

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด
บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

นางสาวรัชชิตาภรณ์ ส่องเสริมศาสตร์




การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Work Motivation of Cleaning Employees at
Doingwell International Company Limited**

Miss Raksinaporn Songsermsart




An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด
	บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด
ชื่อและนามสกุล	นางสาวรัชนีภรณ์ ส่งเสริมศาสตร์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์

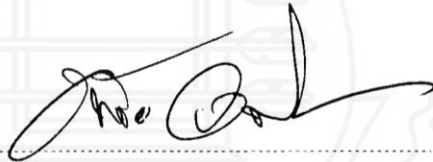
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด
บริษัท คู่อิ่งเวลด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวรัชฎิณกรรณ์ ส่งเสริมศาสตร์ รหัสนักศึกษา 2543002261 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวลด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวลด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวลด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เขต 1-3 จำนวน 190 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณแบบ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.96 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางและระดับมาก แรงจูงใจในการทำงานระดับปานกลางได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความสำเร็จในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานระดับมากได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรสและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ แรงจูงใจในการทำงาน พนักงาน บริษัท คู่อิ่งเวลด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

Independent Study title: Work Motivation of Cleaning Employees at Doingwell International Company Limited

Author: Miss Raksinaporn Songsermsart; **ID:** 2543002261;

Degree: Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Chanin Chunhapuntharuk, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The purpose of this study : were (1) to determine level of Employees Work Motivation at Doingwell International Company Limited and (2) to compare level of Employees Works Motivation based on personalization.

This study was survey research. The Population was 190 employees working in areas 1- 3 at Doingwell International Company Limited. The sample size of 129 workers was calculated by Taro Yamane's formular and too a random by quota sampling. Questionnaires were used in the data collection process with reliability value of 0.96. Descriptive statistics have been used to defined the percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and the Analysis of Variance (One-way ANOVA).

The results showed that (1) cleaning employees had a level of work motivation with a medium-motivator. When considered each factor, it indicated the work motivation with medium and high levels. Medium motivation presented responsibility, characteristics of performance work, career progress, recognition, relationships with others, salary, compensation and success. High motivating presented policy and management, security, commanding officer and work environment. (2) The level of employees motivation was slightly different concerning gender, age, marital status, average, monthly, income, work incentives. Regarding education and work experience, the level of work motivation was difference at the statistically significant 0.05 level

Keywords: Work motivation, Employees, Doingwell International Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ประสิทธิ์ประสาทถ่ายทอดวิชาความรู้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ตลอดตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณในความร่วมมือ และสนับสนุนจากผู้บริหาร พนักงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์นำมาใช้ในการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน จัดการทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานรักษาความสะอาดของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ขอขอบพระคุณผู้แต่งตำรา และเอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขอขอบคุณพันตำรวจเอกประสิทธิ์ สมบัติศิริ ที่มีส่วนช่วยให้ การดำเนินการศึกษาลุล่วงไปได้ด้วยดี ประโยชน์และคุณค่าที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแทนคำขอบคุณแก่ทุกๆ ท่านมา ณ โอกาสนี้

รักษิณภรณ์ ส่งเสริมศาสตร์

มิถุนายน 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	7
การดำเนินงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล	35
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจการทำงานตามคุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน	51
ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	74
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปผลการศึกษา	75
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	93
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ	94
ก แบบสอบถาม	96
ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	104
ง ค่าความเชื่อมั่น	108
ประวัติผู้ศึกษา	111



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน	36
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานภาพรวม	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	40
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบในงาน	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ	43
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน	44
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	45
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	46
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านการบังคับบัญชา	47
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน	48
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร	49
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	50
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	55
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	56
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	58
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	58
ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	59
ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	59
ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	60
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส	61
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่.....	66
ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคง ในงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่.....	67
ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบาย และการบริหารงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่.....	68
ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพ แวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่.....	68
ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	69
ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	71
ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	72
ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบาย และการบริหารงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	73
ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	74

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	3
ภาพที่ 2.1 กระบวนการวิจัย	14
ภาพที่ 2.2 พีระมิดแสดงลำดับชั้นความต้องการ ตามแนวคิดของมาส โลว์	15
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์การและสายการบังคับบัญชา	22



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การทุกองค์การจะขับเคลื่อนไปได้ย่อมต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน และทรัพยากรที่สำคัญนั่นก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะทรัพยากรมนุษย์มีชีวิต มีความคิด สติปัญญา ความรู้ และความสามารถที่จะเป็นแรงสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นจึงถือได้ว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ ทำให้เกิดรายได้แก่องค์การเป็นที่มาของความอยู่รอดและเจริญเติบโตขององค์การ (กิ่งพร ทองใบ, 2551: 2) เปรียบเสมือนว่า คนนี่เองที่เป็นทัพหน้าของบริษัท พนักงานภายในเป็นทัพหลังที่จะต้องคอยหนุน คอยประสานงานกัน (เทียม โชควัฒนา, 2554: 30) และการทำงานที่มาจากใจ ย่อมมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลต่อองค์การ ฉะนั้นองค์การจึงต้องสร้างแรงจูงใจ (Motivating) เพื่อให้พนักงานในองค์การเกิดความรู้สึก ความเต็มใจ และมีความสุขในการทำงานพร้อมที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานอย่างเต็มที่ และเกิดความรักภักดีอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน เพราะในทุกสถานประกอบการมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายบริหาร กับฝ่ายลูกจ้างหรือฝ่ายผู้ปฏิบัติ หากแต่ละฝ่ายต่างยึดถือเอาประโยชน์สูงสุด และดำเนินการตามความพอใจของตนเป็นใหญ่ ก็จะเกิดความขัดแย้งและพัฒนาเป็นข้อพิพาทที่รุนแรง สร้างความเสียหายแก่ทั้งสองฝ่ายและสังคมส่วนรวม (เกษมสันต์ วัฒวรรณ, 2553) จึงเป็นหน้าที่ขององค์การที่จะค้นหาวิธีสร้างแรงจูงใจและธำรงรักษาทรัพยากรเหล่านี้ไว้ให้ยาวนานที่สุด การกำหนดขอบเขตนโยบาย ผลประโยชน์ของพนักงาน สวัสดิการ และค่าจ้างเงินเดือนอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การประสบผลสำเร็จในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล (กิ่งพร ทองใบ, 2551: 3) รวมถึงการพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มศักยภาพให้องค์การ เป็นการลดปัญหาการลาออกจางานระยะยาวได้ ในปัจจุบันจะพบว่าองค์การจำนวนมากประสบปัญหาการหมุนเวียน (Turnover) ของพนักงานในอัตราสูงขึ้น ทำให้การพัฒนาต่างๆ ขององค์การเกิดปัญหาขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาประสิทธิภาพและก่อให้เกิดความเสียหายของธุรกิจ

บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ดำเนินการก่อตั้งในปี พ.ศ.2527 ประกอบธุรกิจให้บริการรักษาความสะอาดแก่สำนักงาน อาคาร สถานที่ หน่วยงานราชการ บริษัท ห้างสรรพสินค้า ตลอดจนอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง ปัจจุบันบริษัทฯ มีอัตรา การหมุนเวียน (Turnover ratio) ของพนักงานรักษาความสะอาดซึ่งเป็นพนักงานรายวันโดยเฉลี่ยมากกว่า 10 % ต่อเดือน ทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ในการสรรหาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน (Replacement) ตลอดเวลา สูญเสียงบประมาณต่างๆ และเวลาในการฝึกอบรม (Training) แก่พนักงานใหม่อยู่เสมอๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้บริษัทฯ เสียโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจทางด้านอื่นๆ และยังส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงาน สถานที่ของผู้ว่าจ้างลดลง บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เป็นองค์กรที่ต้องอาศัยทรัพยากร พนักงานรักษาความสะอาดในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะเป็นพลังผลักดันให้ปฏิบัติงานได้ บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่จากการเติบโตอย่างมากของธุรกิจด้านรักษาความสะอาดและความ ต้องการบุคลากรพนักงานมีสูง จึงประสบปัญหาบุคลากรลาออกไปอยู่กับบริษัทอื่นตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้ทำการศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด เพื่อจะได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการปรับปรุงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความร่วมมือในการทำงาน อย่างมีความสุข มีความผูกพันในงานและอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อบริษัทฯ ในอนาคต

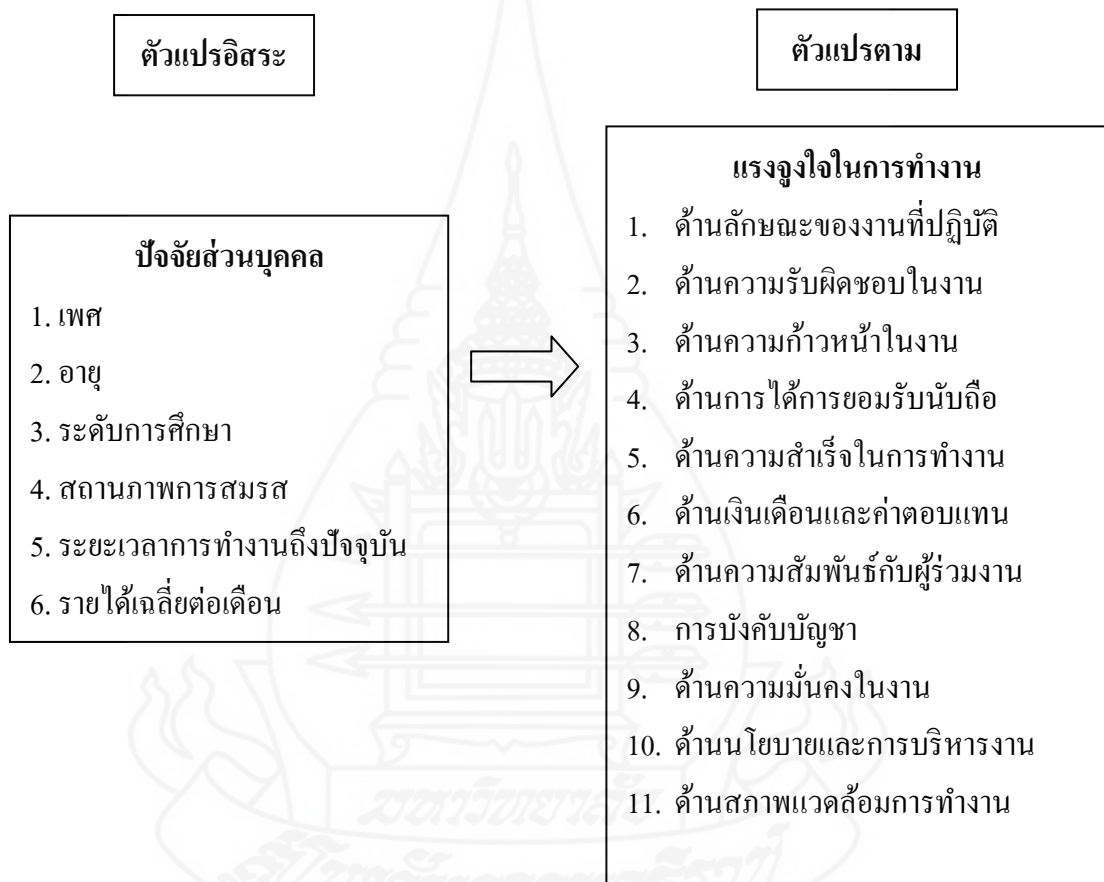
2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความต้องการของพนักงาน โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Herzberg, 1952, 40 - 41) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) นำมาสรุปเป็นหลักในการสร้างกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยมีขอบเขต ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรครั้งนี้ ประกอบด้วย

5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานรักษาความสะอาดรายวัน ระดับปฏิบัติการของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ไม่รวมระดับผู้บริหารจำนวนทั้งสิ้น 190 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556) กลุ่มตัวอย่างคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 129 คน

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา 16 ธันวาคม 2556 ถึง 31 พฤษภาคม 2557

6. ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

6.1 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ สะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรมและจิตสำนึกในการทำงาน เช่น มีความมุ่งมั่น มีความยินดีเต็มใจที่จะทำงานให้เต็มความรู้ความสามารถ ความวิริยะอุตสาหะ ความอดทนและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

6.1.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และมีอิสระในการทำงาน ตลอดจนผู้ปฏิบัติรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น

6.1.2 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบเป็นอย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

6.1.3 ความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะเพิ่มขึ้น มีการปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามศักยภาพ

6.1.4 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และลูกค้าที่ใช้บริการ

6.1.5 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ตเช่นแนล จำกัด

6.1.6 เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง ค่าจ้าง (เงินเดือน ค่าแรงรายวัน) ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานทั้งในรูปของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล การประกันชีวิต เงินจูงใจ เบี้ยขยัน จำนวนวันหยุดต่างๆ เป็นต้น

6.1.7 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ความไว้วางใจ เชื่อใจ การให้ความเคารพ เชื่อฟัง การให้ความร่วมมือเกื้อกูล เอื้ออาทรต่อกัน การมีปฏิสัมพันธ์กัน และมีการทำงานเป็นทีมในบรรยากาศที่เป็นมิตร

6.1.8 การบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา การมีสายการบังคับบัญชา การสั่งการที่เหมาะสม และมีความยุติธรรมในการบริหาร

6.1.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

6.1.10 นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายหรือแนวทางในการทำงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายและเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

6.1.11 สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เหมาะสมกับการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้แก่ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ อยู่ในสภาพดีเหมาะสมต่อการใช้งาน และสถานที่ทำงาน มีห้องน้ำ น้ำดื่มสะอาด ที่จอดรถพนักงาน เป็นต้น

6.2 พนักงานรักษาความสะอาด หมายถึง ผู้ที่ทำงานรายวันฝ่ายรักษาความสะอาดในบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ซึ่งในปี พ.ศ.2557 มีบุคลากร จำนวน 190 คน

6.3 บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด หมายถึง บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบริการ ด้านรักษาความสะอาด ด้านรักษาความปลอดภัย ล้างรถ และรับ-ส่งเอกสาร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างเสริมแนวทาง เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

7.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการธำรงรักษาพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. การดำเนินงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจัดระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีต้องมีกระบวนการสรรหาและการคัดเลือกเชิงรุกที่สามารถดึงดูดคนที่มีความสามารถสูง (Top Latent) เข้ามาเป็นพนักงานขององค์กร ถ้าองค์กรคาดหวังให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานสูง องค์กรต้องมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถสร้างแรงจูงใจ (Incentive pay) ให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทวีศักดิ์ สุททาทิน (2551)

