) กิติมา ปรีดีดิลก (2529 : 174) ได้ระบุถึงประโยชน์ของการจูงใจดังนี้

1. บุคลากรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่ช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน เพื่อให้งานบรรลุสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎีและแตกต่างกันไป แต่จากการวิจัยพบว่า ทฤษฎีต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ได้มีทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทุกทฤษฎีต่างก็มีความคล้ายคลึง และมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้อซึ่งกันและกัน (ธงชัย สันติวงษ์. 2529 : 57)

การสร้างแรงจูงใจในหน่วยงานเป็นภาระสำคัญประการหนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงโดย การศึกษากระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจและอาศัยแรงจูงใจเป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี เต็มใจ และศรัทธา เพื่อผลสำเร็จของงาน แรงจูงใจเปรียบเสมือนแรงขับหรือแรงผลักดัน และเป็นความ พยายามในการที่จะทำให้ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรได้รับการตอบสนอง มีนักวิชาการ หลายท่านได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งได้นำเสนอ ดังนี้

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้คือ (ธงชัย สันติวงษ์. 2530 : 383 – 385)

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียุ่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด นับตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีใช้แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น เป็นสิ่งจูงใจทางพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะตามมา และเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปว่าการจูงใจจะมีลักษณะที่เป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมี ระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการนี้ก็คือ “Hierarchy of Needs” ความต้องการของมนุษย์มี ลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้ คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการให้ชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุดหนุนภูมิเหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ภายหลังความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเริ่มคิดถึงความมั่นคงในอาชีพ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

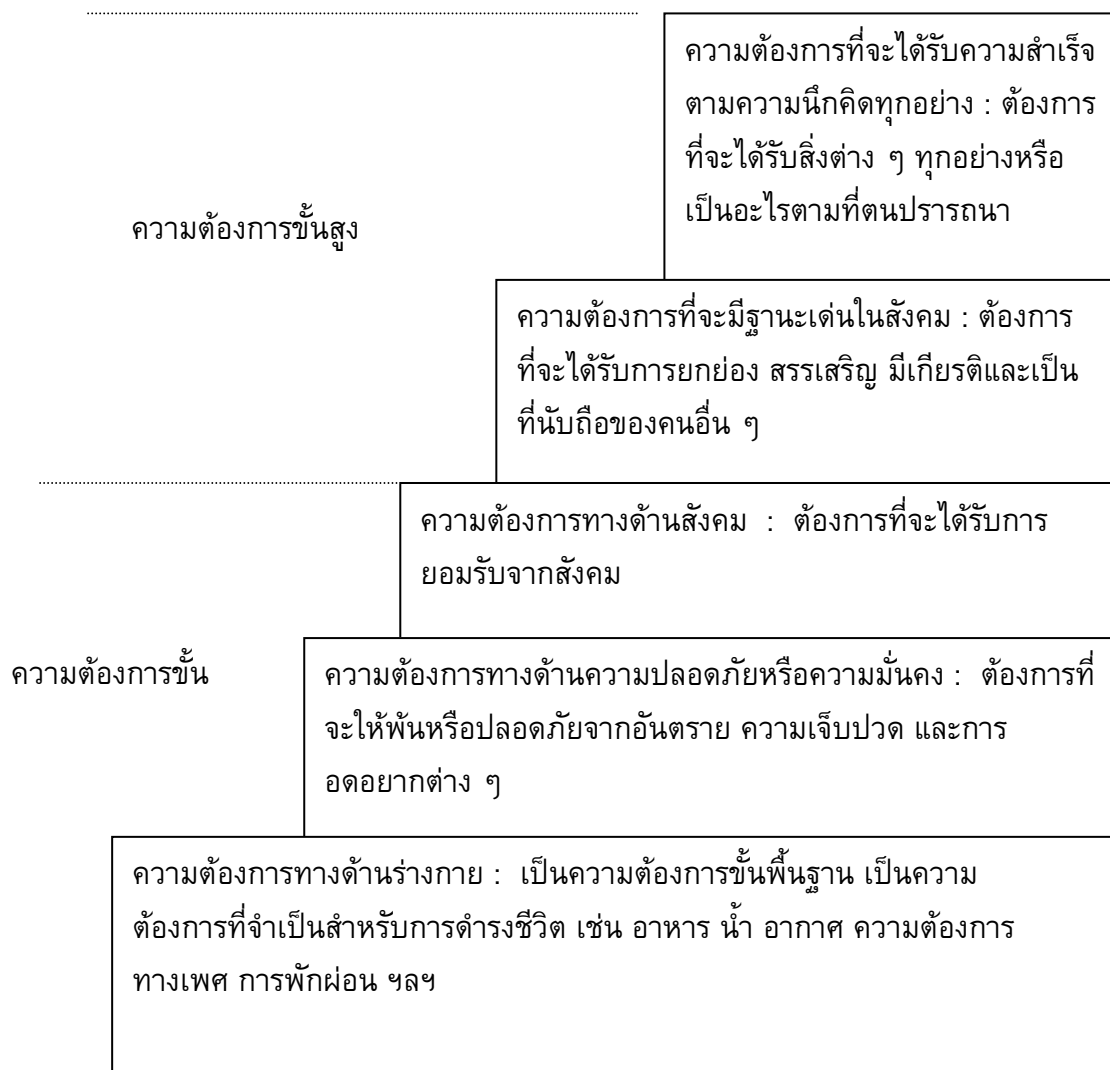
3. ความต้องการทางสังคม (Social or Belongingness Needs) ความต้องการที่จะเข้า ร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ต้องการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการมีฐานะ เเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับ ได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self Actualization Needs) ของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามที่ตนนึกคิด

ความต้องการของบุคคลเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้บุคคล ปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลยังมีความต้องการทางกายอยู่ บุคคลจะมุ่งทำงาน มุ่งความปลอดภัย เมื่อ ตนเองปลอดภัยแล้วก็จะเกิดความผูกพันในสังคม พยายามให้กลุ่มยอมรับว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง ของกลุ่มของสังคม หลังจากนั้นความต้องการด้านความสมหวังในชีวิตจะมีความรุนแรงขึ้น บุคคลจึง

พยายามแสดงความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ฉะนั้นความต้องการจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำงานเพื่อที่จะได้ประสบความสำเร็จที่คาดหวังไว้



ภาพประกอบ 1 ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ที่มา : ธงชัย สันติวงษ์. (2530) องค์การและการบริหารการศึกษา การจัดการแผนใหม่. 384

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer' E.R.G. Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์นั้น มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จะมีเนื้อหาบางประการแตกต่างกันซึ่งเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 26 – 27) สรุปว่าอัลเดอร์เฟอร์ จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นแรกในทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์เข้าใจด้วยกัน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการในด้าน การที่จะมีสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อาทิ กับสมาชิกภายในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับเพื่อน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการนี้เป็นผลจากการที่บุคคลมีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อม อาทิ ครอบครัว งาน และกิจกรรมด้าน สันทนาการ ความพอใจในการเจริญก้าวหน้านี้ได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาใน สภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคคลได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้ เพิ่มขึ้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของเทย์เลอร์ (Taylor's Theory)

เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor) (อ้างถึงในพรรณราย, 2529 : 45-46) ได้ชื่อว่าเป็น “บิดาของการจัดการวิทยาศาสตร์” (The Father of Scientific Management) เนื่องจาก เป็นคนแรกที่เสนอแนะหลักจูงใจคนทำงานที่เรียกว่า “การจัดการทางวิทยาศาสตร์” หลักเกณฑ์ของ ทฤษฎีคือ ระบบของการให้ผลตอบแทน ในสมัยนั้นมิได้เป็นระบบของการให้ผลตอบแทนที่กำหนด ขึ้นมาสำหรับผู้ที่ผลิตผลสูง นั่นคือคนงานที่มีผลิตผลสูงจะได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้ที่ผลิต ต่ำ เทย์เลอร์เชื่อว่าถ้าคนงานที่มีผลิตผลสูงเห็นว่าผลตอบแทนของเขาเท่ากับคนงานที่ผลิต ต่ำแล้ว คนงานที่มีผลิตผลสูงจะลดการผลิตของเขาทันที จากข้อสังเกตนี้เองทำให้เทย์เลอร์เสนอระบบ การให้ผลตอบแทนขึ้นอยู่กับผลิตผลของคนงานแต่ละคนขึ้นมา

