

9/10/25

**ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้**

**นางสาวดวงกมล จารุศิริรังษี**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2553**

**Motivation Factors Related to the Performance of Employees : A Case Study of  
Advanced Info Service Public Company Limited  
in Southern Region**

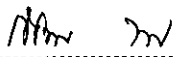
**Miss Duangkamon Jarusirangsri**

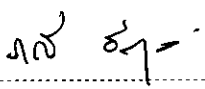
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2010


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ บังคับใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้  
ชื่อและนามสกุล นางสาวดวงกมล จารุสิริรัมย์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อิศัยกุล)

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษา** **ก้นคว่ำอิสระ** ปึงจ้ยจุงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้  
**ผู้ศึกษา** นางสาวดวงกมล จารุศิริรัมย์ รหัสนักศึกษา 2513001400 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ **ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ (2) ศึกษาปึงจ้ยจุงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ (3) เสนอแนวทางในการดำรงรักษาพนักงานให้อยู่คู่กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีจำนวนทั้งหมด 273 คน ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงาน 163 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงาน บริษัทมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (2) ปึงจ้ยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ปึงจ้ยจุงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอาทิ ปึงจ้ยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (3) ควรมีการจัดตั้งทีมวิจัยเพื่อศึกษา หรือจัดทำวิจัยเพิ่มเติม เพราะหากปึงจ้ยใจจุงใจได้ดีก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานติดตามไปด้วยเช่นกัน และจากกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่าพนักงานเห็นคุณค่าของผลตอบแทนที่จะได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นบริษัทจึงควรออกมาตรการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้เงินเดือน รวมทั้งจัดพนักงานให้อยู่ในตำแหน่งและสังกัดหน่วยงานที่เหมาะสม เพื่อลดช่องว่างด้านความคิดของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน

**คำสำคัญ** ปึงจ้ยจุงใจ การปฏิบัติงาน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)  
ภาคใต้

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทาง และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษาในครั้งนี้จะสำเร็จไม่ได้เลยถ้าหากไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามด้วยความตั้งใจ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาหวังว่าการค้นคว้าอิสระนี้ คงมีประโยชน์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน จะสามารถนำการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรักษาพนักงานให้อยู่คู่กับองค์กรต่างๆ ได้ต่อไป

ดวงกมล จารุศิริรังษี

ตุลาคม 2553

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
กรอบความคิดการศึกษา .....	3
สมมติฐานการศึกษา .....	4
ขอบเขตงานวิจัย .....	4
นิยามศัพท์ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
ความหมาย ประเภท ความสำคัญของแรงจูงใจและแนวคิดทฤษฎีปัจจัยจูงใจ .....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	21
ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ .....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	30
การสร้างเครื่องมือ .....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล .....	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน .....	44
ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	46
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	52
สรุปการศึกษา .....	53
อภิปรายผล .....	56
ข้อเสนอแนะ .....	61
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	68
ก แบบสอบถาม .....	69
ข ข้อมูลทั่วไปของบริษัท .....	76
ประวัติผู้ศึกษา .....	83

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ..... 35
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ..... 38
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ..... 39
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ..... 40
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ..... 41
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ ..... 42
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ..... 43
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ..... 44
ตารางที่ 4.9	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน ในสายปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ..... 46
ตารางที่ 4.10	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน ในสายปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ ..... 47
ตารางที่ 4.11	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน ในสายปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา ..... 47
ตารางที่ 4.12	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุการทำงาน ..... 48
ตารางที่ 4.13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับเงินเดือน ..... 48
ตารางที่ 4.14	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ..... 49



สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานในสาย ปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ..... 49
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยชูงใจในการปฏิบัติงานกับผล การปฏิบัติงานของพนักงาน ..... 50

ญ

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของกลุ่มทฤษฎีศึกษารองใจต่อพฤติกรรมมนุษย์ .....	11
ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการงูใจ .....	17
ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์เกิดจากความต่อเนื่องและการกระทำซ้ำ .....	19