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551: 78) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การเคลื่อนที่เนื่องจากการจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้เข้าสู่เป้าหมายที่เขาต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ต้องการ ตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมาได้มีผู้สนใจศึกษาการจูงใจเพื่อใช้งานในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การสอน และการพัฒนา เป็นต้น

ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552: 110) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง การทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยการวิเคราะห์บุคลิก ลักษณะส่วนตัวของแต่ละบุคคลของสมาชิกในทีม แล้วเลือกเทคนิค วิธีการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของคน กลุ่มคน และสถานการณ์ เพื่อทำให้เกิดการยอมรับและสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน “เมื่อใดที่รู้สึกดี ผลลัพธ์ของงานก็จะออกมาดี แต่ถ้ารู้สึกแย่ ผลลัพธ์ของงานก็จะออกมาแย่ตามไปด้วย”

พิสุทธิ วสุติปิกร (2553: 14) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง “ภาวะอินทรีย์ในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์กร”

ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นพนักงานในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์กร พื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านั้น ให้เกิดความต้องการขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการ นั่นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่างให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมายสูงสุด

สุรชัย พรหมพันธุ์ (2554: 231) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า แรงจูงใจหมายถึงแรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน

นงนุช กลิ่นหอม (2554: 11) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง กระบวนการจิตวิทยาเริ่มต้นจากมนุษย์ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงจูงใจจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมีผลทำให้มนุษย์ได้รางวัลและผลของรางวัลทำให้มนุษย์พึงพอใจ (สนองความต้องการ) เช่น เมื่อรู้สึกหิว (ความต้องการของมนุษย์) ความหิวก็จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นพลังผลักดันภายใน (แรงจูงใจ) ให้ออกไปหาอาหาร (พฤติกรรม) มีผลทำให้ได้อาหารมา (รางวัล) และท้ายที่สุดทำให้รู้สึกอิ่ม (การตอบสนองความพึงพอใจหรือความต้องการ)

วิเชียร วิทยอุดม (2554: 13-1) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมออกไปในทางที่แน่ใจว่าจะทำให้เป้าหมายสำเร็จลงได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การจูงใจเป็นการอธิบายว่าทำไมคนจึงแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เขากำลังทำอยู่

สุรวงศ์ โคว์ตระกูล (2553: 123) แรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบความสำเร็จตามมาตรฐานความเลิศที่ตนเองตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์สูง จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่จะทำเพื่อให้อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิเชียร วิทยอุดม (2554: 145) แรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ การจูงใจนั้นมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำงานอย่างเต็มเวลา เต็มกำลัง มีความมุ่งมั่นที่จะทำผลงานให้ออกมาดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของคนและความเจริญก้าวหน้าในองค์กร การจูงใจบุคลากรในการทำงานจึงมุ่งเน้นในทางที่จะทำให้ผลงานดีขึ้นและสูงขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในทุกๆ ด้าน จากความมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่องค์กรจะสามารถทำได้

เมื่อลูกน้องมีใจให้กับหน่วยงานและทีมงาน มีการแสดงความคิดเห็นและมีการรับฟังความคิดเห็น จะทำให้แต่ละคนมีความเข้าใจถึงเป้าหมายการทำงานร่วมกัน และเกิดความร่วมมือกันปฏิบัติงานตามที่ตกลงกันไว้ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ธารงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2553)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.2 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

1.2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) เป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร กระทำการต่างๆ ให้องค์กรเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนด์วิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

1.2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคล ที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น

1.3 ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกัน เช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการ หรือ แรงขับ หรือสิ่งเร้าใจ หรือภาวะการตื่นตัวในบุคคล หรืออาจจะเนื่องมาจากการคาดหวัง หรือบางครั้ง บางคราวก็อาจเป็นแรงจูงใจไร้สำนึก คือ เนื่องมาจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่รู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในคนเรานั้น ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมเหมือนกัน พฤติกรรมอย่างหนึ่งอาจเกิดจากแรงจูงใจหลายอย่าง และในบุคคลต่างสังคม ก็มักมีแรงจูงใจต่างกัน เนื่องจากสังคมที่ต่างกัน มักทำให้เกิดแรงจูงใจต่างกัน ในที่นี้จะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจแต่ละอย่างโดยสังเขปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน ซึ่งมีที่มาของแรงจูงใจบางอย่างนั้น จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันไม่สามารถแยกจากกันโดยเด็ดขาด ได้แก่

1.3.1 ความต้องการ (Needs)

ความต้องการ (needs) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอน หรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนังฟังเพลง คนที่ถูกทิ้งให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรัก ความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คนๆ นั้น กระทำหรือบางอย่างเพื่อให้ได้รับความรักความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม กล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล ความต้องการในคนเรามีหลายประเภท นักจิตวิทยาแต่ละท่านจะอธิบายเรื่องความต้องการ ในรูปแบบต่างๆ กัน แต่โดยทั่วไปแล้ว เราอาจแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) *ความต้องการทางกาย (Physical needs)* เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลกระทำการเพื่อสนองความต้องการดังกล่าว เรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่า แรงจูงใจทางชีวภาพ หรือทางสรีระ (Biological motives)

2) *ความต้องการทางสังคมหรือความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological needs)* เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือทางจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่าแรงจูงใจทางสังคม (Social motives)

1.3.2 แรงขับ (Drives)

แรงขับ (drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการ และแรงขับมักเกิดควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นๆ ไป ผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เราเรียกว่า เป็นแรงขับนอกจากนั้นแรงขับยังหมายถึงสภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผลเนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิวทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยาคือ ใจสั่น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในหน่วยงาน เช่น การเร่งร้อนหาข้อสรุปจากการประชุมในบรรยากาศที่ผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่จะได้ข้อสรุปที่ดี บางครั้งกลับก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้ง ไม่ได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ต้องการ หรือเพราะด้วยความหิว ความเหนื่อย ทำให้รีบสรุปและตกลงเรื่องงานโดยขาดการไตร่ตรอง เพื่อจะได้รับประทานอาหารและพักผ่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียต่องานได้ แต่ในบางกรณี บุคคลบางคนก็อาจฉวยโอกาสของการทำงานในที่ประชุมอยู่ในภาวะมีแรงขับด้านความหิว ความเหนื่อย มาเป็นประโยชน์ให้ลงมติบางเรื่องโดยง่ายและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่องาน

1.3.3 สิ่งล่อใจ (Incentives)

สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานให้เป็นที่ปรากฏ การประกาศเกียรติคุณ หรือการจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานหรือบุคคลดีเด่นประจำปี การจัดทำเนียบ “Top Ten” หรือสาขาดีเด่นขององค์การ การมอบ โฉรางวัลแก่ฝ่ายงานที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี ฯลฯ ตัวอย่างที่ยกมาเหล่านี้ จัดเป็นการใช้สิ่งล่อใจมาสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดแก่พนักงานขององค์การทั้งสิ้น จะเห็นได้ว่าสิ่งล่อใจนั้นอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

1.3.4 การตื่นตัว (Arousal)

การตื่นตัว (Arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา พนักงานต้อนรับที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า ฯลฯ ลักษณะดังกล่าวนี้เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่องพร้อมจะทำงาน บุคลากรในองค์การถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ทำงาน ได้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาธรรมชาติ พฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับคือการตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับกลาง และการตื่นตัวระดับต่ำ ระดับที่นักจิตวิทยาค้นพบว่าดีที่สุดได้แก่การตื่นตัวระดับกลาง ถ้าเป็นการตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจ หรือตื่นเกินขนาดสมาธิในการทำงาน ถ้าตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานทำงานเฉื่อยชา ผลงานเสร็จช้า และจากการศึกษา

พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัว มีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในตัวได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างๆ กัน ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของผู้นั้น

นักจิตวิทยาที่ทำการศึกษารื่องการตื่นตัวในเชิงสรีระที่มีชื่อเสียงได้แก่ เฮบบ์ Donald O.Hebb (อ้างถึงในวิภาพร กัณฑ์พิช 2555: 51) ซึ่งเขาได้ทำการศึกษาไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1955 และค้นคว้าเพิ่มเติมติดต่อกันเรื่อยมา ผลงานล่าสุดเท่าที่ค้นคว้าได้มีถึง ค.ศ.1972 เขากล่าวว่าการตื่นตัวกับอารมณ์ของมนุษย์มีความสัมพันธ์กัน และในขณะที่ตื่นตัวการทำงานทางสรีระของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเต้นของหัวใจจะแรงขึ้น กล้ามเนื้อจะเกร็ง ระบบประสาทอัตโนมัติอยู่ในภาวะพร้อมจะทำงานเต็มที่ ซึ่งนักจิตวิทยามักเรียกภาวะพร้อมของคนดังกล่าวนี้ว่า “ปฏิกริยาพร้อมสู้ และพร้อมหนี” ซึ่งคำกล่าวนี้ เป็นการเปรียบเทียบอาการตื่นตัวของหมีป่า ถ้ามันจมนมมันก็พร้อมสู้กับศัตรู ดังคำกล่าวที่ว่า “สุนัขจรอก” แต่ถ้ามันมองเห็นช่องทางหนีมันก็จะหลบเร้นออกจาก การต่อสู้ นั่น คือพร้อมที่จะทำได้ทุกรูปแบบ

1.3.5 การคาดหวัง (Expectancy)

การคาดหวัง (expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนาหรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ตัวอย่างเช่น การที่คนงานคาดหวังว่าพวกเขา จะได้รับโบนัสประจำปีสัก 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังดังกล่าวนี้ส่งผลให้พนักงานดังกล่าวกระปรี้กระเปร่า มีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนก็อาจจะสมหวัง และมีอีกหลายคนที่ผิดหวังในชีวิตจริงของคนเราโดยทั่วไป สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นมักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าห่างกันมากก็อาจทำให้คนงานคับข้องใจ และเกิดปัญหาขัดแย้งอื่นๆ ตามมา เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงานจึงควรระวังในเรื่องดังกล่าวที่จะต้องมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในกันและกัน การสร้างความหวังหรือการปล่อยให้พนักงานคาดหวังลมๆ แล้งๆ โดยที่สภาพความเป็นจริงทำไม่ได้ อาจจะก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากที่คาดไม่ถึงในเวลาต่อไป ดังตัวอย่างที่เห็นได้จากการที่กลุ่มคนงานของบริษัทใหญ่บางแห่งรวมตัวกันต่อต้านผู้บริหารและเผาโรงงานเนื่องมาจากไม่พอใจที่ไม่ได้โบนัสประจำปีตามที่คาดหวังไว้ว่าควรจะได้

การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมอีกส่วนหนึ่ง ในองค์การถ้าได้มีการกระตุ้นให้พนักงานทำงาน โดยวางแผนและเป้าหมาย ตั้งระดับของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับมาตรฐานของผลงานของพนักงาน ซึ่งเมื่อได้ผลงานดีขึ้นผู้บริหารก็พิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดว่าควรจะได้ เช่นนี้นับว่าได้รับประโยชน์พร้อมกันทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน

1.3.6 การตั้งเป้าหมาย (Goal settings)

การตั้งเป้าหมาย (goal settings) เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคล ผู้คน ในการทำงานธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมาย ในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแผนและดำเนินไปสู่เป้าหมายดังกล่าวเสมือนเรือที่มีหางเสือ ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นจะเห็นว่ามีคนบางคนที่ทำอะไรก็มักประสบความสำเร็จหรือไม่สำเร็จ ดังกล่าวอาจจะมีหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จในการทำงาน คือการตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งเจ้าของกิจการหรือ ผู้บริหารงาน ควรสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างมีเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และตัวของพนักงานเอง

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะกล่าวอธิบาย แต่ละเรื่องแยกจากกัน โดยเอกเทศ ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่น ความต้องการทำให้เกิดภาวะขาดสมดุลภายในร่างกายหรือจิตใจ มนุษย์อยู่ในภาวะ ขาดสมดุลไม่ได้ ต้องหาทางสนองความต้องการเพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดัน พฤติกรรม ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง มุ่งไปสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลง ภาวะสมดุลก็กลับคืนมาอีกครั้งหนึ่ง จากคำอธิบายดังนี้จะเห็นได้ว่า ที่มาของแรงจูงใจหลายเรื่องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

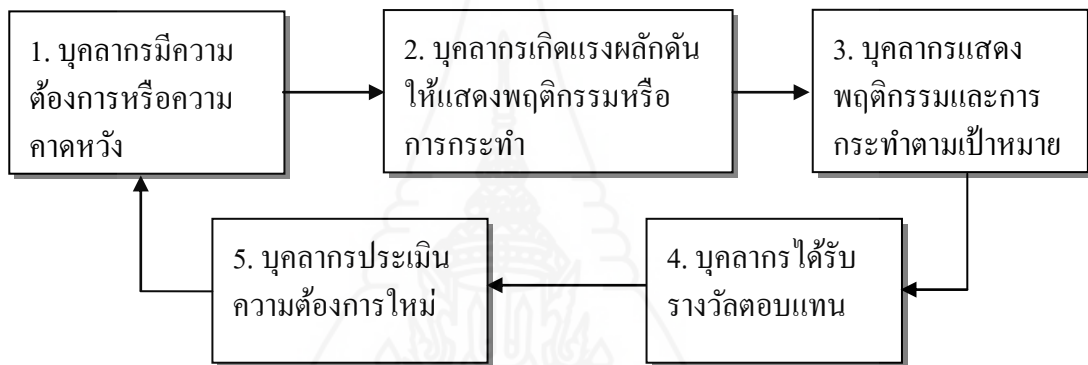
1.4 กระบวนการจูงใจ

แนวคิดของการจูงใจนั้น บุคลากรจะทำงานให้เกิดผลดีได้ตามต้องการ จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้และทักษะที่ทำงานได้สำเร็จ ซึ่งการจูงใจแสดงได้โดยสมการ (ราณี อธิชัยกุล, 2554: 7-6) ดังนี้

$$\text{Performance} = \text{Ability} \times \text{Motivation}$$

จากสมการอธิบายได้ว่า บุคลากรไม่สามารถทำงานได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ แต่ความสามารถอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง การจูงใจช่วยเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของคนและขององค์กร จึงกล่าวได้ว่ากระบวนการจูงใจประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- 1.4.1 บุคลากรมีความต้องการหรือความคาดหวัง เช่น ความต้องการทางกายสังคม เป็นต้น
 - 1.4.2 ความต้องการเป็นเสมือนแรงผลักดันให้เกิดความพยายามกระทำ
 - 1.4.3 มีเป้าหมายเป็นตัวกำหนดทิศทางให้แสดงพฤติกรรม
 - 1.4.4 บุคลากรจะได้รับรางวัลตอบแทนจากการแสดงพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากบุคลากร และเพื่อให้รักษาระดับของพฤติกรรมที่ต้องการ
 - 1.4.5 เมื่อบุคลากรได้รับรางวัลตอบแทนที่ต้องการแล้ว บุคลากรจะประเมินว่ารางวัลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการหรือไม่
- ดังแบบจำลองดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจูงใจ (Motivational Process)