ทฤษฎีแรงจูงใจสมัยแรก ๆ มักตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า “เงินเป็นตัวจูงใจเบื้องต้น” ผลตอบแทนทางการเงินมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงาน และถ้าผลตอบแทนที่เป็น เงินมีมากเพียงพอแล้วคนงานจะมีความสามารถในการผลิตมากขึ้น แนวทางของทฤษฎีแรงจูงใจของ เทย์เลอร์ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวบุคคลในที่ทำงานดังนี้ คือ

1. ปัญหาของความไม่มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของฝ่ายบริหาร มิใช่ ปัญหาของคนงาน
2. คนงานจะมีความรู้สึกในทางที่ผิดในกรณีที่ว่า ถ้าพวกเขาทำงานรวดเร็วเกินไป พวกเขาจะกลายเป็นคนว่างงาน
3. คนงานมีแนวโน้มตามธรรมชาติที่จะทำงานโดยไม่ใช้ความสามารถเต็มที่
4. หน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารคือ การหาคนงานที่เหมาะสมกับงานอย่าง ใดอย่างหนึ่งเฉพาะ และทำการฝึกอบรมด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดที่จะนำมาใช้ ประโยชน์ในการทำงาน
5. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบของการให้ ผลตอบแทน หรือระบบการจ่ายผลตอบแทนของผลิตผล เทย์เลอร์มีความเชื่อว่าประสิทธิภาพของ

พนักงานจะสูงขึ้นถ้ามีการจูงใจพนักงานด้วยระบบการจ่ายผลตอบแทนต่อหน่วย และการออกแบบงานให้มีวิธีการที่ดีที่สุด

ทฤษฎีแรงจูงใจของเทย์เลอร์เป็นแนวทางที่ผู้บริหารนำไปใช้เป็นเวลานานพอสมควร จนกระทั่งเริ่มมีการยอมรับว่าแนวทางนี้มีข้อเสียหลายประการ คือ

1. การที่มีทัศนคติเกี่ยวกับคนงานทุกคนว่าเป็นคนเกียจคร้าน จะต้องมีการบังคับบัญชาใกล้ชิด และถูกจูงใจด้วยเงินเพียงอย่างเดียวเท่านั้นเป็นทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง คนงานบางคนอาจจะสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิดก็ได้

2. คนงานจะถูกจูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยปัจจัยอื่น ๆ ได้อีกหลายอย่าง แทนที่จะเป็นเงินแต่เพียงอย่างเดียว สิ่งเหล่านั้นได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่องนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หรือโอกาสของการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าของตนเอง เป็นต้น

การยอมรับข้อเสียดังกล่าวข้างต้นทำให้เกิดการเคลื่อนไหวทางมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Movement) ตามมาซึ่งเป็นผลการทดลองของศาสตราจารย์เอลตัน เมโย (Elton Mayo) และคณะจากมหาวิทยาลัย Harvard ที่โรงงานของบริษัท Western Electric โดยทำการทดลองเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลสรุปได้ว่า คนงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทดลองนั้นมีความพอใจต่อการที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในตัวเขา คนงานจะมีความรู้สึกว่าเขาได้รับการยกย่องและมีสถานภาพสูงขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้เขาเพิ่มการผลิตมากขึ้นความเคลื่อนไหวทางด้านมนุษยสัมพันธ์ที่กล่าวมานี้ ก่อให้เกิดแนวคิดแบบใหม่ที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการจูงใจ แนวคิดเหล่านี้จะเน้นจุดสนใจที่กิจกรรมด้านบริหาร 3 ประการ คือ

1. การสนับสนุนให้คนงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านการบริหาร
2. การออกแบบงานใหม่เพื่อให้ความท้าทายมากขึ้นและการขยายขอบเขตของการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร
3. การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory)

ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกว่า “ทฤษฎี X” และ “ทฤษฎี Y” ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ได้เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อพนักงาน ดังนี้ (พรรณราย ทรัพย์ประภา. 2529 : 47 – 48)

ทฤษฎี X เป็นแนวทางของสมัยเดิมที่มีสมมติฐานว่า โดยพื้นฐานแล้วคนจะมีลักษณะเกียจคร้าน เลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้นจึงต้องมีการบังคับให้ทำงาน มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด ทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งในการผลิตเช่นเดียวกับเงินทุน หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิต ผู้บริหารจะมีหน้าที่ควบคุม คนจะถูกจูงใจด้วยผลตอบแทนทางการเงินและผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ รางวัลจะทำหน้าที่จูงใจคนงานให้ทำงานดีขึ้นถ้ารางวัลนั้นให้เฉพาะเมื่อเขาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะถูกคุกคามด้วยการลงโทษเป็นประการสำคัญ เมื่อพวกเขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องการ ดังนั้นในสังคมใดก็ตามที่ระดับ

การครองชีพของประชาชนค่อนข้างต่ำและมีภาวะขาดแคลนแล้ว ทฤษฎี X จะถูกนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

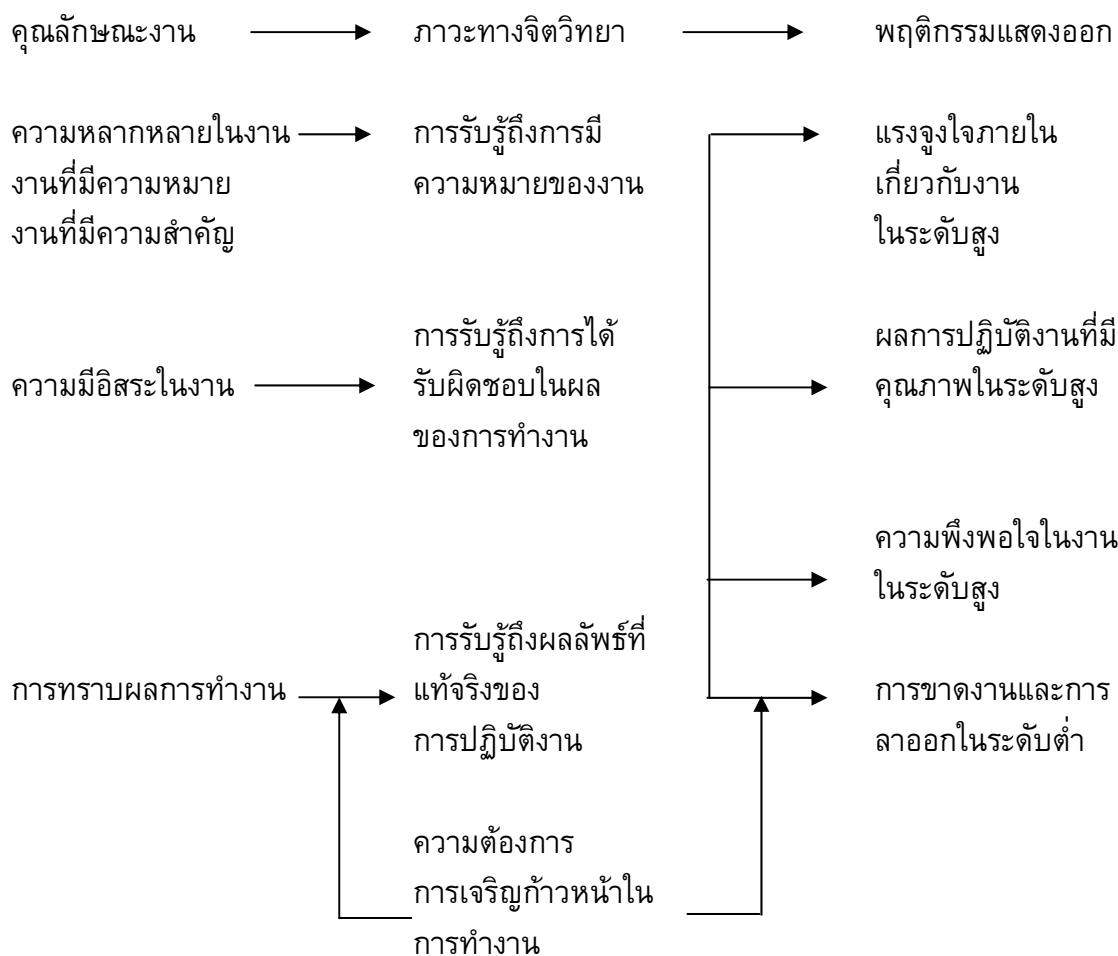
ทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีในแนวทางใหม่มีสมมติฐานว่า โดยพื้นฐานแล้วคนมักมีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบ ดังนั้น หน้าที่ของฝ่ายบริหารคือ การจัดองค์ประกอบต่าง ๆ ในการผลิต คือ เงินทุน วัตถุดิบ อุปกรณ์ต่าง ๆ และคน รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม ตลอดจนจัดวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของเขาได้ ตามทฤษฎี Y คนมิใช่ผู้เกียจคร้านหรือไร้ความสนใจไม่ได้ แต่คนมีความสามารถในการสั่งการ ริเริ่มการทำงานได้ด้วยตนเองถ้าหากเขาได้รับแรงจูงใจอย่างเหมาะสม คนมีศักยภาพที่จะกระตุ้นหรือจูงใจตนเอง มีความรับผิดชอบและพัฒนาความสามารถของตนเอง ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎี Y จะไม่ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้มงวด แต่จะพยายามให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ควบคุมตัวเองในการทำงานมากขึ้น ซึ่งอาจจะตอบสนองความต้องการด้านความมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิตได้ ดังนั้น ทฤษฎี Y จึงมีความเหมาะสมในสังคมประชาธิปไตย ซึ่งคนมีระดับการศึกษาและมาตรฐานในการครองชีพค่อนข้างสูง รวมทั้งมีโอกาสเลือกการทำงานได้มากกว่า