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (Advanced Info Service PLC) หรือ เอไอเอส เป็นบริษัทในเครือ ชิน คอร์ปอเรชั่น (ชินคอร์ป) ทำธุรกิจเกี่ยวกับเครือข่ายและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย โดยมีส่วนแบ่งการตลาดประมาณ 52% มากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ จากการดำเนินงานกว่า 19 ปีบริษัทฯ ยังคงนำเสนอบริการที่เป็นเลิศให้กับสังคมไทยด้วยเครือข่ายสื่อสารไร้สายที่มั่นคงและครอบคลุมถึงกว่าร้อยละ 97 ของพื้นที่ รองรับผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากกว่า 28 ล้านคน ผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ให้แก่ลูกค้าคือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในระบบเติมเงินและระบบชำระค่าบริการรายเดือน โดยมีสัดส่วนลูกค้าในระบบเติมเงินร้อยละ 90 ของฐานลูกค้าทั้งหมด และมีสัดส่วนในระบบชำระค่าบริการรายเดือนร้อยละ 10 ในขณะที่สัดส่วนรายได้หลักมาจากลูกค้าระบบเติมเงินร้อยละ 66 และจากลูกค้าในระบบชำระค่าบริการรายเดือนอีกร้อยละ 25.4 รายได้อื่นๆ (บริการโทรข้ามแดนระหว่างประเทศ, โทรศัพท์ระหว่างประเทศ) 8.6%

การบริหารงานบุคคลเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารภายในองค์กร ทั้งนี้เพราะความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญและในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำก็จะส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลงและเกิดการขาดงานและลาออกจากงานในที่สุด (อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ, 2545)

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ต้องเพิ่มบทบาทไปสู่การเป็นผู้ร่วมขับเคลื่อนธุรกิจ คือ เป็น Business Driver ที่เข้มข้น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องสร้างความพร้อมด้านความสามารถของตนในการร่วมขับเคลื่อนธุรกิจกับทีม ผู้บริหาร โดยความสามารถที่สำคัญด้านแรก ก็คือ ความรู้ความเข้าใจ

ในการดำเนินธุรกิจ สามารถอ่านสถานการณ์ปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ถูกค้า ตลาดสินค้าบริการ ตลาดแรงงาน คู่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเข้าใจและต้องวางแผนกลยุทธ์ของ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องเหมาะสม การดูแลใส่ใจและรักษาพนักงาน (Retention) เพราะการ ดูแลรักษาไม่ใช่เพียงการรักษาให้คนเก่ง คนดีอยู่กับองค์กรอย่างเดียว แต่ต้องรักษาใจที่รู้สึกผูกพัน และแรงจูงใจที่จะมุ่งมั่นสร้างความสำเร็จแก่ คนและองค์กรด้วย อย่ายึดเพียงกาย แต่ต้องครองใจ พนักงานให้ได้ด้วย (จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล ,2553)

ในโลกธุรกิจที่มีสภาพการแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้น บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ตระหนักดีว่า “ บุคลากรคือกำลังสำคัญ ” ที่จะทำให้บริษัทก้าว ไปสู่ ความสำเร็จและ คงความเป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจ โทรคมนาคมได้ บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนา และสร้าง โอกาส ให้พนักงาน ด้วยลักษณะงานที่มีความท้าทายอย่าง ไม่หยุดนิ่ง ทั้งด้านความคิดเชิง นวัตกรรม และการพัฒนาคนเพื่อ ก้าวนำการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ทำให้ที่ AIS บุคลากรจึงมี โอกาสก้าวหน้า ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด และเพื่อคงความเป็นองค์กรที่ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ชั้น นำของประเทศไทย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด จึงมีการปรับกลยุทธ์ธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และบ่อยครั้ง เพื่อที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ของ เทคโนโลยีดังนั้นพนักงานจึงมี โอกาส จะ ดำเนินงานใหม่หลาย โครงการและงานที่ ท้าทาย ทักษะความคิดด้าน นวัตกรรมอย่างเต็ม สักยภาพ ของพวกเขาเสมอ นอกจากนี้แล้ว เรายัง ดูแล และให้ผลตอบแทน ที่สูงกับพนักงานที่มีความสามารถ เพราะเราเชื่อว่า พนักงานคือ พลังขับเคลื่อนที่สำคัญต่อความสำเร็จ ของบริษัท (ส่วนงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด ,2553)

ดังนั้นแสดงให้เห็นแล้วว่าแรงจูงใจก็มีส่วนสำคัญในการคงอยู่ของบุคลากร และยังเป็น ส่วนหนึ่งของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

2.3 เพื่อเป็นแนวทางในการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่คู่กับ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ หรือบริษัทอื่นๆ ต่อไป