ที่มา : ดัดแปลงจาก Hellrigel และคณะ 2001: 132 อ้างถึงใน ราณี อิศัยกุล, 2554: 7-7

ดังนั้น หากผู้บริหารต้องการปรับปรุงผลการทำงานของบุคลากรให้ดีขึ้นกว่าเดิม ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อการจูงใจบุคลากรในองค์กร โดยการพยายามโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ หรือควบคุมแรงผลักดันจากภายในบุคลากรไปในทิศทางที่ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างเต็มความสามารถ

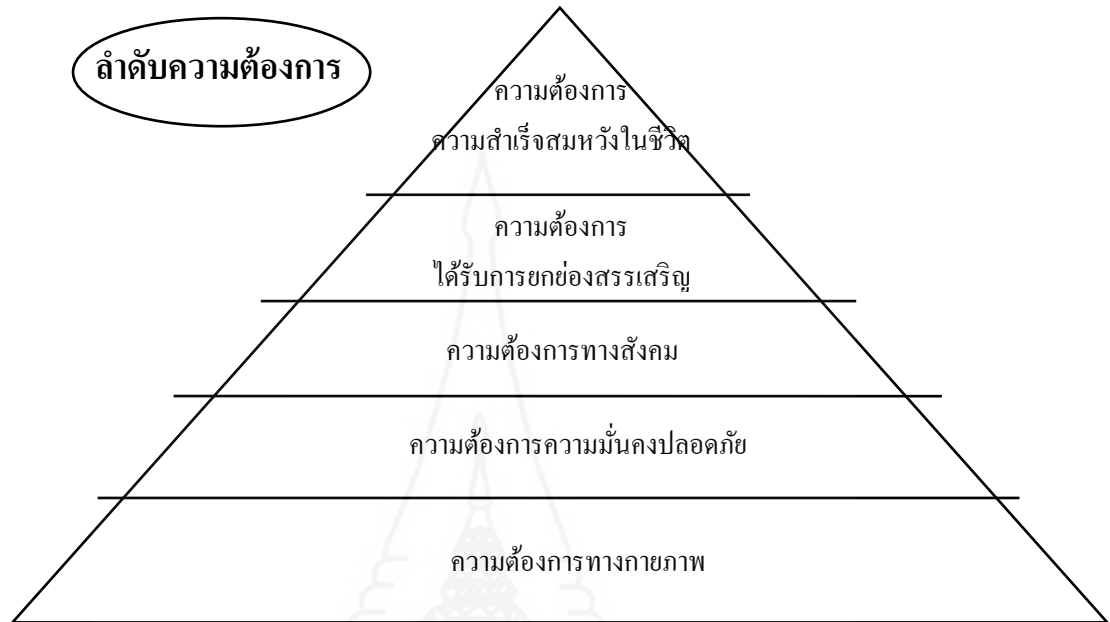
1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีชื่อเสียงและยอมรับ ได้แก่

1.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

นักจิตวิทยา ชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้นำเสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ที่มีกรกล่าวขวัญอย่างแพร่หลายว่า ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่ง

ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นไป (สุรชัย พรหมพันธุ์, 2554: 237)



ภาพที่ 2.2 ภาพปิรามิดแสดงลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ 5 ลำดับชั้น

จากภาพ อธิบายลำดับชั้นความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ ดังนี้

ลำดับชั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ได้แก่ความต้องการมีชีวิตรอด ความต้องการอาหารและที่อยู่ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้วชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้

ลำดับชั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นที่ 2 ได้แก่ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มี 2 รูปแบบ คือความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ลำดับชั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้ามามีบทบาทพฤติกรรมของบุคคลนั้น ความต้องการทางสังคมหมายถึง ความต้องการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บริหารองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs)

เป็นความต้องการมีฐานะเด่น มีชื่อเสียงเกียรติยศ เป็นที่เคารพยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย และการมีตำแหน่งสูงในองค์กร รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระ และเสรีภาพในการทำงาน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ โดยที่ไม่ต้องกังวลเรื่องปากท้อง ไม่ต้องกังวลเรื่องความปลอดภัย ไม่ต้องกังวลเรื่องความรักจากคนอื่นหรือจากสังคม

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จไม่ว่าจะมีแรงจูงใจหรือไม่ก็ตาม เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว คนก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไปโดยไม่มีวันสิ้นสุด

1.5.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอร์สเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 อ้างถึงในราณี อธิษฐ์กุล 2554: 7-20) ได้คิดทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์กร แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยเจริญเติบโต (Motivators or Growth Factors) คือปัจจัยที่จูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในเนื้องาน (Job Content) และการทำงาน ได้แก่

- (1) ลักษณะของงาน
- (2) ความรู้สึกได้รับการยอมรับ
- (3) โอกาสก้าวหน้า
- (4) ความสำเร็จในงาน
- (5) ความรับผิดชอบต่องาน

ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และนำไปสู่ความพยายาม การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทความสามารถและความพยายามให้กับองค์กร ช่วยตอบสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ เช่น การเพิ่มความท้าทาย ความมีอิสระ และความรับผิดชอบในงาน เป็นต้น

2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่หากขาดหายจะทำให้เกิดความไม่พอใจ เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน (Job Context) ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- (2) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

- (3) เงินเดือน
- (4) ความมั่นคงในงาน
- (5) สภาพแวดล้อมการทำงาน
- (6) ความเป็นอยู่ส่วนตัว

ปัจจัยเหล่านี้แม้มีอยู่ก็จะไม่ทำให้เกิดการจูงใจในการทำงาน แต่หากจัดให้ไม่เพียงพอหรือขาดหายไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจกับงานและองค์กร แม้มีมากจนเกินพอก็ไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเทความพยายามมากขึ้นได้ เพียงแต่ป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น

1.5.3 ทฤษฎี ERG (ERG Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer อ้างไว้ในฉันทภูษพันธ์ เจริญนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ 2548: 186) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล สหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาทฤษฎีความต้องการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) โดยพัฒนาแนวคิดมาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ได้สรุปไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Needs : E) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะดำรงชีพ โดยบุคคลจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานต่างๆ เพื่อให้มีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย รวมทั้งเงินเดือนผลประโยชน์และบริการ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เป็นต้น ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรัก การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น เพื่อที่จะอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือและความต้องการทางสังคมของมาสโลว์
- 3) ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลสำเร็จและความภาคภูมิใจในผลงานความสามารถของตน ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือและความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจของมาสโลว์

1.5.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom Expectancy Theory)

วรูม (Victor H.Vroom, 2004 อ้างถึงในรุ่งทิพย์ พัฒนศิลป์, 2552: 11) ได้กล่าวถึงกระบวนการในความคิดของบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานใดๆ มาจากองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1) การรับรู้ในคุณค่า (Valence) หมายถึงความเข้าใจหรือการรับรู้ในคุณค่าของผลลัพธ์นั้นๆ การรับรู้คุณค่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาของบุคคล ผลลัพธ์จะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่านี้คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ เจตคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวังการรับรู้คุณค่าจะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้น

2) ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อมั่น หรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของผลการปฏิบัติงาน หรือผลลัพธ์ในระดับแรก จะทำให้ได้ผลลัพธ์ในระดับและระดับต่อไป ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ อันเป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

3) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อ หรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน

ในทัศนะของ วรูม ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับผลคูณของการรับรู้คุณค่ากับความเป็นเครื่องมือและความคาดหวัง วรูมเห็นว่า การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมากขึ้น จำเป็นจะต้องเข้ากระบวนการทางความคิด และการรับรู้ของบุคคลก่อน คือผู้ปฏิบัติงานคาดหวังอะไรจากงานของเขา

สิ่งที่กำหนดในการปฏิบัติงาน (Determinant of Performance) ทฤษฎีความคาดหวังมีสมมติฐานของสิ่งที่กำหนดการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปว่า การปฏิบัติงานมีสิ่งที่ต้องการนำมาพิจารณา คือ

1) ระดับแรงจูงใจ (Level of Motivation) บุคคลย่อมมีระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีแรงจูงใจมากย่อมปฏิบัติมากกว่าบุคคลที่มีระดับแรงจูงใจน้อย

2) ความสามารถและบุคลิกภาพ (Ability and Personality) หาก การปฏิบัติงานนั้น ความสามารถและบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับงาน บุคคลย่อมที่จะไม่ประสบผลสำเร็จ

3) การรับรู้บทบาท (Role Perception) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองกำลังทำอะไรอยู่ มีความเข้าใจต่องานที่ทำมาน้อยเพียงใด การทำงานต้องทำอะไร ถ้าหากว่าบุคคลมีการรับรู้บทบาทของตนเองเป็นอย่างดี การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพ

แนวคิดในทฤษฎีของวรูม สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนี้ ผลการศึกษาต่อเนื่องจากวรูมก็ช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และยังได้ข้อสรุปเพิ่มขึ้นจากการที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน คือการสร้างความคาดหวัง การให้ตระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้างความสามารถในงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้นๆ

1.5.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)

J. Stacy Adam 1965 (อ้างอิงใน Kazekim : 2013) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ โดยมีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลย่อมแสวงหาความเสมอภาคทางสังคม โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับ (Output) กับตัวป้อน (Input) คือพฤติกรรมและคุณสมบัติในตัวที่เขาใส่ให้กับงาน ความเสมอภาคจะมีเพียงใดขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างตัวป้อนต่อผลตอบแทน (Perceived Inputs to Outputs) เมื่อเราทราบระดับการรับรู้ความเสมอภาคของบุคคลใด ก็สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของเขาได้

ทฤษฎีความเสมอภาคอธิบายว่า บุคคลจะเปรียบเทียบตัวป้อนของเขา (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ ฮิวริส สถานภาพ และอื่นๆ) กับผลตอบแทนที่ได้รับ (เช่น การยกย่อง ชมเชย ค่าจ้างตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและสถานภาพ การยอมรับจากหัวหน้างาน) กับบุคคลอื่นที่ทำงานประเภทเดียวกันหรือต่างแผนก แม้แต่บุคคลใดในความคิดของเขาก็ได้ว่ามีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกันหรือไม่ ซึ่งตัวป้อนและผลตอบแทนนั้นเป็นการรับรู้หรือความเข้าใจของเขาเอง ไม่ใช่ความเป็นจริง แม้ความเป็นจริงจะมีความเสมอภาค แต่เขาอาจรับรู้ว่าไม่เสมอภาคก็ได้ เมื่อเป็นเช่นนั้นเขาจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตัวเอง เพื่อให้รู้สึกว่าการเกิดความเสมอภาค ดังนั้นในการปฏิบัติต่อพนักงาน หัวหน้างานจะต้องทำให้เขารับรู้ว่าเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม มีความเสมอภาคเท่าเทียมกับคนอื่น

เมื่อเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่น พนักงานส่วนมากมักประเมินว่าตนเองทำงานหนักและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ขณะเดียวกันก็มักคิดว่าคนอื่นได้รับผลตอบแทนสูงกว่าตน เขาจะพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานสูงตรงเท่าที่เขาว่ามีความเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น แต่ถ้าพนักงานพบว่าผู้ที่ทำงานในระนาบเดียวกับเขาได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเขา หรือได้รับผลตอบแทนเท่ากันแต่ทำงานน้อยกว่า ความพอใจและแรงจูงใจในการทำงานจะน้อยลง เมื่อใดที่พนักงานเกิดการรับรู้ความไม่เสมอภาค เขาจะพยายาม

ทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือไม่ก็เรียกร้องผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การเปรียบเทียบตัวเองกับผู้อื่นที่ทำงานในระนาบเดียวกัน ทำให้เกิดการรับรู้ 3 แบบ คือ ผลตอบแทนเหมาะสม ผลตอบแทนต่ำ และผลตอบแทนสูงไป

1) ผลตอบแทนเหมาะสม (Equitably Rewarded) พนักงานรับรู้ว่าตัวป้อนและผลตอบแทนมีความเหมาะสมกันแรงจูงใจยังคงมีอยู่ เชื่อว่าคนอื่นที่ได้รับผลตอบแทนสูงกว่าเป็นเพราะเขามีตัวป้อนที่สูงกว่า เช่น มีการศึกษาและประสบการณ์สูงกว่า เป็นต้น

2) ผลตอบแทนต่ำไป (Under-rewarded) เมื่อพนักงานคนใดรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนต่ำไป เขาจะพยายามลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีต่างๆ เช่น พยายามเพิ่มผลตอบแทน (เรียกร้องค่าจ้างเพิ่ม) ลดตัวป้อน (ทำงานน้อยลง มาสายหรือขาดงานบ่อยครั้ง ฯลฯ) เปลี่ยนงาน (ขอย้ายไปฝ่ายอื่น ออกไปหางานใหม่) เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ (ยังมีคนที่ได้รับน้อยกว่า)

3) ผลตอบแทนสูงไป (Over-rewarded) การรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนสูงไป ไม่มีปัญหาต่อพนักงานมากนัก แต่อย่างไรก็ตาม พบว่าพนักงานมักจะลดความไม่เสมอภาคด้วยวิธีเหล่านี้ คือ เพิ่มตัวป้อน (ทำงานหนักขึ้นและอุทิศเวลามากขึ้น) ลดผลตอบแทน (ยอมให้หักเงินเดือน) อ้างเหตุผลให้กับตัวเอง (เพราะฉันเก่ง) พยายามเพิ่มผลตอบแทนให้ผู้อื่น

จากทฤษฎีทั้ง 5 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น พอสรุปเพื่อพิจารณาประกอบในการประยุกต์ใช้กับการศึกษาได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการจัดลำดับขั้นความต้องการที่มีแบบแผนค่อนข้างแน่นอน ซึ่งในความเป็นจริงนั้นบุคคลอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน และความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นดังกล่าว

2. ทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ไม่ใช่ผู้บริหาร

3. ทฤษฎี ERG เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งความต้องการอาจไม่เป็นไปตามลำดับ หรือมีเพียงบางด้าน