ทฤษฎีคุณลักษณะงานของแฮคแมน – โอลด์แฮม (Job Characteristics Theory)

แฮคแมน และ โอลด์แฮม กล่าวว่า ลักษณะงานที่เปลี่ยนแปลงไปจะทำให้พนักงานมีประสบการณ์ในงานและมีผลผลิตที่มากขึ้น และมีคุณลักษณะเด่นของงาน 5 ประการที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีความพึงพอใจในงานด้วย คุณลักษณะงานดังกล่าว คือ

1. ความหลากหลายในงาน (Skill Variety)
2. ความชัดเจนของงาน (Task Identification) หมายถึง งานที่สามารถมองเห็นผลสำเร็จของชิ้นงานได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance)
4. ความมีอิสระในงาน (Autonomy)
5. การทราบผลป้อนกลับ (Feedback)

ด้วยคุณลักษณะ 5 ประการเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาของบุคคลในด้านการควบคุมด้วยตนเอง การทราบผลการทำงานและการมีความหมายของงาน เพราะเมื่องานนั้นทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ บุคคลก็จะทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นซึ่งพวกเขาสามารถทำได้ด้วยความมานะและความภาคภูมิใจ



ทฤษฎีคุณลักษณะงานของ Hackman และ Oldham

ที่มา : Fisher and Others. (1990) *Personnel Management* : 387

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzbert) (เทพพนม เมืองแมน. 2531 : 38 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959 : 176) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร มีชื่อเรียกหลายชื่อ คือ Motivation – Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการศึกษาวิจัยของ Herzberg และ คณะ (Herzberg, 1959) โดยทำการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวนประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่งในเมืองพิตสเบิร์ก (Pittsburg) ผลสรุปคือมีปัจจัยเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของพนักงาน 2 ประเภท คือ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) แนวความคิดตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก สรุป ดังนี้

1. มีมิติที่แตกต่างกันอยู่ 2 มิติเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ ด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่เป็นได้ทั้งสาเหตุของความไม่พอใจและสามารถป้องกันความไม่พอใจด้วย Herzberg เรียกอองค์ประกอบเหล่านี้ว่าองค์ประกอบเสริมแรงหรือองค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายนอก (Extrinsic Factors) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกด้านหนึ่งเป็นองค์ประกอบที่จูงใจ (Motivational Factors) ถ้าหากว่ามีองค์ประกอบของการจูงใจอยู่แล้ว ก็จะสามารถนำไปสู่การมีทัศนคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริงได้ องค์ประกอบนี้เป็นองค์ประกอบภายใน (Intrinsic Factors)

2. องค์ประกอบส่งเสริม (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่สามารถเป็นสาเหตุของความไม่พอใจ กล่าวคือ เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่มิได้เป็นสิ่งจูงใจแต่อย่างใด การให้ความสนใจหรือระมัดระวังต่อปัจจัย ค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็น แต่ก็ยังเป็นเงื่อนไขที่ไม่เพียงพอจะใช้ในการจูงใจให้คนมีผลผลิตมากขึ้นได้ ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย นโยบายของบริษัทและการบริหาร การบังคับบัญชาหรือการนิเทศ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน รายได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานะ และความมั่นคงในชีวิต

3. องค์ประกอบที่จูงใจ (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างทัศนคติทางบวกให้เกิดขึ้นกับพนักงานปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของตัวงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และความเจริญงอกงามในตนเองและอาชีพ ปัจจัยนี้เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความคิดหรือจิตใจ (Intrinsic Factors) ในขณะที่ปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factors) จะเป็นตัวแทนของปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุนมิได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่ถ้าบกพร่องไปเมื่อใดหรือไม่มีปัจจัยนี้แล้วย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ ตัวอย่างที่พบเห็นเสมอ ๆ คือ การนัดหยุดงานของพนักงานในโรงงาน หรือสถานประกอบการหลายแห่งที่มีสาเหตุมาจากเรื่องเงินหรือค่าตอบแทน เป็นประการสำคัญที่สุด ยังไม่เคยพบว่าพนักงานเรียกร้องขอความรับผิดชอบในงานของตนให้มากขึ้นเลย ปัจจัยค้ำจุนที่จัดให้ในรูปของการลาพัก ลาป่วย และโครงการที่เกี่ยวกับสวัสดิการและสุขภาพของพนักงานนั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าจะเป็นแรงจูงใจพนักงานได้ แต่แท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาไม่ให้งานเกิดความไม่พอใจขึ้นเท่านั้น แม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะช่วยดึงดูดใจให้คนดีเข้าทำงานในตอนเริ่มแรก แต่ก็ดำรงสภาพนี้ไม่นาน ซึ่งก็จะมีผลต่อการจูงใจในระดับธรรมดาเท่านั้น การจูงใจให้เกินระดับธรรมดานั้นคือ การตอบสนองความต้องการด้านเกียรติยศชื่อเสียงและความสำเร็จตามปรารถนา

ในทัศนะของเฮอริชเบิร์ก ปัจจัยจูงใจนั้นถ้าขาดไปแล้วมิได้ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานแต่อย่างใด แต่พนักงานเหล่านั้นจะไม่ได้รับแรงจูงใจในการทำงาน ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นคนงานรดน้ำต้นไม้และสนามหญ้าของที่ทำงานแห่งหนึ่ง ถ้านาย ก มีความรู้สึกว่าเขามีโอกาสก้าวหน้า เช่น อาจได้เป็นผู้ทำสวนหรือออกแบบจัดสวน เขาก็จะมีความพอใจในการทำงานมากขึ้น

และเป็นแรงจูงใจให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่แม้ว่ายังไม่มีโอกาสสำหรับความก้าวหน้า ก็มิได้หมายความว่าเขาจะไม่พอใจในงานที่ทำ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เรียกว่า “ปัจจัยค้ำจุน” นั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วน “ปัจจัยจูงใจ” จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำซึ่งปัจจัยค้ำจุนจะช่วยทำให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่าง ๆ ส่วนปัจจัยจูงใจจะทำให้คนมีความสุขหรือความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ จากข้อสมมติฐานเดิมของทฤษฎีแรงจูงใจที่มักจะกล่าวว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นการจูงใจให้มีการเพิ่มขึ้นของผลผลิตนั้น ขณะนี้ได้รับการเปลี่ยนแปลงและทำให้ได้รับทราบว่ามีปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พอใจและความพอใจในงาน

สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงาน (Dissatisfied or Hygiene)	สิ่งที่สร้างความพอใจงาน (Satisfied or Motivators)
นโยบายและการบริหารขององค์กร การนิเทศงาน / เทคนิคของการทำงาน เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพของการทำงาน / ชีวิตส่วนตัว สถานภาพ / ความมั่นคงในชีวิต	ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่อง ลักษณะของตัวงาน ความรับผิดชอบ การมีโอกาสก้าวหน้า ความเจริญงอกงามในตนเองและอาชีพ

ที่มา : เทพพนม เมืองแมน. 2531 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959

5. บทความเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เฟรตเซอร์ (Fletcher. 1990 : 68 - 71) กล่าวว่า การจูงใจพนักงานชายเป็นการสร้างความไว้วางใจ ความจงรักภักดี ความผูกพันและความเกี่ยวพัน ผู้จูงใจควรใช้โบนัสในการส่งเสริมการทำงานเป็นหมู่คณะของกลุ่มพนักงานชายและเสริมสร้างนิสัยการชายที่ดี เนื่องจากรางวัลที่เป็นเงินและวัตถุเพียงอย่างเดียวไม่สามารถสร้างขวัญที่ดีและผลงานที่ดีที่สุดได้ ผู้บริหารต้องแก้ปัญหาได้ก่อนที่จะสายเกินไป การฝึกอบรมการชายเป็นสิ่งจูงใจที่มีอำนาจมาก ซึ่งมีส่วนช่วยประเมินผลการชายและฝึกการชายของพวกเขาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

พิตแมน (Pitman. 1990 :51 – 62) สรุปว่า ผู้จัดการมีความรับผิดชอบในการสร้างบรรยากาศที่จูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลลัพธ์ขององค์กรและตัวของพนักงานเอง บุคคลถูกจูงใจให้ทำหลาย ๆ สิ่งหลาย ๆ อย่างเพื่อหลาย ๆ เหตุผล เพื่อพัฒนาความเกี่ยวพันระหว่างสิ่งที่บริษัทต้องการให้บุคคลทำกับสิ่งที่บุคคลต้องการจะทำ พนักงานต้องเชื่อว่าผู้จัดการสามารถให้ในสิ่งที่พวกเขาต้องการได้ พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่บริษัทต้องการ ความพยายามของพวกเขาจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน รางวัลที่จะได้นั้นมีค่าควรกับความพยายามและผลการปฏิบัติงานของพวกเขาสามารถพัฒนาหรือเพิ่มพูนความเข้าใจนี้ได้ โดยการบอกกับพนักงานถึงเหตุผลของการอนุญาตให้พวกเขาได้มีส่วนร่วมในการทำงาน

โซเนเนเบิร์ก (Sonnenberg. 1991 : 41 – 43) สรุปว่า วิธีการจูงใจพนักงานตามวิธีของ Stephen Covey มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ต่อองค์กรคือ ความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องใช้กระบวนการที่ประกอบด้วยการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ มนุษย์สัมพันธ์หลักการทางทรัพยากรมนุษย์และการคำนึงถึงความเป็นบุคคล

ฮูดี้ (Hudy. 1992 : 63 – 64) สรุปว่า ผู้จัดการควรเรียนรู้การจูงใจพนักงานโดยไม่ใช้การเพิ่มการจ่ายเงินที่คำนึงถึงลักษณะของพนักงานและการปฐมนิเทศ การประสบความสำเร็จในการจูงใจได้นั้นทำได้โดยมุ่งไปที่ปัจจัยภายในหรือรางวัลที่เกิดจากการปฏิบัติงานแทนที่จะสนใจกับปัจจัยภายนอกหรือรางวัลที่ได้เนื่องจากผลงาน ผู้จัดการที่จูงใจพนักงานด้วยปัจจัยภายในควรจะทำให้ความสนใจกับพนักงานที่ยังคงอยู่กับองค์กร สนับสนุนให้พวกเขายึดติดและผูกพันกับบรรยากาศในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ในงาน และช่วยพนักงานปรับปรุงตัวเพื่อรับกับเทคโนโลยีใหม่การพยากรณ์ถึงลักษณะของกิจกรรมการทำงานที่สามารถจูงใจพนักงานได้ดีที่สุดนั้น ผู้จัดการควรใช้และคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน ความชอบในแผนงาน (Project) บทบาทที่ชอบและทักษะที่สำคัญของบุคคลนั้นด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วุฒิชัย จำนง (2525) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจูงใจในองค์การธุรกิจ” ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการและหัวหน้างานในระดับต่าง ๆ จำนวน 85 คน จาก 4 บริษัท คือ บริษัทยา บริษัทเหล็ก บริษัทน้ำมัน และบริษัทไฟฟ้า ศึกษาโดยมีพื้นฐานตามทฤษฎีแรงจูงใจหลาย ๆ ทฤษฎีแต่มีความเฉพาะเจาะจงในทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก และทฤษฎีระบบของลิเคิร์ท ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองให้เกิดความพึงพอใจในระดับ “ค่อนข้างมาก” จนถึงระดับ “มาก” ส่วนปัจจัยค่าจูง ได้รับการตอบสนองให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับ “น้อย” จนถึงระดับ “ค่อนข้างน้อย” วุฒิชัย สรุปว่า ปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจจะมีลักษณะ “ไปด้วยกัน” กล่าวคือ เมื่อความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจเป็นอยู่หรือขึ้นสูงถึงระดับหนึ่งแล้ว ความไม่พึงพอใจในปัจจัย ค่าจูงก็จะลดน้อยลงถึง

ระดับหนึ่งเช่นกัน และสิ่งสำคัญที่ควรจะต้องตระหนักถึง คือ ปัจจัยจูงใจจะ เพิ่มขึ้นไม่ได้ตราบเท่าที่ ปัจจัยค้ำจุนได้รับการดูแลสร้างเสริมให้ดีพอสมควร

จารุภรณ์ เกาตะทัต (2528) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อ การจูงใจในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยศึกษาตามทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก พบว่าปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองจากการทำงานใน ระดับสูง โดยเฉพาะปัจจัยลักษณะงานที่น่าสนใจและการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความสามารถ แต่มีการตอบสนองต่อปัจจัยค้ำจุนในระดับค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับสภาพการทำงาน และความรู้สึกเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าตอบแทน และลักษณะส่วนบุคคลนั้นพบว่าประเภทบุคลากรที่ ต่างกันและภูมิลำเนาที่ต่างกันจะมีความแตกต่างกันของแรงจูงใจในทั้งสองปัจจัย ส่วนระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานมีความแตกต่างกัน

พัฒนิจ โกญจนาท (2532) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำและการใช้แรงจูงใจของ ผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ในภาคราชการ” พบว่าการใช้แรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะงาน คอมพิวเตอร์สามารถแยกออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ กลุ่มปัจจัยหลัก ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้า ในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะหน้าที่งาน ตำแหน่งงาน และนโยบายการบริหารงาน ส่วนปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สัมพันธภาพ ระหว่างผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

อาริดา สวับุตร (2539) ได้ทำการศึกษา เรื่องแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของ ผู้นำระดับกลาง ประกอบด้วยแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสาร ด้านการแก้ปัญหา ด้านความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และระดับความทะเยอทะยานหรือการมุ่ง ความสำเร็จ จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรม การทำงานด้านการแก้ปัญหา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ระดับความทะเยอทะยานหรือความสำเร็จ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยมีค่า $r = .76 .70 .68 .67$ และ $.65$ ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$ และผู้นำระดับกลาง เพศชายและเพศหญิง มีแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานทุก ๆ ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ผู้นำระดับกลางที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีแรงจูงใจโดยรวม และพฤติกรรม การทำงานโดยรวม ในระดับที่สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.05$ ส่วนผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ ใฝ่อำนาจ สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ $.03$ ถึง $.04$ และในด้านการศึกษา ผู้นำระดับกลางที่มีการศึกษาสูงกว่า มีแรงจูงใจโดยรวม แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ พฤติกรรมการทำงานโดยรวม สูงกว่าผู้นำระดับกลางที่มีการศึกษาต่ำกว่าอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $.001$