4. ทฤษฎีความคาดหวังของวูม เน้นความคาดหวังว่าจะได้ตามค่านิยมเป็นแรงจูงใจให้บุคคลใช้ความพยายามกระทำให้สำเร็จ และความสำเร็จของงานเกิดจากความพยายามบวกกับความสามารถของตน

5. ทฤษฎีความเสมอภาค เมื่อเกิดการไม่เสมอภาคพนักงานก็จะทำให้เกิดความเสมอภาคโดยการลดระดับตัวป้อนหรือเรียกร้องผลตอบแทนเพิ่ม

พิจารณาทฤษฎีทั้ง 5 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะมุ่งเน้นที่ปัจจัยจูงใจที่มาจากตัวพนักงาน ซึ่งในสภาพการทำงานตามความเป็นจริงนั้น ผู้ที่สร้างเนื้องาน

หรือผลงานคือพนักงาน ถ้าไม่มีปัจจัยจูงใจในการทำงานจะทำให้ผลงานที่ได้ไม่ดีหรือไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในขณะเดียวกันทฤษฎีสองปัจจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา และส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลกับการทำงานด้วย ผู้ศึกษาจึงได้เลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์กมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาครั้งนี้

2. การดำเนินงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

2.1 ประวัติความเป็นมาของ บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2527 โดยเริ่มประกอบธุรกิจงานรักษาความสะอาดแห่งแรกที่ห้างมาบุญครอง ต่อมาในปี 2529 ได้มีการขยายธุรกิจเพิ่มงานรักษาความปลอดภัย บริการล้างรถ และพนักงานรับ - ส่งเอกสาร

บริษัท ตั้งอยู่เลขที่ 1100, 1102, 1104, 1106 ถ.ศรีนครินทร์ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 และมีสาขาอยู่ที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดชลบุรีและจังหวัดสระบุรี ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะธุรกิจด้านรักษาความสะอาดเป็นพนักงานรายวันเท่านั้น

2.2 การดำเนินงานธุรกิจด้านรักษาความสะอาด

มีผู้จัดการฝ่ายรักษาความสะอาด จำนวน 1 คน หัวหน้าแผนกรักษาความสะอาด จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สายตรวจ จำนวน 3 คน และพนักงานรักษาความสะอาด จำนวน 190 คน แบ่งพื้นที่การดำเนินการออกเป็น 3 เขตคือ

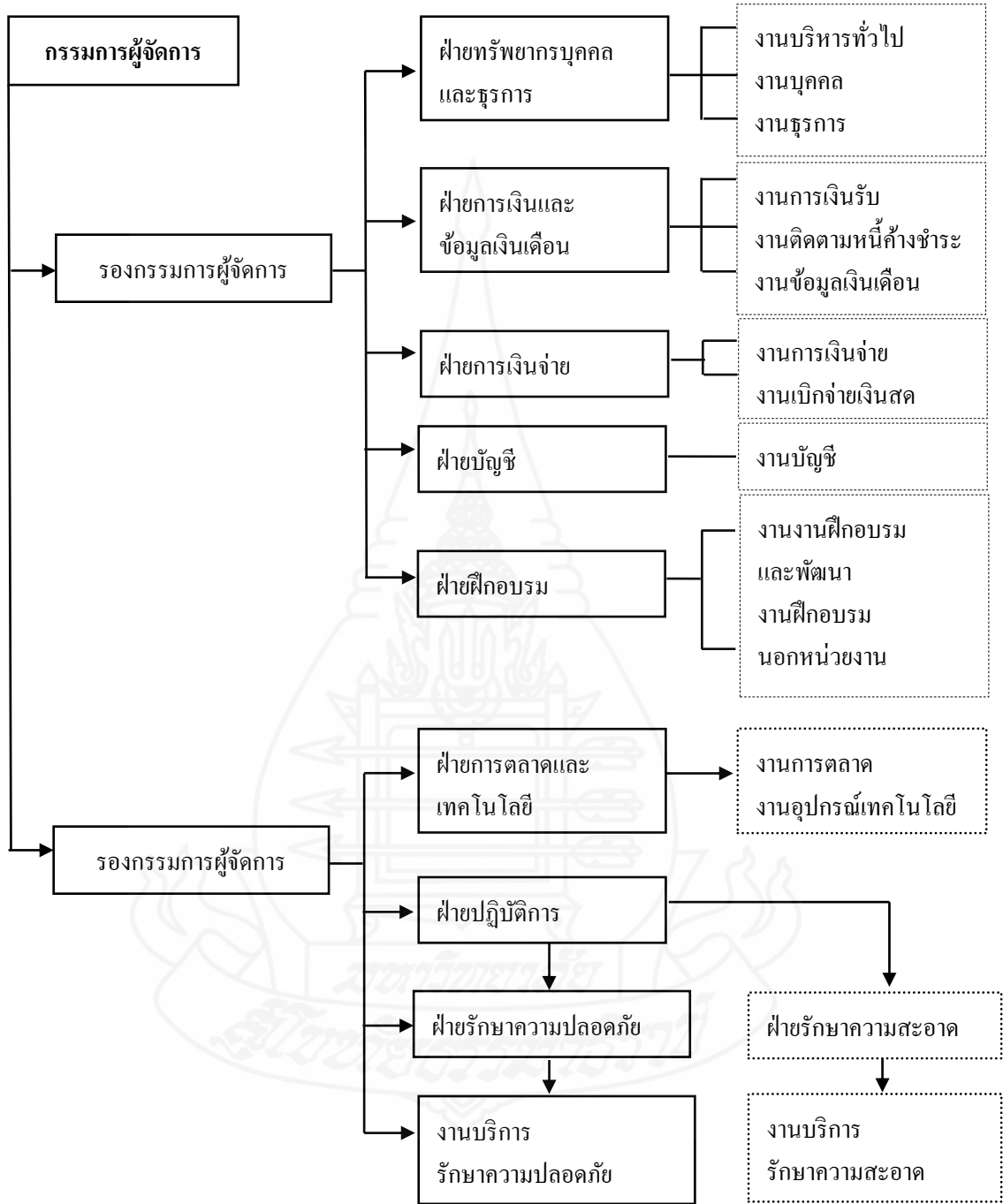
เขต 1 ได้แก่บริเวณฝั่งถนนวิภาวดีรังสิตด้านทิศตะวันออกและทิศเหนือและปริมณฑล

เขต 2 ได้แก่บริเวณฝั่งถนนวิภาวดีรังสิตด้านทิศตะวันตกและทิศเหนือและปริมณฑล

เขต 3 ได้แก่บริเวณสุดถนนวิภาวดีรังสิตลงไปทางทิศใต้และปริมณฑล

เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด บรรลุเป้าหมาย จึงได้มีการจัดโครงสร้างองค์การเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงานดังภาพที่ 2.3 โดยอธิบายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

โครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา

2.4 นโยบายแรงจูงใจในการทำงานของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด

2.4.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นงานทำความสะอาดพื้น ผนัง สถานที่ทำงาน ห้องน้ำ ห้องครัว และงานอื่นๆ พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมให้ได้รับความรู้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะ การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ น້ายทำความสะอาดชนิดต่างๆ ให้ทันสมัยเหมาะสมกับสถานที่ที่ปฏิบัติงาน และทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน เป็นงานลักษณะเฉพาะสามารถทำคนเดียว หรือเป็นทีมตั้งแต่ต้นจนจบ

2.4.2 ด้านความรับผิดชอบ บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จะมีการมอบหมายงานให้พนักงานซึ่งทำหน้าที่ประจำจุดแต่ละจุด แต่ละคน โดยมีเจ้าหน้าที่สายตรวจเขตรับผิดชอบเป็นผู้กำหนดให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของแต่ละคน รวมทั้งการได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติตามคำสั่ง

2.4.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีการประเมินผลงานคัดเลือกพนักงานรักษาความสะอาดเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตำแหน่งหัวหน้างาน เมื่อมีหน่วยงานว่าจ้างตำแหน่งหัวหน้างานใหม่ หรืออาจทดแทนตำแหน่งหัวหน้างานหน่วยเดิม

2.4.4 ด้านการได้การยอมรับนับถือ บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีการประกาศยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น กระทำความคิด และมอบรางวัลให้ทุกครั้ง

2.4.5 ด้านความสำเร็จในการทำงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มอบอำนาจการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้ทำงานที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้เกิดผลสำเร็จ การแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยวัดผลงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้ว่าจ้างทุก 15 วัน ตามระบบ ISO 9001:2008

2.4.6 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จ่ายค่าแรงขั้นต่ำตามกฎหมาย 300 บาทต่อวัน (8 ชม.) หากทำงานเกินคิดเป็น OT มีค่ายานพาหนะ ค่าเบี้ยขยัน วันหยุดประจำสัปดาห์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยหากทำงานในวันหยุดจะได้รับค่าแรงเป็นสองเท่า เป็นต้น

2.4.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีโครงการพี่เลี้ยง โดยให้เจ้าหน้าที่สายตรวจแต่ละเขตดูแลรับผิดชอบเป็นพี่เลี้ยงพนักงานทุกคน อันเป็นการสร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันให้มีความสามัคคี ช่วยเหลือกันและกัน สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.4.8 ด้านการบังคับบัญชา บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน กรรมการผู้จัดการมอบหมายหน้าที่ให้รองกรรมการผู้จัดการคนหนึ่งรับผิดชอบงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือหลายฝ่ายตามที่กำหนดไว้ก็ได้ ซึ่งฝ่ายรักษาความสะอาดอยู่ใน

ฝ่ายปฏิบัติการขึ้นกับรองกรรมการผู้จัดการ และรองกรรมการผู้จัดการขึ้นตรงกับกรรมการผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ให้คำปรึกษาชี้แนะ และมีความยุติธรรม ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

2.4.9 ด้านความมั่นคงในงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ได้ประกอบธุรกิจรักษาความสะอาดมาเป็นระยะเวลา 30 ปี ตลอดระยะเวลาดังกล่าวได้ให้บริการรักษาความสะอาดแก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนมากและเป็นไปด้วยดีโดยตลอดมา ปัจจุบันบริษัท มีความมั่นคงทางด้านการเงินอย่างสูง ทำให้พนักงานที่ได้เข้ามาทำงานมีความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์และชื่อเสียงของบริษัท และตัวพนักงานมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

2.4.10 ด้านนโยบายและการบริหารงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีนโยบายการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ยุติธรรม มีคุณธรรม โปร่งใส ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร มีความชัดเจน โดยมีการประเมินผลงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ให้ทุกคนมีผลงานอยู่ในระดับดีมาก-ดี เท่านั้น

2.4.11 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ทีมงานปฏิบัติงานรับฟังความคิดเห็นอย่างมีเหตุและผล มีการสำรวจวัสดุและอุปกรณ์ตามหน่วยงานเป็นประจำทุกปี และมีการบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ในการทำงานให้สามารถใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่นชีวัน วินสน (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 77.56 มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี ร้อยละ 50.73 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.85 มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ถึง 10 ปี ร้อยละ 55.61 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 32.68 มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านแรงงูใจภายในมีระดับปานกลางเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านแรงงูใจภายนอก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานองค์การคลังสินค้าที่มีเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงงูใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับพนักงานองค์การคลังสินค้าที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธนกฤต วัฒนากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสายไฟฟ้าบางกอก เคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอก เคเบิล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน พบว่า ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงานและตำแหน่งงาน

ศันสนีย์ สุขสมิติ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ชัมมิตคอมพิวเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ชัมมิตคอมพิวเตอร์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 8 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัมมิตคอมพิวเตอร์ จำกัด โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการ บริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับมาก นอกจากนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทควรจะให้มีความสำคัญได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการให้แก่พนักงาน

นนทัช พรอมไธสง (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร จำนวน 105 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยง ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง เท่ากับ 0.91 พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูงโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ตามลำดับ

วิสูตร สังข์นิม (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด และเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมีอยู่ 3 ด้านคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการและความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 81.3% แนวทางการปฏิบัติ คือ พนักงานต้องศึกษาต่อให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น และบริษัทต้องให้การสนับสนุนบุคลากรต่อไป

ศิริไล กุลทรัพย์ศุขธา (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด จำนวน 105 คน เลือกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งเป็นชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสถิติ t-test F-test ชนิดวิเคราะห์ทางเดียว (One Way Anova) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลวิจัยพบว่า 1) พนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย 2) พนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนิเนียริง (1994) จำกัด มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน

ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิตติยา สมสืบ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick Herzberg ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำรวจแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุด 5 อันดับแรก ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยจูงใจเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือยกย่องและชมเชย ตามลำดับ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเรียงลำดับความสำคัญจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านคุณภาพการบังคับบัญชา การควบคุมดูแล ด้านสภาพการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านนโยบายการบริหารของบริษัท ตามลำดับ

สาฤทธิ อินทะสร และทิวากร แก้วมณี (2553: บทคัดย่อ) จุดมุ่งหมายของการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3 โดยใช้ทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการผลิต มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการนายทหารชั้นประทวน ของกองทัพน้อยที่ 3 จำนวน 77 นาย ผลจากการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3 พบว่าโดยรวมของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พบว่าปัจจัยในเรื่องของโอกาสของการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาอันดับที่สองคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก อันดับที่สุด ด้านการได้รับการ

ยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง อันดับที่ทำให้ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านลักษณะงานที่ทำซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

สมทบ ไสลชัย (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลจองถนน จังหวัดพัทลุง จากผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเป็นเพราะว่าเทศบาลมีแนวทางในการปฏิบัติงานและนโยบาย ด้านการบริหารบุคลากรที่ชัดเจน มีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานทุกๆ คน อย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ส่งผลให้บุคลากรของเทศบาลมีความทุ่มเทความรู้ความสามารถ นำประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานและองค์กรเมื่องานประสบผลสำเร็จอย่างดีก็มักหาวิธีการ ปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชาการปกครอง ด้านลักษณะงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการบริหารและ นโยบาย ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนเกื้อกูล และด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่มีแรงจูงใจ การปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำสุด

สุวภัทร แต้วัฒนา (2555: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางและเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรจำแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ใน ระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน และด้านสถานภาพ เปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของ บุคลากรที่มี เพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มี อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ศึกษามีขั้นตอนและวิธีดำเนินการศึกษาดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวม
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด เฉพาะในระดับพนักงานรายวัน จำนวนทั้งหมด 190 คน (ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับพนักงานรายวัน ใช้หลักการคำนวณ Yamane's ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ตามสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง = 0.05