งานวิจัยต่างประเทศ

ฟีโรน (Ferine. 1992 : 18 – 20) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การจูงใจพนักงาน” โดยสำรวจจากบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ 14 บริษัททั่วประเทศ พบว่า ผู้จัดการของบริษัทเหล่านี้จูงใจและรักษาไว้ด้วยการจ่ายผลตอบแทนอย่างยุติธรรม ส่งเสริมการพัฒนาวินัยด้วยการให้โอกาสในการฝึกอบรมกับพนักงานทุกคน ชักจูงให้มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดบ่อยครั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สร้างความสนุกตื่นเต้นในการทำงาน ให้อำนาจที่เหมาะสมที่สุด และชื่นชมยินดีกับ ความสำเร็จของพนักงาน เป้าหมายสุดท้ายของการจูงใจคือ การพัฒนาให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแม้ว่าจะมีความกดดันทางเศรษฐกิจก็ตาม

ฟรินซ์ และโทมัส (French and Thomas. 1958 : 45 – 48) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการบิน ที่มาฝึกอบรมที่ฐานทัพอากาศ Lackland จำนวน 100 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกับกลุ่มที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ เพื่อดูความแตกต่างในเรื่องของความสามารถในการแก้ไขปัญหา ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดีกว่ากลุ่มที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ นั่นก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฮอว์เลย์ (Holley. 1970 : 472) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำเร็จของนักธุรกิจ ผลปรากฏว่าลักษณะประการหนึ่งซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตัวของนักธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ คือจะเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หรือความต้องการสัมฤทธิ์ มีความต้องการพึ่งตนเอง และมีความรับผิดชอบสูง

สตีร์ (Steer. 1975 : 678 – 682) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีต่อทัศนคติในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงตำแหน่งหัวหน้างานระดับต้นทำหน้าที่ดูแลคนงาน เสมียน พนักงานระดับล่าง ทำงานในองค์กรเกี่ยวกับสาธารณูปโภคขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มิสรา (Misra. 1986 : 42 – 46) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และผลการปฏิบัติงาน กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 150 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ ผู้ช่วยวิศวกร ผู้จัดการโรงงาน และเสมียนประจำสำนักงานจำนวนกลุ่มละ 50 คน ได้สรุปผลการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ว่าสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 105 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1.1 ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาลักษณะรูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อรวบรวมเนื้อหา หลักการ ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

1.6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง แล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้กับพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 30 คน

1.7 นำแบบสอบที่ผ่านการทดลองใช้แล้วมาวิเคราะห์หาคุณภาพ และเสนออาจารย์ที่ศึกษานิพนธ์เพื่อตรวจสอบครั้งสุดท้าย

1.8 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย

2. ลักษณะของแบบสอบถาม

2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต (Likert) โดยกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกในแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพิจารณาคำตอบดังนี้

- | | | |
|---|---------------|---|
| 5 | คะแนน หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด |
| 4 | คะแนน หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก |
| 3 | คะแนน หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง |
| 2 | คะแนน หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย |
| 1 | คะแนน หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

2.3 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try - out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา จำนวน 30 คน เรียบร้อยแล้วมาหาคุณภาพ ดังนี้

2.3.1 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้วิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Item total correlation)

2.3.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง กรรมการผู้จัดการ กลุ่มบริษัท Infonet Thailand เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
3. ชี้แจงให้พนักงานเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการตอบ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถาม
4. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาคัดเลือกสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม
5. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ และทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 for Windows โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. หาค่าร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน
2. หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติพื้นฐาน

4.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (Ferguson. 1966 : 45)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum \bar{X}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนสถิติในกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร
(Ferguson.1966 : 62)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X^2	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละระดับยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

4.2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้สูตร
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนผลรวมของข้ออื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ

4.2.2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (บุญเชิด ภิญโญนนันทพงษ์. 2545 : 131)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

4.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

4.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ค่าของสถิติในการทดสอบค่า t (Walpole and Myers. 1993 : 323) ซึ่งการวิจัยนี้จะใช้ค่า t ที่ได้จากการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สอง
	n_1	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง
	n_2	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่สอง

4.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) คำนวณจากสูตร (Ferguson. 1966 : 290)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
	MS_b	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean square) ภายในกลุ่ม

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Scheffe' Test ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Ferguson. 1966 : 296) จากสูตร

$$CVD = \sqrt{(K - 1) (F^*) (MS_w) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F^*	แทน	ค่า F ที่เปิดจากตาราง
MS_w	แทน	ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม
n_i, n_j	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่างต่าง ๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอ กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	=	จำนวนนักเรียน ในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
df	=	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
S	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand
2. เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
3. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand

ในการกำหนดค่าน้ำหนัก คะแนนของตัวเลือกในแบบสอบถาม ผู้วิจัยพิจารณา คำตอบดังนี้

- | | | |
|---|-------|--|
| 5 | คะแนน | หมายถึงพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด |
| 4 | คะแนน | หมายถึงพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก |
| 3 | คะแนน | หมายถึงพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง |
| 2 | คะแนน | หมายถึงพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย |
| 1 | คะแนน | หมายถึงพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

ในการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่ม บริษัท Infonet Thailand ผู้วิจัยได้แปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้าน โดยแบ่ง เกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ

- | | | |
|-------------|---------|---|
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายถึง | พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอใน รูปของจำนวน ความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน อัตราเงินเดือน

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N=105)	ร้อยละ 100
1. เพศ		
ชาย	62	59.0
หญิง	43	41.0
รวม	105	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 23 – 25 ปี	35	33.3
26 – 30 ปี	39	37.2
31 – 35 ปี	15	14.3
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	16	15.2
รวม	105	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	16.2
ปริญญาตรี	79	75.2
สูงกว่าปริญญาตรี	9	8.6
รวม	105	100
4. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	56	53.3
5 – 10 ปี	32	30.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	17	16.2
รวม	105	100
5. อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท	51	48.6
15,001 – 25,000 บาท	35	33.3
สูงกว่า 25,000 บาท	19	18.1
รวม	105	100

จากตาราง 1 พบว่า ในจำนวนพนักงานทั้งหมด 105 คน เป็นพนักงานเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59 ซึ่งมากกว่าพนักงานหญิง ในจำนวนพนักงานทั้งหมดส่วนมากมีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.2 และส่วนมากเป็นพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.2 ของพนักงานทั้งหมด ในจำนวนพนักงานทั้งหมดส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 และส่วนมากมีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วง 8,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.6 ของพนักงานทั้งหมด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน ของ พนักงาน คือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมและรายด้าน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวม และรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.65	.46	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.48	.55	ปานกลาง
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.44	.45	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.48	.41	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.18	.71	ปานกลาง
รวม	3.45	.40	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน			
1. ท่านพอใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.65	.73	มาก
2. งานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างยาก แต่ท่านก็เต็มใจทำจนสำเร็จ	3.81	.65	มาก
3. ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ทำให้ท่านหมดกำลังใจจนล้มเลิกงาน	3.61	.87	มาก
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย	3.43	1.23	ปานกลาง
5. ภายหลังจากฝึกอบรม ท่านได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ลุล่วงดี	3.60	.84	มาก
6. ในการทำงานเมื่อที่จะต้องยอมรับคำแนะนำจากหัวหน้า เพราะไม่สามารถนำมาใช้กับการทำงานได้	3.70	.93	มาก
7. ท่านได้วางแผนการปฏิบัติและดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้จนงานสำเร็จ	3.71	.70	มาก
8. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถของท่านนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงเสมอ	3.70	.88	มาก
รวม	3.65	.46	มาก