แทนค่าในสูตรได้

$$n = \frac{190}{1 + 109(0.05)^2} = 129$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษา = 129 คน

1.3 การเลือกประชากรตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 129 คน สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ทำการศึกษามีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1) วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยมีวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามเขตปฏิบัติการดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

เขตพื้นที่ปฏิบัติการ	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
เขต 1	55	37
เขต 2	48	33
เขต 3	87	59
รวม	190	129

2) การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานรักษาความสะอาดเขตพื้นที่ปฏิบัติการเขต 1-3 ของบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางแผนคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และตามประเด็นตามกรอบแนวคิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Scale) การศึกษามีรูปแบบคำถาม 2 ชนิดคือ คำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยรูปแบบคำถามแบบสองตัวเลือกตอบ (Dichotomous Question) และแบบคำถามแบบให้เลือกตอบ มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) ประกอบด้วยรูปแบบคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 11 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 2) ด้านความรับผิดชอบ
- 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน
- 4) ด้านการได้การยอมรับนับถือ
- 5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 6) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
- 7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน
- 8) ด้านการบังคับบัญชา
- 9) ด้านความมั่นคงในงาน
- 10) ด้านนโยบายและการบริหารงาน
- 11) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลตามมาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ท ใช้หลักการวิธีประเมินแบบรวมค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดกฎเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนน

เกณฑ์ค่าคะแนน		การแปลผล
4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจระดับน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับแรงจูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) มีจำนวน 11 ข้อ

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือวัด ได้ดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษา (IOC : Index of Item objective Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้ค่า IOC = 0.98 และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ทำการศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบ (Pretest) กับพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นได้นำข้อคำถามทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามวิธีการและหลักเกณฑ์การให้คะแนนแล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach จากโปรแกรมสำเร็จรูป เหมาะสมกับแบบสอบถามที่มีคำตอบเป็นลักษณะประเมินค่า ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert)

2.2.3 ผลการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามพบว่า ข้อคำถามวัดปัจจัยแรงจูงใจ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด เข้าบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เพื่อทำการแจกจ่ายตามเขตพื้นที่เขตปฏิบัติการ 1-3 ในวันที่ 11 เมษายน 2557 และผู้ศึกษาได้รวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดตรวจแบบสอบถาม มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2557 เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 129 ชุด

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาลงรหัสแล้วนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญ

การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้วยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีการแปลความหมายของค่าคะแนน ดังนี้

เกณฑ์ค่าคะแนน	หมายถึง	การแปลผล
4.21 - 5.00		มากที่สุด
3.41 - 4.20		มาก
2.61 - 3.40		ปานกลาง
1.81 - 2.60		น้อย
1.00 - 1.80		น้อยที่สุด

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้

(1) การทดสอบค่าที (Independent Sample t- test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรระหว่าง 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

(2) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA F-test) เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบรายคู่ เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ ของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปประกอบการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความสำคัญของตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบต่อไป



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการศึกษารื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติเปรียบเทียบกับค่าวิกฤต (t-Distribution)
F	แทน	ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Distribution)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การแสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาด
บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=129)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	21	16.30
หญิง	108	83.70
2. อายุ		
20-30 ปี	13	10.10
31-40 ปี	43	33.30
41-50 ปี	48	37.20
51-60 ปี	25	19.40
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	68.20
มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	17.10
มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	11.60
ปวส.	4	3.10
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	30	23.30
สมรส	87	67.40
หย่า	8	6.20
หม้าย	4	3.10
5. ระยะเวลาทำงานถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	12	9.30
1 ปี - 3 ปี	33	25.60
มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	45.70
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	19.40

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=129)	ร้อยละ (100.00)
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	74.40
10,001-15,000 บาท	26	20.20
15,001-20,000 บาท	2	1.60
20,001 บาทขึ้นไป	5	3.90

จากตารางที่ 4.1 พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 83.70 และเพศชาย จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30

อายุ พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอายุ 20-30 ปี น้อยที่สุดมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ระดับชั้นต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.16 และน้อยที่สุดคือ ระดับชั้นปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาคือ โสด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และหย่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 3 ปี – 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 1 ปี - 3 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 น้อยที่สุดคือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน

จากข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน 3) การได้รับการยอมรับนับถือ 4) ความสำเร็จในการทำงาน 5) เงินเดือนและค่าตอบแทน 6) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 7) การบังคับบัญชา 8) ความมั่นคงในงาน 9) นโยบายและการบริหาร และ 12) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยจำแนกโดยภาพรวมและรายด้าน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2 –

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
รักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ในภาพรวม

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.32	0.66	ปานกลาง
2. ด้านความรับผิดชอบ	3.33	0.64	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.32	0.63	ปานกลาง
4. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.31	0.62	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.24	0.63	ปานกลาง
6. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	3.28	0.65	ปานกลาง
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	3.29	0.67	ปานกลาง
8. ด้านการบังคับบัญชา	3.45	0.69	มาก
9. ด้านความมั่นคงในงาน	3.46	0.71	มาก
10. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.52	0.70	มาก
11. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.43	0.68	มาก
รวม	3.36	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 11 ด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงลงมาต่ำ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนและด้านความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงลงมาต่ำ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษา
ความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตาม
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ	3.60	0.79	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ	3.28	0.84	ปานกลาง
3. งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทางและต้องใส่ใจเป็นพิเศษ	3.24	0.86	ปานกลาง
4. ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับเวลาที่ปฏิบัติ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่	3.19	0.86	ปานกลาง
5. งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน	3.30	0.87	ปานกลาง
รวม	3.32	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษา
ความสะอาดบริษัท ดูอิ้งเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในการทำงาน	3.37	0.77	ปานกลาง
2. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานท่านสามารถปฏิบัติได้ครบ ทุกขั้นตอนจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี	3.29	0.80	ปานกลาง
3. ท่านเคยทำงานมากกว่าเวลาปกติ เพื่อให้งานสำเร็จ โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน	3.35	0.80	ปานกลาง
4. ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จ	3.36	0.91	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานพิเศษอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมจาก งานประจำ	3.26	0.87	ปานกลาง
รวม	3.33	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท ดูอิ้งเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ($\bar{X} = 3.37$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานพิเศษอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมจากงานประจำ ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตามด้านความก้าวหน้าในงาน

ด้านความก้าวหน้าในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อส่งเสริมความรู้และประสบการณ์	3.36	0.84	ปานกลาง
2. บริษัทฯ ให้ความสำคัญสนับสนุนและพิจารณาผู้ทำงานดี และมีผลงานสม่ำเสมอ	3.22	0.84	ปานกลาง
3. บริษัทฯ มีการพิจารณาผู้ทำงานดีและมีผลงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุให้ท่านตั้งใจทำงาน	3.40	0.85	ปานกลาง
4. ท่านยินดีและพึงพอใจหากบริษัทฯ ให้ออกไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น	3.36	0.86	ปานกลาง
5. ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.25	0.77	ปานกลาง
รวม	3.32	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริษัทฯ มีการพิจารณาผู้ทำงานดี และมีผลงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุให้ท่านตั้งใจทำงาน ($\bar{X} = 3.40$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริษัทฯ ให้ความสำคัญสนับสนุนและพิจารณาผู้ทำงานดีและมีผลงานสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.22$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตาม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ	3.52	0.74	มาก
2. ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสมอ	3.41	0.81	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นที่ท่านเสนอ	3.23	0.87	ปานกลาง
4. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่	3.20	0.88	ปานกลาง
5. ท่านได้รับความยอมรับ และไว้วางใจจากลูกค้าที่ใช้บริการ	3.21	0.84	ปานกลาง
รวม	3.31	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้	3.29	0.79	ปานกลาง
2. เมื่อทำงานเสร็จทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.30	0.87	ปานกลาง
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและมีการวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงาน	3.19	0.91	ปานกลาง
4. ท่านมีความทุ่มเทเพื่อให้งานของท่านประสบผลสำเร็จ	3.20	0.80	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานเสมอ	3.24	0.89	ปานกลาง
รวม	3.24	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อทำงานเสร็จทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.30$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านสามารถแก้ไขปัญหาและมีการวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.19$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท ดูอิ่งเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด จำแนกตาม ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	3.35	0.81	ปานกลาง
2. ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่น ที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่รายได้สูงกว่า	3.33	0.87	ปานกลาง
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาวะการครองชีพ ในปัจจุบัน	3.37	0.90	ปานกลาง
4. บริษัทฯ ได้ให้สวัสดิการ และบริการเพิ่มเติมจาก สวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินจูงใจ หรือเงินค่ายานพาหนะ	3.13	0.88	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าระดับรายได้ของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อเทียบกับ บริษัทอื่น	3.22	0.87	ปานกลาง
รวม	3.28	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท ดูอิ่งเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาวะการครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.37$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริษัทฯ ได้ให้สวัสดิการ และบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินจูงใจ หรือเงินค่ายานพาหนะ ($\bar{X} = 3.13$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด จำแนกตาม ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานของท่าน	3.41	0.79	มาก
2. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.35	0.82	ปานกลาง
3. เมื่อท่านมีปัญหาในด้านส่วนตัวหรือเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	3.15	0.91	ปานกลาง
4. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.26	0.91	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	3.27	0.83	ปานกลาง
รวม	3.29	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวลด อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อท่านมีปัญหาในด้านส่วนตัวหรือเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด จำแนกตาม ด้านการบังคับบัญชา

การบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ	3.68	0.85	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	3.43	0.81	มาก
3. ท่านไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้	3.35	0.92	ปานกลาง
4. สายการบังคับบัญชาที่ท่านทำงานอยู่ไม่ซับซ้อน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.38	0.85	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงาน ทำให้ท่านอยากร่วมงานด้วย	3.42	0.95	มาก
รวม	3.45	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต ชั้นเนต จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ตาม ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม	3.55	0.85	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน และไม่ต้องการเปลี่ยนงาน	3.39	0.90	ปานกลาง
3. ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทนี้ไปตราบถึงเวลาที่ต้องการจะอยู่	3.45	0.95	มาก
4. งานที่ท่านทำมีความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว	3.45	0.95	มาก
5. ท่านเชื่อว่า บริษัทฯ มีโอกาสเติบโตในอนาคต	3.50	0.96	มาก
รวม	3.46	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน และไม่ต้องการเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด ตาม ด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานหรือ แจกจ่ายงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.51	0.84	มาก
2. บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.53	0.94	มาก
3. นโยบายของบริษัทมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม	3.55	0.85	มาก
4. การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และยุติธรรม	3.50	0.88	มาก
5. บริษัทมีการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.50	0.80	มาก
รวม	3.52	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบายของบริษัทมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม ($\bar{X} = 3.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม ($\bar{X} = 3.50$) และบริษัทมีการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด จำแนกตาม สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. สถานที่ทำงานและการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.44	0.74	มาก
2. ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้น่าอยู่เสมอ	3.44	0.84	มาก
3. สถานที่ทำงานท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานเพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน	3.38	0.85	ปานกลาง
4. สถานที่ทำงานของท่านมีระบบการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน	3.43	0.88	มาก
5. สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ	3.46	0.87	มาก
รวม	3.43	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า แรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นแนล จำกัด มีแรงงูใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ทำงานท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานเพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยวิเคราะห์จากข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.14 – 4.37

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ชาย	21	2.97	0.58	-2.748*	0.007
	หญิง	108	3.39	0.65		
ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	21	3.02	0.49	-2.488*	0.014
	หญิง	108	3.39	0.65		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ชาย	21	3.13	0.58	-1.498	0.137
	หญิง	108	3.36	0.63		
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	ชาย	21	3.06	0.57	-2.106*	0.037
	หญิง	108	3.36	0.62		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ชาย	21	2.92	0.45	-2.601*	0.010
	หญิง	108	3.31	0.64		
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ชาย	21	3.18	0.55	-0.758	0.450
	หญิง	108	3.30	0.66		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ชาย	21	3.23	0.47	-0.447	0.656
	หญิง	108	3.30	0.70		
ด้านการบังคับบัญชา	ชาย	21	3.40	0.52	-0.462	0.647
	หญิง	108	3.46	0.72		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ด้านความมั่นคงในงาน	ชาย	21	3.34	0.65	-0.792	0.430
	หญิง	108	3.48	0.72		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ชาย	21	3.50	0.69	-0.105	0.917
	หญิง	108	3.52	0.70		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ชาย	21	3.43	0.56	33.865	0.994
	หญิง	108	3.43	0.71		
รวม	ชาย	21	3.20	0.33	-1.620	0.108
	หญิง	108	3.39	0.52		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ในภาพรวม มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้การยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด
บริษัท ดูอิงเวล อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ

แรงงูใจในการทำงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	20-30 ปี	13	3.05	0.88	1.350	0.261
	31-40 ปี	43	3.27	0.62		
	41-50 ปี	48	3.36	0.64		
	51-60 ปี	25	3.57	0.61		
ด้านความรับผิดชอบ	20-30 ปี	13	3.14	0.76	0.772	0.512
	31-40 ปี	43	3.31	0.75		
	41-50 ปี	48	3.32	0.57		
	51-60 ปี	25	3.46	0.44		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	20-30 ปี	13	3.11	0.81	0.939	0.424
	31-40 ปี	43	3.39	0.67		
	41-50 ปี	48	3.27	0.52		
	51-60 ปี	25	3.42	0.66		
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	20-30 ปี	13	3.12	0.80	1.253	0.294
	31-40 ปี	43	3.44	0.52		
	41-50 ปี	48	3.24	0.65		
	51-60 ปี	25	3.34	0.62		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	20-30 ปี	13	3.12	0.75	0.597	0.618
	31-40 ปี	43	3.33	0.65		
	41-50 ปี	48	3.24	0.57		
	51-60 ปี	25	3.16	0.67		
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	20-30 ปี	13	3.15	0.76	2.980*	0.034
	31-40 ปี	43	3.49	0.58		
	41-50 ปี	48	3.24	0.59		
	51-60 ปี	25	3.05	0.73		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	20-30 ปี	13	3.21	0.75	1.546	0.206
	31-40 ปี	43	3.47	0.65		
	41-50 ปี	48	3.18	0.66		
	51-60 ปี	25	3.22	0.66		
ด้านการบังคับบัญชา	20-30 ปี	13	3.48	0.51	2.059	0.109
	31-40 ปี	43	3.65	0.59		
	41-50 ปี	48	3.34	0.74		
	51-60 ปี	25	3.30	0.76		
ด้านความมั่นคงในงาน	20-30 ปี	13	3.52	0.78	1.636	0.184
	31-40 ปี	43	3.63	0.64		
	41-50 ปี	48	3.32	0.72		
	51-60 ปี	25	3.38	0.75		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	20-30 ปี	13	3.60	0.70	1.940	0.126
	31-40 ปี	43	3.71	0.63		
	41-50 ปี	48	3.38	0.75		
	51-60 ปี	25	3.42	0.65		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	20-30 ปี	13	3.42	0.69	2.045	0.111
	31-40 ปี	43	3.60	0.59		
	41-50 ปี	48	3.41	0.74		
	51-60 ปี	25	3.18	0.67		
รวม	20-30 ปี	13	3.23	0.64	1.319	0.271
	31-40 ปี	43	3.48	0.49		
	41-50 ปี	48	3.30	0.49		
	51-60 ปี	25	3.31	0.45		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า แรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันในภาพรวม มีแรงงูใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเพียงด้านเดียว ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิ่งเวด อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		20-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี
	\bar{X}	3.15	3.49	3.24	3.05
20-30 ปี	3.15	-	-0.34	-0.09	0.10
31-40 ปี	3.49		-	0.25	0.44*
41-50 ปี	3.24			-	0.19
51-60 ปี	3.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า อายุ 31-40 ปี มีระดับแรงงูใจในการทำงานสูงกว่าอายุ 51-60 ปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความ
สะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.35	0.64	0.991	0.399
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.33	0.85		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.07	0.34		
	ปวส.	4	3.55	0.72		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.34	0.62	1.147	0.333
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.41	0.82		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.07	0.43		
	ปวส.	4	3.55	0.25		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.29	0.62	0.237	0.870
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.42	0.86		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.35	0.34		
	ปวส.	4	3.30	0.12		
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.28	0.64	1.672	0.176
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.57	0.58		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.23	0.52		
	ปวส.	4	3.10	0.42		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.19	0.63	0.692	0.559
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.45	0.79		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.33	0.46		
	ปวส.	4	3.50	0.12		
ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.16	0.66	4.081*	0.008
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.65	0.64		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.33	0.37		
	ปวส.	4	3.60	0.00		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.20	0.68	2.618	0.054
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.63	0.72		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.23	0.46		
	ปวส.	4	3.50	0.20		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการบังคับบัญชา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.26	0.68	8.148*	0.000
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.91	0.55		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.79	0.53		
	ปวส.	4	3.80	0.37		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.30	0.71	5.445*	0.001
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.89	0.63		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.56	0.56		
	ปวส.	4	4.00	0.37		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.35	0.65	6.885*	0.000
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.91	0.71		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.80	0.62		
	ปวส.	4	4.15	0.38		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.29	0.68	4.396*	0.006
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.72	0.72		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.64	0.36		
	ปวส.	4	4.05	0.25		
รวม	ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	88	3.28	0.50	3.427*	0.019
	มัธยมศึกษาปีที่ 3	22	3.62	0.55		
	มัธยมศึกษาปีที่ 6หรือปวช.	15	3.40	0.29		
	ปวส.	4	3.65	0.13		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอยู่ 5 ด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม ยกเว้น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.18 – 4.22

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าม.3	ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส.
	\bar{X}	3.16	3.65	3.33	3.60
ต่ำกว่า ม.3	3.16	-	-0.49*	-0.17	-0.44
ม.3	3.65		-	0.32	0.05
ม.6/ปวช.	3.33			-	-0.27
ปวส.	3.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าม.3	ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส.
	\bar{X}	3.26	3.91	3.79	3.80
ต่ำกว่า ม.3	3.26	-	-0.65*	-0.53*	-0.54*
ม.3	3.91		-	0.12	0.11
ม.6/ปวช.	3.79			-	-0.01
ปวส.	3.80				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 และปวส.กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าม.3	ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส.
	\bar{X}	3.30	3.89	3.56	4.00
ต่ำกว่า ม.3	3.30	-	-0.59*	-0.26	-0.70*
ม.3	3.89		-	0.33	-0.11
ม.6/ปวช.	3.56			-	-0.44
ปวส.	4.00				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 และปวส.กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าม.3	ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส.
	\bar{X}	3.35	3.91	3.80	4.15
ต่ำกว่า ม.3	3.35	-	-0.56*	-0.45*	-0.80*
ม.3	3.91		-	0.11	-0.24
ม.6/ปวช.	3.80			-	-0.35
ปวส.	4.15				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 และปวส. กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าม.3	ม.3	ม.6/ปวช.	ปวส.
	\bar{X}	3.29	3.72	3.64	4.05
ต่ำกว่า ม.3	3.29	-	-0.43	-0.35	-0.76*
ม.3	3.72		-	0.08	-0.33
ม.6/ปวช.	3.64			-	-0.41
ปวส.	4.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างปวส. กับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษา
ความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามสถานภาพ
การสมรส

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	โสด	30	3.25	0.74	2.611	0.054
	สมรส	87	3.39	0.60		
	หย่า	8	3.28	0.74		
	หม้าย	4	2.50	0.66		
ด้านความรับผิดชอบ	โสด	30	3.33	0.70	0.492	0.688
	สมรส	87	3.33	0.59		
	หย่า	8	3.48	0.66		
	หม้าย	4	3.00	1.14		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	โสด	30	3.41	0.68	4.053*	0.009
	สมรส	87	3.30	0.60		
	หย่า	8	3.65	0.54		
	หม้าย	4	2.40	0.40		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	โสด	30	3.35	0.63	1.277	0.285
	สมรส	87	3.26	0.62		
	หย่า	8	3.50	0.58		
	หม้าย	4	3.80	0.71		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	โสด	30	3.31	0.61	0.142	0.935
	สมรส	87	3.23	0.61		
	หย่า	8	3.22	0.74		
	หม้าย	4	3.15	1.22		
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	โสด	30	3.37	0.54	6.178*	0.001
	สมรส	87	3.26	0.62		
	หย่า	8	3.78	0.58		
	หม้าย	4	2.20	0.91		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	โสด	30	3.37	0.60	2.370	0.074
	สมรส	87	3.24	0.68		
	หย่า	8	3.78	0.59		
	หม้าย	4	2.85	0.53		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	สถานภาพการสมรส	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านการบังคับบัญชา	โสด	30	3.56	0.59	1.491	0.220
	สมรส	87	3.38	0.71		
	หย่า	8	3.85	0.83		
	หม้าย	4	3.40	0.66		
ด้านความมั่นคงในงาน	โสด	30	3.59	0.71	1.895	0.134
	สมรส	87	3.36	0.70		
	หย่า	8	3.85	0.78		
	หม้าย	4	3.70	0.48		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	โสด	30	3.69	0.53	2.142	0.098
	สมรส	87	3.42	0.72		
	หย่า	8	3.85	0.84		
	หม้าย	4	3.80	0.54		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	โสด	30	3.56	0.57	0.953	0.417
	สมรส	87	3.36	0.71		
	หย่า	8	3.65	0.80		
	หม้าย	4	3.50	0.53		
รวม	โสด	30	3.44	0.47	1.493	0.220
	สมรส	87	3.32	0.51		
	หย่า	8	3.63	0.46		
	หม้าย	4	3.12	0.40		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ด้านความก้าวหน้าและด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.24 – 4.25

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน
จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า	หม้าย
	\bar{X}	3.41	3.30	3.65	2.40
โสด	3.41	-	0.11	-0.24	1.01*
สมรส	3.30		-	-0.35	0.90*
หย่า	3.65			-	1.25*
หม้าย	2.40				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า
ในงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างโสดกับหม้าย
สมรสกับหม้าย และหย่ากับหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและ
ค่าตอบแทน จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่

สถานภาพการสมรส		โสด	สมรส	หย่า	หม้าย
	\bar{X}	3.37	3.26	3.78	2.20
โสด	3.37	-	0.11	-0.40	1.17*
สมรส	3.26		-	-0.52*	1.06*
หย่า	3.78			-	1.58*
หม้าย	2.20				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง โสดกับหม้าย สมรสกับหย่า สมรสกับหม้าย และหย่ากับหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัดตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.20	0.75	0.288	0.834
	1 ปี - 3 ปี	33	3.39	0.76		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.30	0.59		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.34	0.64		
ด้านความรับผิดชอบ	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.42	0.71	1.363	0.257
	1 ปี - 3 ปี	33	3.42	0.81		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.21	0.56		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.46	0.47		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.17	0.84	1.539	0.208
	1 ปี - 3 ปี	33	3.50	0.74		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.23	0.57		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.37	0.45		
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.18	0.65	2.245	0.086
	1 ปี - 3 ปี	33	3.54	0.62		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.21	0.60		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.33	0.60		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.03	0.67	2.458	0.066
	1 ปี - 3 ปี	33	3.48	0.65		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.15	0.58		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.26	0.65		
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.43	0.61	3.947*	0.010
	1 ปี - 3 ปี	33	3.57	0.59		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.14	0.58		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.15	0.76		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระยะเวลาการทำงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.47	0.63	4.239*	0.007
	1 ปี - 3 ปี	33	3.57	0.74		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.09	0.58		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.30	0.65		
ด้านการบังคับบัญชา	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.50	0.38	2.002	0.117
	1 ปี - 3 ปี	33	3.68	0.59		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.33	0.78		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.47	0.64		
ด้านความมั่นคงในงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.47	0.75	3.669*	0.014
	1 ปี - 3 ปี	33	3.77	0.62		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.27	0.71		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.47	0.69		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.50	0.67	4.934*	0.003
	1 ปี - 3 ปี	33	3.86	0.58		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.31	0.71		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.58	0.66		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.38	0.68	4.092*	0.008
	1 ปี - 3 ปี	33	3.71	0.73		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.23	0.63		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.55	0.62		
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	12	3.33	0.55	4.090*	0.008
	1 ปี - 3 ปี	33	3.59	0.54		
	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	59	3.22	0.45		
	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	25	3.39	0.43		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันแตกต่างกัน

มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอยู่ 5 ด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม ยกเว้นด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการบังคับบัญชา ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.27 – 4.31

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน		น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.43	3.57	3.14	3.15
น้อยกว่า 1 ปี	3.43	-	-0.14	0.29	0.28
1-3 ปี	3.57		-	0.43*	0.42*
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	3.14			-	-0.01
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.15				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างมากกว่า 3 ปี-5 ปีกับ 1-3 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไปกับ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้ร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน		น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.47	3.57	3.09	3.30
น้อยกว่า 1 ปี	3.47	-	-0.10	0.38	0.17
1-3 ปี	3.57		-	0.48*	0.27
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	3.09			-	-0.21
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.30				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์
กับผู้ร่วมงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่
ระหว่างมากกว่า 3 ปี-5 ปีกับ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน
จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน		น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.47	3.77	3.27	3.47
น้อยกว่า 1 ปี	3.47	-	-0.30	0.20	-
1-3 ปี	3.77		-	0.50*	0.30
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	3.27			-	-0.20
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.47				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างมากกว่า 3 ปี-5 ปีกับ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน		น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	มากกว่า 3 ปี-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.50	3.86	3.31	3.58
น้อยกว่า 1 ปี	3.50	-	-0.36	0.19	-0.08
1-3 ปี	3.86		-	0.55*	0.28
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	3.31			-	-0.27
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่างมากกว่า 3 ปี-5 ปีกับ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน		น้อยกว่า 1 ปี	1ปี-3 ปี	มากกว่า 3 ปี-5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.38	3.71	3.23	3.55
น้อยกว่า 1 ปี	3.38	-	-0.33	0.15	-0.17
1-3 ปี	3.71		-	0.48*	0.16
มากกว่า 3 ปี-5 ปี	3.23			-	-0.32
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	3.55				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันเป็นรายกลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันของกลุ่มระหว่างมากกว่า 3 ปี-5 ปีกับ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.41	0.63	5.288*	0.002
	10,001-15,000 บาท	26	2.97	0.58		
	15,001-20,000 บาท	2	2.50	0.42		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.72	0.73		
ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.40	0.61	3.597*	0.016
	10,001-15,000 บาท	26	3.04	0.68		
	15,001-20,000 บาท	2	2.80	0.00		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.76	0.52		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.30	0.64	0.215	0.886
	10,001-15,000 บาท	26	3.35	0.62		
	15,001-20,000 บาท	2	3.30	0.42		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.52	0.50		
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.32	0.67	0.328	0.805
	10,001-15,000 บาท	26	3.27	0.44		
	15,001-20,000 บาท	2	3.70	0.14		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.24	0.48		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.25	0.65	1.085	0.358
	10,001-15,000 บาท	26	3.13	0.57		
	15,001-20,000 บาท	2	3.20	1.13		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.68	0.41		
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.25	0.69	1.567	0.201
	10,001-15,000 บาท	26	3.25	0.50		
	15,001-20,000 บาท	2	4.00	0.57		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.68	0.18		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.25	0.69	1.567	0.201
	10,001-15,000 บาท	26	3.25	0.50		
	15,001-20,000 บาท	2	4.00	0.57		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.68	0.18		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.26	0.69	0.759	0.519
	10,001-15,000 บาท	26	3.36	0.61		
	15,001-20,000 บาท	2	3.00	0.85		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.64	0.36		
ด้านการบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.34	0.71	4.869*	0.003
	10,001-15,000 บาท	26	3.67	0.44		
	15,001-20,000 บาท	2	4.60	0.28		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.96	0.48		
ด้านความมั่นคงในงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.38	0.75	2.562	0.058
	10,001-15,000 บาท	26	3.54	0.51		
	15,001-20,000 บาท	2	4.20	0.28		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	4.08	0.36		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.41	0.72	4.262*	0.007
	10,001-15,000 บาท	26	3.74	0.49		
	15,001-20,000 บาท	2	4.00	0.85		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	4.28	0.44		
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.34	0.72	3.207*	0.025
	10,001-15,000 บาท	26	3.57	0.45		
	15,001-20,000 บาท	2	4.00	0.28		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	4.12	0.26		
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	96	3.33	0.54	1.455	0.230
	10,001-15,000 บาท	26	3.35	0.31		
	15,001-20,000 บาท	2	3.57	0.12		
	20,001 บาทขึ้นไป	5	3.79	0.34		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ในภาพรวม มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significance Difference: LSD) ดังตารางที่ 4.33 - 4.37

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
\bar{X}	3.41	2.97	2.50	3.72
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	-	0.91*	-0.31
10,001-15,000 บาท	2.97	-	0.47	-0.75*
15,001-20,000 บาท	2.50	-	-	-1.22*
20,001 บาทขึ้นไป	3.72	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทกับต่ำกว่า 10,000 บาท คู่ 20,001 บาทขึ้นไปกับ 10,001-15,000 บาท และ คู่ 20,001 บาทขึ้นไปกับ 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.40	3.04	2.80	3.76
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.40	-	0.36	0.60*	-0.36
10,001-15,000 บาท	3.04		-	0.24	-0.72*
15,001-20,000 บาท	2.80			-	-0.96*
20,001 บาทขึ้นไป	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาทกับต่ำกว่า 10,000 บาท คู่ 20,001 บาทขึ้นไปกับ 10,001-15,000 บาท และ คู่ 20,001 บาทขึ้นไปกับ 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.34	3.67	4.60	3.96
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.34	-	-0.33	-1.26*	-0.32
10,001-15,000 บาท	3.67		-	-0.93*	-0.29
15,001-20,000 บาท	4.60			-	0.64*
20,001 บาทขึ้นไป	3.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท กับต่ำกว่า 10,000 บาท คู่ 15,001-20,000 บาท กับ 10,001-15,000 บาท และ คู่ 20,001 บาทขึ้นไป กับ 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.41	3.74	4.00	4.28
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.41	-	-0.33	-0.59*	-0.87*
10,001-15,000 บาท	3.74		-	-0.26	-0.54
15,001-20,000 บาท	4.00			-	-0.28
20,001 บาทขึ้นไป	4.28				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท กับต่ำกว่า 10,000 บาท และ คู่ 20,001 บาทขึ้นไป กับต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.34	3.57	4.00	4.12
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.34	-	-0.23	-0.66*	-0.78*
10,001-15,000 บาท	3.57		-	-0.43	-0.55
15,001-20,000 บาท	4.00			-	-0.28
20,001 บาทขึ้นไป	4.12				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันของคู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท กับต่ำกว่า 10,000 บาท และ คู่ 20,001 บาทขึ้นไป กับต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปสมมติฐานที่ 1 พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน ต่างกัน มีแรงงูใจในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงงูใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 129 คน ผู้ศึกษาไม่ได้รับการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด จึงไม่มีข้อมูลเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแรงงูใจในการทำงานทั้ง 11 ด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เฉพาะในระดับพนักงานรายวันจำนวนทั้งหมด 190 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 129 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และวัดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด รูปแบบคำถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 11 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านความก้าวหน้าในงาน 4) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 6) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน 7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 8) ด้านการบังคับบัญชา 9) ด้านความมั่นคงในงาน 10) ด้านนโยบายและการบริหารงาน และ 11) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) มีจำนวน 11 ข้อ

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด เข้าบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด เพื่อทำการแจกจ่ายตามเขตพื้นที่เขตปฏิบัติการ 1-3 ในวันที่ 11 เมษายน 2557 และได้รวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ทั้งหมดตรวจแบบสอบถามให้มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2557 นำมาวิเคราะห์ต่อไป

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่

1) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบระดับแรงจูงใจในการทำงาน และกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ได้ทำการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

3) การวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยการหาค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติ F-test

1.5 ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา สรุปได้ ดังนี้

1.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด จากตัวอย่าง 129 คน ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 83.70 คุณลักษณะด้านอายุ พบว่า พนักงานมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 และอายุ 20-30 ปี น้อยที่สุด มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 คุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า จบการศึกษาค่ากว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 มากที่สุด จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 68.20 รองลงมาคือ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.10 ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และน้อยที่สุดคือ ระดับชั้นปวส. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 คุณลักษณะด้านสถานภาพการสมรส พบว่า การสมรสมากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาคือ โสด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 หย่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 คุณลักษณะด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 3 ปี – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 1 ปี - 3 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 น้อยที่สุดคือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 คุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.20 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

1.5.2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านทั้ง 11 ด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดในรายด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปต่ำสุด ดังนี้

1) ด้านนโยบายและการบริหารงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ นโยบายของบริษัทที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และยุติธรรมและบริษัทมีการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

2) ด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน และไม่ต้องการเปลี่ยนงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านการบังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

4) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สถานที่ทำงานท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานเพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

5) ด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานพิเศษอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมจากงานประจำ

6) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ให้ปฏิบัติ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7) ด้านความก้าวหน้าในงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือบริษัท มีการพิจารณาผู้ที่ทำงานดีและมีผลงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุให้ท่านตั้งใจทำงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริษัทฯ ให้การสนับสนุนและพิจารณาผู้ทำงานดีและมีผลงานสม่ำเสมอ

8) ด้านการได้การยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

9) ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เมื่อท่านมีปัญหาในด้านส่วนตัวหรือเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

10) ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาวะการณ์ครองชีพในปัจจุบัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บริษัทฯ ได้ให้สวัสดิการ และบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินจูงใจ หรือเงินค่ายานพาหนะ

11) ด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อทำงานเสร็จทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านสามารถแก้ไขปัญหาและมีการวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงาน

1.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1 เพศของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้การยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 2 อายุของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน ทั้ง 11 ด้าน พบว่า มีด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนเพียงด้านเดียว ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 3 ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอยู่ 5 ด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม ยกเว้น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 4 สถานภาพการสมรสของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ด้านความก้าวหน้า และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 5 ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอยู่ 5 ด้าน สอดคล้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวม ยกเว้น ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการบังคับบัญชา ที่มีระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวด อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด ที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ผู้ศึกษาขออภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงลงมาต่ำ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนและด้านความสำเร็จในการทำงาน ตามลำดับ ยกเว้นด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงลงมาต่ำ ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัตน์ กูตระกูล (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำนวน 9 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาของ ชื่นชีวัน วินสน (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการศึกษาของศิริไถ กุลทรัพย์ศุทธรา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเออนิเนียริง (1994) จำกัด พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกันเช่นนี้ อาจสืบเนื่องมาจากปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์แรงจูงใจมีความใกล้เคียงกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าโดยภาพรวมพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริไถ กุลทรัพย์ศุทธรา (2552) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเออนิเนียริง (1994) จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอายุงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวภัทร แคว้นนา (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัย

อาชีพศึกษาลำปาง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มี อายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน และผลการศึกษาครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั่นแนล จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

2.2.1 ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของพนักงานรักษาความสะอาดที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน เพราะพนักงานที่มีการศึกษาน้อยมีแรงจูงใจความมุ่งมั่น ความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

2.2.2 ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบันของพนักงานรักษาความสะอาดที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปีมีแรงจูงใจการทำงานน้อย แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 3-5 ปี เป็นเพราะอายุงานมากได้รับเงินเดือนค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดี มีความมั่นคงในงาน สามารถปฏิบัติตามนโยบายและปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีกว่า

2.3 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนและด้านความสำเร็จในการทำงานตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.3.1 ด้านนโยบายและการบริหาร จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศันสนีย์ สุขสมิติ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัมมิทคอมพิวเตอร์ จำกัด สรุปได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญกับ นโยบายของบริษัทที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ อีกทั้งได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานหรือแจกจ่ายงานจากผู้บังคับบัญชา การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ยุติธรรมและบริษัทมีการติดตามผล ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.3.2 ด้านความมั่นคงในงาน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศันสนีย์ สุขสมิติ (2551) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัมมิตคอมพิวเตอร์ จำกัด สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องหากทำงานผิดพลาด จะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม บริษัทฯ มีโอกาสเติบโตในอนาคต งานที่ทำมีความมั่นคงในชีวิตและครอบครัวและมีความพึงพอใจในงาน ไม่ต้องการเปลี่ยนงาน

2.3.3 ด้านการบังคับบัญชา จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสมทบ ไสลชัย (2554) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน จังหวัดพัทลุง สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ มีความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน สายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อนเป็นระบบเข้าใจง่าย และพนักงานไว้วางใจผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขได้

2.3.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวัทร แด้ววัฒนา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ การจัดพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และสถานที่ทำงานมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานเพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3.5 ด้านความรับผิดชอบ จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์ คุณตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาราชการพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับเรื่องผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน โดยให้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ บางครั้งทำงานมากกว่าเวลาปกติเพื่อให้งานสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน สามารถปฏิบัติได้ครบทุกขั้นตอนจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี และมีโอกาสรับผิดชอบงานพิเศษอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมจากงานประจำ

2.3.6 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัตน์ คุณตระกูล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาราชการพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับงานที่ทำอยู่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ

งานที่ทำมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน มีความเหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ และมีปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ปฏิบัติ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่

2.3.7 ด้านความก้าวหน้าในงาน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิวีไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนยีเนียร์ริง (1994) จำกัด สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับบริษัทฯ มีการพิจารณาผู้ที่ทำงานดีและมีผลงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นเหตุให้ตั้งใจทำงาน พนักงานยินดีและพึงพอใจหากบริษัทฯ ให้ออกไปปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น และได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น

2.3.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชื่นชีวัน วินสน (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรคลังสินค้า สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการที่ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเสมอ ได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานเมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นที่เสนอ และมีการมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่

2.3.9 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิวีไล กุลทรัพย์สุทธา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอทเอนยีเนียร์ริง (1994) จำกัด สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานทำงานเป็นทีมมีความสามัคคีกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารที่ดีก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน และเมื่อมีปัญหาในด้านส่วนตัวหรือเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

2.3.10 ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัตน์ กุศระกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยการพาณิชยไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับภาวะการณ์ครองชีพในปัจจุบัน รายได้ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ พนักงานอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่เท่าเทียมกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่รายได้สูงกว่า และมีสวัสดิการบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้เพียงพอ เช่น เงินจูงใจ หรือเงินค่ายานพาหนะ

2.3.11 ด้านความสำเร็จในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรัตน์ กุตระกูล (2550) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานเสร็จทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จในเวลาที่กำหนด และสามารถแก้ไขปัญหา มีการวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงานครั้งต่อไป

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

3.1.1 *เพศชาย* ควรให้ความสำคัญด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ผู้บริหารควรจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยให้พนักงานทำงานในปริมาณงานที่เหมาะสมกับเวลาและมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารควรจูงใจด้านความรับผิดชอบ โดยให้พนักงานปฏิบัติงานพิเศษเพิ่มเติมจากงานประจำควรเป็นงานปฏิบัติได้ไม่ยุ่งยาก ผู้บริหารควรจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะ ในการแก้ปัญหา และมีการวางแผนป้องกันปัญหาในการทำงาน รวมทั้งจัดสวัสดิการให้กับพนักงานมากขึ้น

3.1.2 *อายุ 51-60 ปี* ควรให้ความสำคัญด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผู้บริหารควรจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยให้พนักงานได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ เพิ่มเบี้ยขยัน จัดสวัสดิการต่างๆ ให้เพียงพอรวดเร็ว และมีค่าตอบแทนอายุงานเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

3.1.3 *ระดับการศึกษา* ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 ควรให้ความสำคัญด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้บริหารควรจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน อย่างยุติธรรม มีการจัดสวัสดิการต่างๆ ให้เพียงพอ และรวดเร็ว ผู้บริหารควรจูงใจด้านการบังคับบัญชา โดยรับฟังความคิดเห็น ปัญหาจากพนักงานและให้ความยุติธรรม ผู้บริหารควรจูงใจด้านความมั่นคงในงาน

โดยให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจ ไม่ส่งเปลี่ยนงานโดยไม่มีเหตุผล สร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน มีการพิจารณาเพื่อความเติบโตก้าวหน้าในงานและอาชีพ ผู้บริหารควรจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการติดตามผลและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมออย่างยุติธรรม การบริหารต้องมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม ผู้บริหารควรจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดหาอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเพียงพอและมีความปลอดภัย

3.1.4 สถานภาพการสมรส หม้าย ควรให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ผู้บริหารควรจูงใจด้านความก้าวหน้าในงาน โดยให้โอกาสพนักงานได้พัฒนาตนเอง มีการฝึกอบรม ทักษะ ความชำนาญ มีการสัมมนา พัฒนาเสริมความรู้ ผู้บริหารควรจูงใจในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ เพิ่มเบี้ยขยัน จัดสวัสดิการต่างๆ ให้อย่างเพียงพอ และรวดเร็วเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

3.1.5 ระยะเวลาการทำงานถึงปัจจุบัน 3-5 ปี ควรให้ความสำคัญด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้บริหารควรจูงใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน โดยปรับปรุงเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ เพิ่มเบี้ยขยัน อย่างยุติธรรม จัดสวัสดิการต่างๆ ให้อย่างเพียงพอและรวดเร็ว และมีค่าตอบแทนอายุงาน เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ผู้บริหารควรจูงใจด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยจัดกิจกรรมที่สร้างสรรค์หลายรูปแบบ ทั้งนอกและในสถานที่เพื่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารควรจูงใจด้านความมั่นคงในงาน โดยสร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน มีการพิจารณาเพื่อความเติบโตก้าวหน้าในงานและอาชีพ ผู้บริหารควรจูงใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยมีการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการติดตามผลและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอยุติธรรม ผู้บริหารควรจูงใจในด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดหาอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเพียงพอและมีความปลอดภัย

3.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ควรให้ความสำคัญด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผู้บริหารควรจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยให้พนักงานปฏิบัติงานเหมาะสมกับเวลา มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างชัดเจน ผู้บริหารควรจูงใจในด้านความรับผิดชอบ โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์หรือขอบเขตของงานให้ชัดเจนเพื่อการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้บริหารควรจูงใจด้าน

การบังคับบัญชา โดยให้ความยุติธรรม ไม่ซับซ้อน เป็นระบบ เข้าใจง่าย เป็นที่ปรึกษาที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ผู้บริหารควรจูงใจด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีการติดตามผลและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมออย่างยุติธรรม การบริหารงานมีความยืดหยุ่น คล่องตัวเหมาะสม ผู้บริหารควรจูงใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จัดหาอุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างเพียงพอและมีความปลอดภัยให้กับพนักงาน

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดกับบริษัทอื่นๆ ในธุรกิจเดียวกัน ที่มีระดับจำนวนคนประมาณ 200 คนใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และแผนงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้กับผู้บริหาร