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อหน่าย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกเป็นรายชื่อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
ด้านการยอมรับนับถือ			
1. ในหน่วยงานของท่านมีการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.73	.78	มาก
2. เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเรื่องงานจากท่านเสมอ	3.28	.86	ปานกลาง
3. ข้อคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับในที่ประชุมเสมอ	3.09	.79	ปานกลาง
4. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือ	3.62	.83	มาก
5. ท่านรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่	3.82	.72	มาก
6. ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย	3.60	.82	มาก
7. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย	3.34	.86	ปานกลาง
8. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.39	.87	ปานกลาง
รวม	3.48	.55	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อพนักงานรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ทำอยู่ ข้อในหน่วยงานของพนักงานมีการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ข้อเมื่อพนักงานประสบปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือ และข้อความสำเร็จของงานในฝ่าย พนักงานเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วม มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกเป็นรายข้อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
1. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ ของท่าน	3.59	.85	มาก
2. เมื่อท่านมาทำงานกับบริษัท ทำให้ท่านมีโอกาส พัฒนาทักษะและความชำนาญ	3.88	.77	มาก
3. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีปริมาณมากเกินไปกว่า ความสามารถของท่าน	3.07	.96	ปานกลาง
4. งานที่ท่านปฏิบัติมีเป้าหมายที่ชัดเจนมาก	3.58	.85	มาก
5. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเสี่ยงสูง	2.61	1.16	ปานกลาง
6. บริษัทได้กำหนดขอบเขตของงานใน ความรับผิดชอบให้ท่านอย่างชัดเจน	3.44	.95	ปานกลาง
7. ในการปฏิบัติงานทุกครั้งท่านคำนึงถึงการกำหนด แนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท	3.81	.74	มาก
8. การจัดระบบหรือวิธีปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน	3.58	.88	มาก
รวม	3.44	.45	ปานกลาง

จากตาราง 5 พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ เมื่อมาทำงานกับบริษัท ทำให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาทักษะและความชำนาญ ข้อในการปฏิบัติงานทุกครั้ง พนักงานคำนึงถึงการกำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท ข้อ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ข้อ งานที่พนักงานปฏิบัติมีเป้าหมายที่ชัดเจนมาก และข้อ การจัดระบบหรือวิธีปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความรับผิดชอบ จำแนกเป็นรายชื่อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ด้านความรับผิดชอบ			
1. ท่านจะรู้สึกภูมิใจมากที่ได้ร่วมแก้ปัญหา ในการทำงานของฝ่ายให้สำเร็จ	3.95	.74	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทัน ตามกำหนดเวลา	3.80	.64	มาก
3. ท่านจะรู้สึกผิดหวังมาก หากผลงานที่ได้ผิดไปจาก เป้าหมายที่วางไว้	2.37	.85	น้อย
4. ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.29	.84	ปานกลาง
5. ในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรค ท่านพยายาม ทำงานที่รับผิดชอบจนสำเร็จ	4.04	.66	มาก
6. จำนวนผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายมีความเหมาะสมกับ ปริมาณงาน	3.23	.87	ปานกลาง
7. ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ของท่าน	3.49	.72	ปานกลาง
8. ท่านนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ใน การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเสมอ	3.68	.77	มาก
รวม	3.48	.41	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรค พนักงานพยายามทำงานที่รับผิดชอบจนสำเร็จ ข้อพนักงานจะรู้สึกภูมิใจมากที่ได้ร่วมแก้ปัญหาในการทำงานของฝ่ายให้สำเร็จ ข้อพนักงานปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา และข้อนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเสมอ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และข้อพนักงานจะรู้สึกผิดหวังมาก หากผลงานที่ได้ผิดไปจากเป้าหมายที่วางไว้ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จำแนกเป็นรายข้อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ แรงจูงใจ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
1. บริษัทมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงาน จนทำให้มีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.05	.79	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่นี้ช่วยให้ท่านมี เกียรติยศ และชื่อเสียงได้	3.10	.96	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ใช้อยู่ ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดี	3.11	.78	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการส่งเสริมให้ริเริ่มแผนงานใหม่ได้ อย่างเต็มที่	3.20	.85	ปานกลาง
5. ท่านเห็นว่าผลงานและความสามารถทำให้ท่าน มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง	3.30	.96	ปานกลาง
6. การตั้งใจทำงานของท่านทำให้ท่านได้เลื่อน ตำแหน่ง	3.30	.91	ปานกลาง
7. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมสัมมนา เพื่อปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.00	1.02	ปานกลาง
8. การที่ท่านมักทุ่มเทกำลังกายและความคิดให้กับ งานส่งผลให้มีตำแหน่งสูงขึ้น	3.33	1.00	ปานกลาง
รวม	3.18	.71	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า
ในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ทุกข้อมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand

3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่างพนักงานเพศชายกับพนักงานเพศหญิง มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t – test) เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ชาย (N=62)		หญิง (N=43)		t
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.68	.47	3.61	.44	.79
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.54	.59	3.41	.48	1.18
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.50	.37	3.46	.46	.49
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.50	.37	3.46	.46	.49
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งที่ทำงาน	3.26	.67	3.06	.75	1.47
รวม	3.49	.40	3.40	.39	1.23

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเพศชาย มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานเพศหญิง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานเพศชายกับเพศหญิง พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ที่ตั้งไว้

3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand การวิเคราะห์ตอนนี้ได้ทำคะแนนเฉลี่ยโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.42	.47	2.36
	ภายในกลุ่ม	101	20.22	.20	
	รวม	104	21.64		
ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	.44	.15	.47
	ภายในกลุ่ม	101	31.38	.31	
	รวม	104	31.82		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	.77	.26	1.56
	ภายในกลุ่ม	101	16.52	.16	
	รวม	104	17.29		
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	.77	.26	1.56
	ภายในกลุ่ม	101	16.52	.16	
	รวม	104	17.29		
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.26	.42	.84
	ภายในกลุ่ม	101	50.67	.50	
	รวม	104	51.93		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.49	.16	1.03
	ภายในกลุ่ม	101	15.98	.16	
	รวม	104	16.47		

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ที่ตั้งไว้

ตาราง 10 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.02	.01	.04
	ภายในกลุ่ม	102	21.62	.21	
	รวม	104	21.64		
ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.70	1.85	6.71*
	ภายในกลุ่ม	102	28.12	.28	
	รวม	104	31.82		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	.30	.15	.90
	ภายในกลุ่ม	102	16.99	.17	
	รวม	104	17.29		
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.30	.15	.90
	ภายในกลุ่ม	102	16.99	.17	
	รวม	104	17.29		
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.32	1.16	2.38
	ภายในกลุ่ม	102	49.61	.49	
	รวม	104	51.93		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.74	.37	2.41
	ภายในกลุ่ม	102	15.72	.15	
	รวม	104	16.47		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่ม บริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.08	-	.46*	.68*
ปริญญาตรี	3.54	.46*	-	.22
สูงกว่าปริญญาตรี	3.76	.68*	.22	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างจาก พนักงานที่มี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand
จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แรงจูงใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.57	.79	3.99*
	ภายในกลุ่ม	102	20.07	.20	
	รวม	104	21.64		
ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.07	.54	1.78
	ภายในกลุ่ม	102	30.74	.30	
	รวม	104	31.82		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	.31	.16	.94
	ภายในกลุ่ม	102	16.97	.17	
	รวม	104	17.29		
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.31	.16	.94
	ภายในกลุ่ม	102	16.97	.17	
	รวม	104	17.29		
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.10	2.05	4.37*
	ภายในกลุ่ม	102	47.83	.47	
	รวม	104	51.93		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.08	.54	3.58*
	ภายในกลุ่ม	102	15.39	.15	
	รวม	104	16.47		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	3.66	3.51	3.88
น้อยกว่า 5 ปี	3.66	-	.15	.22
5 – 10 ปี	3.51	.15	-	.37*
มากกว่า 10 ปี	3.88	.22	.37*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างจาก พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	3.06	3.14	3.62
น้อยกว่า 5 ปี	3.06	-	.08	.56*
5 – 10 ปี	3.14	.08	-	.48
มากกว่า 10 ปี	3.62	.56*	.48	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน		น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	3.42	3.40	3.68
น้อยกว่า 5 ปี	3.42	-	.02	.26*
5 – 10 ปี	3.40	.02	-	.28
มากกว่า 10 ปี	3.68	.26*	.28	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอัตราเงินเดือน

แรงจูงใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.27	.13	.64
	ภายในกลุ่ม	102	21.37	.21	
	รวม	104	21.64		
ด้านการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.16	2.58	9.86*
	ภายในกลุ่ม	102	26.66	.26	
	รวม	104	31.82		
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	.54	.27	1.32
	ภายในกลุ่ม	102	20.93	.21	
	รวม	104	21.47		
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.99	.49	3.09
	ภายในกลุ่ม	102	16.30	.16	
	รวม	104	17.29		
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.33	1.66	3.49*
	ภายในกลุ่ม	102	48.60	.48	
	รวม	104	51.93		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.35	.68	4.61*
	ภายในกลุ่ม	102	14.94	.15	
	รวม	104	16.29		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่ม บริษัท Infonet Thailand ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน		ต่ำกว่า 8,000 -15,000	15,001-25,000	สูงกว่า 25,000
	\bar{X}	3.31	3.50	3.92
ต่ำกว่า 8,000 – 15,000	3.31	-	.19	.61*
15,001 – 25,000	3.50	.19	-	.42*
สูงกว่า 25,000	3.92	.61*	.42*	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 15,001 – 25,000 บาท และ ต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่ม บริษัท Infonet Thailand ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน		ต่ำกว่า 8,000 -15,000	15,001-25,000	สูงกว่า 25,000
	\bar{X}	3.04	3.19	3.53
ต่ำกว่า 8,000 – 15,000	3.04	-	.15	.49*
15,001 – 25,000	3.19	.15	-	.34
สูงกว่า 25,000	3.53	.49*	.34	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายคู่ ของพนักงานกลุ่ม
บริษัท Infonet Thailand โดยรวม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 8,000 - 15,000	15,001- 25,000	สูงกว่า 25,000
		3.37	3.43	3.68
ต่ำกว่า 8,000 – 15,000	3.37	-	.06	.31*
15,001 – 25,000	3.43	.06	-	.25
สูงกว่า 25,000	3.68	.31*	.25	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน ซึ่งสรุปสาระและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน ใน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริเบอร์ก โดยศึกษาองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง ซึ่งทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 105 คน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้วิธีการสอบถามโดยใช้แบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษา ที่เป็นพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำนวน 105 ฉบับ ได้รับคืนมาจำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามไปดำเนินการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ได้แบบสอบถามทั้งสิ้น 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ห้าระดับ ของลิเคอร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านละ 8 ข้อ รวมเป็น 40 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.0 for Windows ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนนโดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนน

ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มโดยใช้ t – test
4. วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป

โดยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือน สรุปได้ดังนี้

- 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

- 2.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลการศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารบริษัทยึดหลักและวิธีการบริหารแบบประชาธิปไตย ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่ปิดกั้นความนึกคิดของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีเสรีภาพในการปฏิบัติงาน และผู้บริหารสามารถชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความชัดเจน ดังที่พัฒนาท โภชญนาท (2532) ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำและการใช้แรงจูงใจของผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์ในภาครัฐ พบว่า การใช้แรงจูงใจที่เหมาะสมกับลักษณะงานคอมพิวเตอร์สามารถแยกออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ คือ กลุ่มปัจจัยหลัก ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะหน้าที่งาน ตำแหน่งงาน และนโยบายการบริหารงาน ส่วนปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน การได้รับการยกย่องและยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน

2. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตาม เพศ พบว่า โดยรวม พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เป็นเพราะว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการเพื่อดำรงชีวิต ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้าเท่าเทียมกัน สอดคล้องดังที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2539 : 26 – 27) สรุปทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ ที่ได้จำแนกความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่ม คือ

- ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existing Needs)
- ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)
- ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัย

เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีอายุน้อยหรือมากต่างมีความทะเยอทะยาน และมีความต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ดังที่โลนเกรน (1976 : 31 – 34) ได้กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูง จะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขัน และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพบูลย์ ช่างเรียนและสมปราชญ์ จอมเทพ (2521 : 67) ที่กล่าวว่า องค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน และการให้ความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจ และเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องาน

4. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวม พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า แม้พนักงานจะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ และปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบสูง จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติ เกิดบัณฑิต (2539 : บทคัดย่อ) พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานเฝ้าระวังระดับตำบล ในจังหวัดราชบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จงกลณี เจริญสุข (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี เป็นผู้ที่ถูกฝึกฝน และได้รับการศึกษามากพอสมควร มีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและรวดเร็ว มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์จนเป็นที่ยอมรับในความรู้ความสามารถของผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับพนัส หันนาคินทร์ (2526 : 16) ที่กล่าวว่าบุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง ย่อมมีโอกาสเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้มากและสามารถนำสิ่งที่เรียนรู้เข้าสู่ภาคปฏิบัติมากขึ้นด้วย ตรงกันข้ามกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งจะต้องใช้ความพยายามฝึกฝนหาความรู้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และอาจขาดความมั่นใจในตนเอง จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

5. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า โดยรวม พนักงานที่มีประสบการณ์การ

ทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานได้รับสิทธิต่าง ๆ และได้รับมอบหมายงานที่ตนเองชอบและถนัดแตกต่างกัน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายอย่างไม่เท่าเทียมกัน ได้รับการในสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานทั้งด้านอุปโภคและบริโภคไม่เท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานไม่มีความอบอุ่นใจ ดังที่ อรุณ รักธรรม (2522 : 268) กล่าวว่า แรงจูงใจยังเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจ โดยปกติบุคคลมีความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง โดยมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตลอดจนเรียนรู้วิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในตนเองและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังที่ เสนาะ ดิยาวี (2527 : 56) กล่าวว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะช่วยให้อำนาจแก้ปัญหาได้ดีขึ้น ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์น้อยจะมีความรู้สึกวิตกกังวลต่อการแก้ปัญหา จึงส่งผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ ซาติมาลา (2537 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

6. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท Infonet Thailand จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า โดยรวม พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความต้องการค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน ที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัวอย่างเพียงพอ โดยจะส่งผลให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2533 : 40) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารเพื่อความเป็นเลิศ พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์การสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรในหน่วยงาน จะต้องมีความตั้งใจ คือลักษณะงานที่ทำงานจะทำด้วยความสามารถ ค่าตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเอง และครอบครัวอย่างเพียงพอ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็น

เพราะว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท จะได้รับการยอมรับนับถือและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 8,000 – 15,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะต้องศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงาน และจะเห็นว่า การจูงใจหรือการใช้ปัจจัยในลักษณะที่เป็นรูปธรรม อันได้แก่ การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้ผลตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน ค่าจ้าง ผลประโยชน์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในแง่ที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องจัดให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหาร กลุ่มบริษัท Infonet Thailand ได้พิจารณาดำเนินการในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น วางแนวทางในการทำงานของตนเอง โดยพิจารณามอบหมายงานให้พนักงานตรงตามความรู้ความสามารถ ควรสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานเกี่ยวกับความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติ และสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นในองค์กร จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการยอมรับนับถือ ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้เกิดประโยชน์ซึ่งกันและกัน ควรมีความนุ่มนวล ตักเตือนและไต่ถามทุกข์สุขอยู่เสมอ เพื่อเกิดความรู้สึกอบอุ่นและไว้วางใจ ขณะเดียวกันก็ต้องให้ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บังคับบัญชาควรเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย โดยจัดสัมมนา อบรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งด้านความรู้และประสบการณ์ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงวัตถุประสงค์หรือขอบเขตของงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความแน่ชัดในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนเอง

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาถึงเกณฑ์การประเมินผลการทำงานว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ โอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับตำแหน่งมากน้อยเพียงใด และพยายามขยายโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองและเพิ่มพูนความรู้อยู่ตลอดเวลา เช่น การอบรม สัมมนา ศึกษาต่อ ทั้งนี้พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรต้องการมีความมั่นคงในงาน มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติก็จะเกิดประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