3.2.2 ควรศึกษาในเรื่องอื่นๆ ที่ความสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตขององค์กร เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิ่งพร ทองใบ (2551) *การจัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนพื้นฐาน พิมพ์ครั้งที่ 2*
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2553) *แรงงานสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 12* กรุงเทพมหานคร วิทยุชน
- ชื่นชีวัน วินสน (2551) “*แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การคลังสินค้า*” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- จอมพล สุภาพ (2550) “*คัมภีร์ พัฒนามนุษย์*” Human Resources Development ธรรมสภา
กรุงเทพมหานคร
- เทียม โชควัฒนา (2554) *ทรัพยากรมนุษย์ จากบันทึกความจำ ดร.เทียม โชควัฒนา*
กรุงเทพมหานคร อมรินทร์
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทวีศักดิ์ สุทกวาทิน (2551) “*การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*” กรุงเทพมหานคร
ทีพีเอ็น เพรส
- ณัฐยา ลินตระกูลผล (2552) “*MBA เรียนด้วยตนเอง*” กรุงเทพมหานคร ธรรมกมล
- ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552) *การพัฒนา 10 ความสามารถหลัก เพื่อก้าวสู่สุดยอดหัวหน้างาน*
กรุงเทพมหานคร Think Beyond
- ทิตติยา สมสืบ (2553) “*แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัท
ประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร*” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชนกฤต วัฒนากุล (2551) *ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทสายไฟฟ้าบางกอก
เคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ การค้นคว้าแบบอิสระ* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชานินทร์ ศิลปจารุ (2550) *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 7*
กรุงเทพมหานคร วี.อินเตอร์ พรินท์
- ธำรงค์ศักดิ์ คงดาวัสดี (2553) *หัวหน้างานกับการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น)
- นงนุช กลิ่นหอม (2554) “*แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบิน
กรุงเทพ เวลด์ไฟลท์เซอร์วิส จำกัด*” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- นนท์ช พรอมไธสง (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี
- พิสุทธิ วสุลีปกร (2553) “ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุราบางยี่ขัน จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราณี อธิชัยกุล (2554) “การจูงใจและการสื่อสารในองค์กร” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการ องค์กรและทรัพยากรมนุษย์ หน้าที่ 7 หน้า 5-35 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- รุ่งทิพย์ พัฒนศิลป์ (2552) “ความคาดหวังของพนักงานครูต่อผู้บริหารในการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- วิภาพร กันพิพิธ (2555) “ผลกระทบของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้สอบบัญชีในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วิสูตร สังข์ลิ้ม (2552) “ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิเชียร วิทยอุดม (2554) การจัดการสมัยใหม่ กรุงเทพมหานคร ธนรัช
_____ (2554) พฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร ธนรัช
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุทรา (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.เอส โซซิเอท เอ็นเนียริง (1994) จำกัด” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ศันสนีย์ สุขสมิตติ (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชัมมิกคอมพิวเตอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สมทบท ไสลชัย (2554) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

- สุรชัย พรหมพันธุ์ (2554) “*ห้าแหละสมรรถนะเพื่อการพัฒนา*” กรุงเทพมหานคร ปริญญาชน
สุรางค์ โต้วตระกูล (2553) *จิตวิทยาการศึกษา* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สุวภัทร แต้วัฒนา (2555) “*แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง*”
การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ลำฤทธิ อินทะสร (2553) “*การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี
ข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพนอຍที่ 3*”
- Kazekim (2013) “*Motivation*” สืบค้นวันที่ 13 มิถุนายน 2557 จาก [www://www.obwan.kazekim.com](http://www.obwan.kazekim.com)
- Steven Stralser, Ph.D (2004) “*MBA เรียนด้วยตนเอง*” แปลและเรียบเรียงจาก *MBA in a Day*
โดย ญัฐยา สิ้นตระกูล (2552)





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม

1. พ.ต.อ.ประสิทธิ์ สมบัติศิริ รองกรรมการผู้จัดการ
บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด
2. นายนิรันดร์ ชงชาย ผู้จัดการฝ่ายรักษาความสะอาด
บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด
3. นางสาวรัชชก บูรธานี หัวหน้าแผนกข้อมูลและเงินเดือน
บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด





ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด

วัตถุประสงค์ การสำรวจความคิดเห็นเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาด บริษัท คู่อิงเวล อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด นี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการคำนวณหา ค่าทางสถิติเท่านั้น โดยไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ทั้งสิ้น

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ถูกที่สุด

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ถูกที่สุด

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี 31-40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 3
 มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ปวส.

4. สถานภาพสมรส

โสด สมรส
 หย่า หม้าย

5. ระยะเวลาทำงานถึงปัจจุบัน

น้อยกว่า 1 ปี 1 -3 ปี
 มากกว่า 3 ปี - 5 ปี มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท
 15,001 - 20,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท ดูอิ่งเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด
คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าคำตอบที่ถูกที่สุด

คำแนะนำ จากข้อความต่อไปนี้ ขอให้ท่านเลือกคำตอบเดียวที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
(ไม่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือผลกระทบแต่อย่างใด เป็นการประเมินความคิดเห็นเพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น) โดยให้ค่าคะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 หมายถึง เห็นด้วย
3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ผู้ประเมิน
		5	4	3	2	1	
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ							
7	งานที่ท่านทำอยู่มีความท้าทายความรู้ความสามารถ						
8	งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความถนัด ความรู้ ความสามารถ						
9	งานที่ท่านทำอยู่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะทางและต้องใส่ใจเป็นพิเศษ						
10	ปริมาณงานที่ท่านได้รับเหมาะสมกับเวลาที่ปฏิบัติ มีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่						
11	งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการปฏิบัติที่ชัดเจน						
ด้านความรับผิดชอบในงาน							
12	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน						
13	ท่านได้รับมอบหมายงานท่านสามารถปฏิบัติได้ครบทุกขั้นตอนจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี						
14	ท่านเคยทำงานมากกว่าเวลาปกติ เพื่อให้งานสำเร็จโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน						
15	ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ						
16	ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานพิเศษอื่นที่สำคัญเพิ่มเติมจากงานประจำ						

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ผู้ประเมิน
		5	4	3	2	1	
ด้านความก้าวหน้าในงาน							
17	ท่านมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนา เพื่อส่งเสริมความรู้ และประสบการณ์						
18	บริษัทฯ ให้การสนับสนุนและพิจารณาผู้ทำงานดีและมีผลงาน สม่่าเสมอ						
19	บริษัทฯ มีการพิจารณาผู้ที่ทำงานดีและมีผลงานอย่าง สม่่าเสมอ เป็นเหตุให้ท่านตั้งใจทำงาน						
20	ท่านยินดีและพึงพอใจหากบริษัทฯ ให้โอกาสไปปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น						
21	ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือปรับเปลี่ยน ตำแหน่งให้สูงขึ้น						
ด้านการได้การยอมรับนับถือ							
22	ผู้บังคับบัญชามีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของท่านเสมอ						
23	ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงาน เมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จเสมอ						
24	ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น ที่ท่านเสนอ						
25	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ ผู้บังคับบัญชาไม่อยู่						
26	ท่านได้รับความยอมรับ และไว้วางใจจากลูกค้าที่ใช้บริการ						
ด้านความสำเร็จในการทำงาน							
27	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้						
28	เมื่อทำงานเสร็จทำให้ท่านเกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น						
29	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและมีการวางแผนป้องกันปัญหา ในการทำงาน						
30	ท่านมีความทุ่มเทเพื่อให้งานของท่านประสบผลสำเร็จ						
31	ผู้บังคับบัญชาแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานเสมอ						
ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน							
32	รายได้ที่ท่านได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ						
33	ท่านอยากเปลี่ยนงานใหม่ทันที ถ้าท่านได้อยู่ตำแหน่งอื่นที่ทำ เทียบกับตำแหน่งในปัจจุบันแต่รายได้สูงกว่า						

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ผู้ประเมิน
		5	4	3	2	1	
34	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับภาวะการครองชีพในปัจจุบัน						
35	บริษัทฯ ได้ให้สวัสดิการ และบริการเพิ่มเติมจากสวัสดิการทั่วไปตามกฎหมายให้แก่ท่านอย่างเพียงพอ เช่น เงินจูงใจ หรือเงินค่ายานพาหนะ						
36	ท่านคิดว่าระดับรายได้ของท่านอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น						
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน							
37	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานของท่าน						
38	เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีมมีความสามัคคีกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน						
39	เมื่อท่านมีปัญหาในด้านส่วนตัวหรือเรื่องงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี						
40	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน						
41	หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติได้อย่างชัดเจน						
การบังคับบัญชา							
42	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเสมอ						
43	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน						
44	ท่านไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่ท่านไม่สามารถแก้ไขได้						
45	สายการบังคับบัญชาที่ท่านทำงานอยู่ ไม่ซับซ้อน เป็นระบบ เข้าใจง่าย						
46	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงาน ทำให้ท่านอยากร่วมงานด้วย						
ด้านความมั่นคงในงาน							
47	หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม						
48	ท่านมีความพึงพอใจในงานของท่าน และไม่ต้องการเปลี่ยนงาน						

ลำดับ	แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ผู้ประเมิน
		5	4	3	2	1	
49	ท่านมั่นใจที่จะทำงานกับบริษัทนี้ไปตราบถึงเวลาที่ต้องการจะอยู่						
50	งานที่ท่านทำมีความมั่นคงในชีวิตและครอบครัว						
51	ท่านเชื่อว่า บริษัทฯ มีโอกาสเติบโตในอนาคต						
ด้านนโยบายและการบริหารงาน							
52	ท่านได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานหรือแจกจ่ายงานจากผู้บังคับบัญชาของท่าน						
53	บริษัทได้กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทไว้อย่างชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้						
54	นโยบายของบริษัทมีความยืดหยุ่น คล่องตัว เหมาะสม						
55	การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และยุติธรรม						
56	บริษัทมีการติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างสม่ำเสมอ						
ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน							
57	สถานที่ทำงานและการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นสัดส่วน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของท่าน						
58	ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการรักษาสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้น่าอยู่เสมอ						
59	สถานที่ทำงานท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานเพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน						
60	สถานที่ทำงานของท่านมีระบบการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน						
61	สภาพการทำงานของท่าน และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันทำและร่วมกันรับผิดชอบ						

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท ดูอ็องเวล อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด
คำชี้แจง ขอให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะของแต่ละด้าน เพื่อให้การวิจัยเป็นไปอย่างถูกต้องและ
 สมบูรณ์ (โดยข้อเสนอแนะเหล่านี้ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ทั้งสิ้น)

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

2. ด้านความรับผิดชอบในงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

3. ด้านความก้าวหน้าในงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

4. ด้านการได้การยอมรับนับถือ

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

6. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

8. การบังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

9. ด้านความมั่นคงในงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

10. ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

11. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำอื่นๆ

ขอขอบคุณ



ภาคผนวก ค
คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC)
แบบสอบถามเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรักษาความสะอาดบริษัท คู่อิงเวล
อินเทอร์เน็ตชั้นเนต จำกัด

ส่วนที่ 1

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1.0
2	1	1	1	3	1.0
3	1	1	1	3	1.0
4	1	1	1	3	1.0
5	1	1	1	3	1.0
6	1	1	1	3	1.0

ส่วนที่ 2

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
2. ด้านความรับผิดชอบในงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. ด้านความก้าวหน้าในงาน						
1.1	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
4. ด้านการได้การยอมรับนับถือ						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
5. ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
6. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
7. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
8. การบังคับบัญชา						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
9. ด้านความมั่นคงในงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
10. ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
11. ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน						
1.1	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.2	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.3	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.4	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
1.5	1	1	1	3	1.0	สอดคล้อง
รวมผล IOC					60.01	

$$\text{ค่า IOC} = 60.01/61$$

$$= 0.98$$



ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่น

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.959	.964	55

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	226.0333	671.620	.199	.	.962
a2	225.6000	659.972	.634	.	.958
a3	225.6667	667.126	.520	.	.959
a4	225.6667	669.126	.429	.	.959
a5	225.7000	667.459	.525	.	.959
a6	225.5000	667.983	.481	.	.959
a7	225.4667	675.913	.455	.	.959
a8	225.6000	660.386	.689	.	.958
a9	225.7667	663.289	.710	.	.958
a10	225.6000	664.524	.664	.	.958
a11	225.3667	670.309	.517	.	.959
a12	225.5667	665.564	.666	.	.958
a13	225.4333	667.702	.603	.	.958
a14	225.6000	669.834	.461	.	.959
a15	225.6000	657.903	.582	.	.958
a16	225.2667	662.271	.681	.	.958
a17	225.5667	662.461	.662	.	.958
a18	225.4667	662.051	.678	.	.958
a19	225.5333	664.051	.693	.	.958
a20	225.4333	660.392	.808	.	.958
a21	225.4667	667.706	.459	.	.959
a22	225.6000	659.214	.623	.	.958
a23	225.5667	661.702	.562	.	.959
a24	225.4333	666.875	.626	.	.958
a25	225.5333	662.947	.723	.	.958
a26	225.6333	664.585	.417	.	.959
a27	225.3333	665.471	.644	.	.958
a28	225.5000	669.500	.470	.	.959
a29	225.8000	673.890	.259	.	.960
a30	225.5333	671.016	.364	.	.959
a31	225.3333	669.816	.526	.	.959
a32	225.7333	664.754	.646	.	.958
a33	225.7333	670.271	.470	.	.959
a34	225.7000	655.183	.688	.	.958
a35	225.5667	664.185	.510	.	.959
a36	225.3333	657.540	.808	.	.958
a37	225.4667	661.016	.749	.	.958

a38	225.4000	665.903	.696	.	.958
a39	225.4333	661.909	.715	.	.958
a40	225.7333	672.685	.310	.	.960
a41	225.6333	655.551	.684	.	.958
a42	225.6667	673.264	.494	.	.959
a43	225.6000	669.972	.517	.	.959
a44	225.9000	665.817	.412	.	.959
a45	225.6333	669.482	.480	.	.959
a46	225.7000	668.355	.417	.	.959
a47	225.5000	669.569	.497	.	.959
a48	225.5000	672.190	.460	.	.959
a49	225.6000	667.628	.544	.	.959
a50	225.4333	665.564	.582	.	.958
a51	225.3333	669.402	.579	.	.959
a52	225.4667	668.257	.556	.	.959
a53	225.5667	659.564	.562	.	.959
a54	225.4000	664.110	.580	.	.958
a55	225.4000	658.662	.556	.	.959



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรัชนีภรณ์ ส่งเสริมศาสตร์
วัน เดือน ปีเกิด	22 มกราคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
สถานที่ทำงาน	-
ตำแหน่ง	ธุรกิจส่วนตัว/นักวิจัยอิสระ