- Andreas, Burton G. (1970) ***Experimental Psychology***. 2nd ed., New York : John Wiley & Sons.
- Berelson, Bernard and Gary A. Steiner. (1964) ***Human Behavior***. New York : Harcourt.
- French, E.G. and F.H. Thomas. (1958) "The Relationship of Achievement Motivation to Problem Solving Effectiveness". ***Journal of Abnormal Social Psychology***. 34 : 31 – 38 ;
- Harriman, Phillip L. (1947) ***Dictionary of Psychology***. New York : The Philosophical Library.
- Herzberg, Frederick and Others. (1959) ***The Motivation to Work***. New York : John Willey and Sons Inc.
- Holley, L.J. (1970) "An Analysis of Personality Need and Certain Background Factors Which may Influence Career Choice of Women Business Education Majors". ***Dissertation Abstracts International***. 29(3) : 136 – 141 ;
- Knootz, Harold. (1980) ***Management***. 7th ed. Tokyo : McGraw – Hill.
- Lindgren, Henry. (1976) ***Educational Psychology in Classroom***. New York : John Willey and sons.
- Luthans, Fred. (1985) ***Organization Behavior***. 4th ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Misra, P. (1986, July) "Self Esteem, Need Achievement and Need Autonomy as Moderators of the Job Performance Job Satisfaction Relationship". ***Perspectives in Psychological Researches***. 57 (1) : 117 – 125 ;
- Steers, R.M. (1975) "Effects of Need for Achievement on the Job Performance Job Attitude Relationship". ***Journal of Applied Psychology***.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1977) ***Motivation and Work Behavior***. 2nd ed. New York : McGraw – Hill.
- Vroom, Victor H. (1970) ***Management and Motivation***. Baltimore : Pengnin.

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2529) *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธารการพิมพ์.
- จงกลณี เจริญสุข. (2541) *ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อุดลำนเา.
- โชติ เกิดบัณฑิต. (2539) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานอนามัยระดับ ตำบล จังหวัดราชบุรี*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อุดลำนเา.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529) *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2529) *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____ (2530) *องค์การและการบริหารการศึกษา การจัดการแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พนัส หันนาคินทร์. (2526) "การบริหารอาคารสถานที่โรงเรียนมัธยมศึกษา," ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดโรงเรียนมัธยมศึกษา*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพฑูริย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2530) *พฤติกรรมองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน และสมปราชญ์ จอมเทศ. (2521) *วิทยาการจัดการและพฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2526) *การบริหารบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533) *การการบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมศักดิ์ ซาติมาลา. (2537) *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อุดลำนเา.
- เสนาะ ดีเยาว์ และคนอื่น ๆ. (2527) *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยยธรรมศาสตร์.
- อาริตา สัวบุตร. (2539) *การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้หาระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2522) *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFONET THAILAND

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับ
คุณสมบัติของท่าน

1	เพศ	<input type="checkbox"/>	ชาย	<input type="checkbox"/>	หญิง
2	อายุ	<input type="checkbox"/>	ต่ำกว่า 23 - 25 ปี	<input type="checkbox"/>	26 - 30 ปี
		<input type="checkbox"/>	31 - 35 ปี	<input type="checkbox"/>	มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป
3	ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/>	ต่ำกว่าปริญญาตรี		
		<input type="checkbox"/>	ปริญญาตรี		
		<input type="checkbox"/>	สูงกว่าปริญญาตรี		
4	ประสบการณ์การทำงาน	<input type="checkbox"/>	น้อยกว่า 5 ปี		
		<input type="checkbox"/>	5 - 10 ปี		
		<input type="checkbox"/>	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป		
5	อัตราเงินเดือน	<input type="checkbox"/>	ต่ำกว่า 8,000 - 15,000 บาท		
		<input type="checkbox"/>	15,001 - 25,000 บาท		
		<input type="checkbox"/>	สูงกว่า 25,000 บาท		

ตอนที่ 2	แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
คำชี้แจง	ขอให้พิจารณาข้อคำถามทุกข้อโดยละเอียด และทำเครื่องหมาย / ตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับดังนี้		
	มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความเป็นจริงที่สุด
	มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงตามความเป็นจริง
	ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่สามารถตอบได้ว่าเป็นอย่างไร
	น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงตามความเป็นจริง
	น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

ประเด็นแรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1 ท่านพอใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
2 งานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างยาก แต่ท่านก็เต็มใจทำงานสำเร็จ					
3 ผลกระทบจากปัญหาและอุปสรรคในการทำงานทำให้ท่านหมดกำลังใจจนล้มเลิกงาน					
4 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงานทำให้ท่านรู้สึกเบื่องาน					
5 ภายหลังการฝึกอบรม ท่านได้รับความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ล่วงหน้า					
6 ในการทำงานท่านเมื่อที่จะต้องยอมรับคำแนะนำจากหัวหน้า เพราะไม่สามารถนำมาใช้กับการทำงานได้					
7 ท่านได้วางแผนการปฏิบัติงานและดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้จนงานสำเร็จ					
8 งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถของท่านนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงเสมอ					
ด้านการยอมรับนับถือ					
1 ในหน่วยงานของท่านมีการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2 เพื่อนร่วมงานมักขอคำปรึกษาเรื่องงานจากท่านเสมอ					
3 ข้อคิดเห็นของท่านมักได้รับการยอมรับในที่ประชุม					

ประเด็นแรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เสมอ					
4 เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานมักให้การช่วยเหลือ					
5 ท่านรู้สึกอบอุ่นในการต้อนรับการเป็นสมาชิกจากหน่วยงานที่ท่านทำงานอยู่					
6 ความสำเร็จของงานในฝ่าย ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีส่วนร่วมด้วย					
7 ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญของฝ่าย					
8 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1 งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2 เมื่อท่านมาทำงานกับบริษัท ทำให้ท่านมีโอกาสพัฒนาทักษะและความชำนาญ					
3 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่มีปริมาณมากเกินไปเกินกว่าความสามารถของท่าน					
4 งานที่ท่านปฏิบัติมีเป้าหมายที่ชัดเจนมาก					
5 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำมีความเสี่ยงสูง					
6 บริษัทได้กำหนดขอบเขตของงานในความรับผิดชอบให้ท่านอย่างชัดเจน					
7 ในการปฏิบัติงานทุกครั้งท่านคำนึงถึงการกำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท					
8 การจัดระบบหรือวิธีปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน					
ด้านความรับผิดชอบ					
1 ท่านจะรู้สึกภูมิใจมากที่ได้ร่วมแก้ปัญหาในการทำงานของฝ่ายให้สำเร็จ					
2 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา					
3 ท่านจะรู้สึกผิดหวังมาก หากผลงานที่ท่านได้ผิดไปจากเป้าหมายที่วางไว้					
4 ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

ประเด็นแรงจูงใจ	ระดับแรงจูงใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5 ในการปฏิบัติงานเมื่อพบอุปสรรค ท่านพยายามทำงานที่ได้รับผิดชอบจนสำเร็จ					
6 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
7 ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
8 ท่านนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเสมอ					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
1 บริษัทมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานจนทำให้มีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
2 ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่นี้ช่วยให้ท่านมีเกียรติยศและชื่อเสียงได้					
3 ท่านคิดว่าหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสมดี					
4 ท่านได้รับการส่งเสริมให้ริเริ่มแผนงานใหม่ได้อย่างเต็มที่					
5 ท่านเห็นว่าผลงานและความสามารถทำให้ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง					
6 การตั้งใจทำงานของท่านทำให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่ง					
7 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมสัมมนาเพื่อปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น					
8 การที่ท่านมักทุ่มเทกำลังกายและความคิดให้กับงานส่งผลให้มีตำแหน่งสูงขึ้น					

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. รศ.ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ รองคณบดี ฝ่ายวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ชำนาญ แสงแก้ว เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ 9 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. นางยุพา อัครปัญญาวงศ์ Executive Director บริษัท อินโฟเน็ท (ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวนฤมล วินิจวงษ์

วัน เดือน ปี เกิด

11 ตุลาคม 2508

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

52/193 ม.เลิศอุบล 3 ลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

HR & Services Manager

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

บริษัท อินเทอร์เน็ต โซลูชั่น โพรไวเดอร์ จำกัด

252/85-86 อาคารสำนักงานเมืองไทย-ภัทร 2

ชั้น BB ยูนิต A ถนนรัชดาภิเษก ห้วยขวาง กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2526

มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

พ.ศ. 2533

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเลขานุการ)

มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่

พ.ศ. 2546

การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