### 3. กรอบความคิดการศึกษา

การศึกษานี้มีตัวแปรต่างๆ ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคล และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเฮิร์ชเบิร์ก ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาของการศึกษาเรื่องนี้ดังนี้

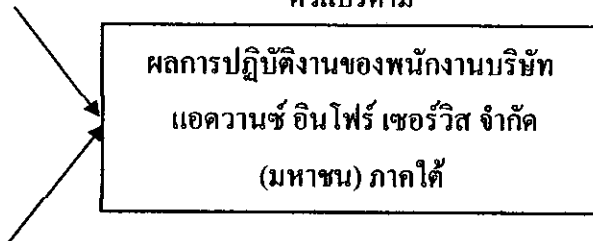
#### ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน
- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อายุการทำงานกับบริษัท
- ระดับเงินเดือน
- ระดับตำแหน่งงาน
- หน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)
- ความสำเร็จในการทำงาน
- การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น
- ลักษณะของงานที่ทำ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

#### ตัวแปรตาม

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด  
(มหาชน) ภาคใต้



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานระดับปฏิบัติงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

4.2 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

#### 5. ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษารั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเนื้อหาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

##### 5.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่
  - (1) เพศ
  - (2) อายุ
  - (3) ระดับการศึกษา
  - (4) ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท
  - (5) ตำแหน่งงาน
  - (6) หน่วยงานที่สังกัด
- 2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Herzberg ได้แก่
  - (1) ด้านผลสำเร็จในการทำงาน
  - (2) ด้านการได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น
  - (3) ด้านลักษณะของงานที่ทำ

(4) ด้านความรับผิดชอบ

(5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

**5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable)** ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

### 5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ จำนวน 273 คน ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะ ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงาน 163 คน

### 5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – กันยายน 2553

## 6. นิยามศัพท์

เพื่อให้ความหมายและความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของคำในการศึกษาครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

**6.1 บังคับใจในการทำงาน** หมายถึง บังคับที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

**6.2 ผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จของงาน

**6.3 พนักงาน** หมายถึง พนักงานเฉพาะส่วนระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

**6.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน** แยกออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

## 7.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 7.1 ได้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารในการปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท
- 7.2 ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
- 7.3 เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในการค้นคว้าขยายผลในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมาย ประเภท ความสำคัญของแรงจูงใจ และแนวคิดทฤษฎีปัจจัยจูงใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความหมาย ประเภท ความสำคัญของแรงจูงใจ และแนวคิดทฤษฎีปัจจัยจูงใจ

##### 1.1 ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1985: 590) ให้คำนิยามของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งสำหรับจุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานตามแรงกระตุ้นตามธรรมชาติ ซึ่งจะเกี่ยวกับพลังงาน การเปลี่ยนแปลงและการเลือกแสดงพฤติกรรม

สปริงทอลล์ (Sprinthall, 1991: 521) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นแรงขับหรือความต้องการที่จะแสดงออกที่ถูกชี้นำไปตามเส้นทางหรือหลีกเลี่ยงจากเป้าหมายบางประการจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสถานะภายในมีความบกพร่องหรือเกิดความต้องการจะดึงให้บุคคลกระทำ ไปยังทิศทางหรือหลีกเลี่ยงจุดมุ่งหมายบางอย่าง

เวเทิน (Weiten, 1997: 379) ให้คำจำกัดความของแรงจูงใจว่าเป็นความต้องการ (needs), ความอยาก (wants), ความสนใจ (interests) และความปรารถนา (desire) ที่ชักจูงบุคคลในทิศทางที่แน่นอน หรือการกล่าวสั้น ๆ ว่า การจูงใจก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มุ่งสู่จุดมุ่งหมาย

สมยศ นาวิการ (2543: 28-291) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจคือพลังที่ริเริ่ม กำกับ และำจุน

พฤติกรรมและการกระทำ ส่วนบุคคลและเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐาน ของแรงจูงใจ 3 ประการ คือความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544: 254) ได้ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ คือภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544: 153) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย จากการให้ความหมายของแรงจูงใจหลากหลายแนวคิด ข้างต้นสามารถ จากการให้ความหมายของแรงจูงใจหลากหลายแนวความคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจหมายถึงพลังภายในของแต่ละบุคคลที่ถูกกระตุ้น โดยบุคคลหรือสภาพแวดล้อมให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อ ไปสู่เป้าหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูง

5

## 1.2 ประเภทของแรงจูงใจ

ฮัล คอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard, Hull and Miller, อ้างใน สุรางค์ ไคว์ตระกูล 2544: 155) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) แรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) แรงจูงใจประเภทนี้ ประกอบด้วย ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ

(2) แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ ตัวอย่างเช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจที่อยากจะเป็นส่วนหนึ่งของหมู่ เป็นต้น

เวเทิน ( Weiten, 1997: 383) กล่าวว่าทฤษฎีส่วนใหญ่ได้แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Biological Motives) เกิดจากความต้องการทางร่างกาย เช่น ความหิว ความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม ความต้องการขับถ่าย ความต้องการนอนหลับและพักผ่อน ความต้องการแสดงออก ความก้าวร้าว เป็นต้น

(2) แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เกิดจากประสบการณ์ทางสังคม เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการอิสรภาพ ความต้องการการดูแลปกป้อง ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการเป็นที่สนใจของผู้อื่น ความต้องการความมีระเบียบเรียบร้อย ความต้องการความสนุกสนานเพลิดเพลิน

ซิมบาร์โดและเวเบอร์ (Zimbardo and Weber, 1997: 325) วูด (Wood, 1998:358) และสตราคค์ โค้วตระกูล (2544: 169) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจในแนวทางเดียวกันเป็น 2 ประเภท คือ

(1) แรงจูงใจภายใน (Intensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมจากภายนอกเพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเองมีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกมีความสุขนั่นเองที่เป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เขาได้รับ เช่น การเล่นเกม การร้องเพลงในห้องน้ำ การเก็บรักษาไดอารี่ส่วนตัว เป็นต้น

(2) แรงจูงใจภายนอก (Extensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากภายนอกจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน หรือรางวัลหรือหลีกเลี่ยงจากผลที่ไม่พึงปรารถนา แรงจูงใจเหล่านี้เช่น แรงเสริมชนิดต่าง ๆ ตั้งแต่คำ ดิชมรางวัลที่เป็นสิ่งของ เงิน ตัวแปรต่าง ๆ ที่มาจากบุคคล ลักษณะของเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

### 1.3 ความสำคัญของแรงจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์(2537: 378-379) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ของมนุษย์นั้น จะมีสาเหตุเสมอสิ่งที่เป็นสาเหตุก็คือ แรงจูงใจหรือความอยากเป็นตัวชี้แนะ (Guide) พฤติกรรมของคนตลอดเวลา ดังนั้นการสามารถทราบกลไกการเกิดพฤติกรรมและวิธีการจูงใจย่อมทำให้ผู้บริหารสามารถกระทำ การสั่งการ ได้เหมาะสม ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้คนงานทุ่มเทความสามารถของตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การจนกระทั่งองค์การบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้

Vroom (1964: 66) Porter and Lawler (1968 : 33) แรงจูงใจในการทำงานเป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยที่สามารถตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย การสร้างแรงจูงใจนี้ เป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหาร และผู้ที่ถูกจูงใจนั้น จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย แรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในองค์การ กล่าวได้อย่างสังเขปว่าเป็น อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือองค์การกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่าง

สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ (2545 ) การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่อาจกล่าวได้ว่ามีความสำคัญยิ่ง ในสาขาวิชาพฤติกรรมองค์การเพราะการศึกษาเรื่องการจูง

ใจจะทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของบุคคลโดยตรงและอาจก้าวไปถึงระดับการทำนาย รวมถึงการควบคุมของพฤติกรรมบุคคลในองค์การด้วย

#### 1.4 แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจ

สมยศ นาวิการ (2543: 297) ได้จำแนกทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1) ทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ (Content Theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นในสาระสำคัญว่า ความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจ หากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น ความต้องการของคนเป็นเสมือน บัญชีแสดงสิ่งของที่คนต้องการและจะดำเนินการเพื่อให้ได้สิ่งของนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบค่าตอบแทนขององค์การให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ให้ไปสู่เป้าหมายนั้น ขณะเดียวกันเป้าหมายขององค์การก็สำเร็จด้วย โดยทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎีการจูงใจของอี อาร์ จี ทฤษฎีการจูงใจหรือสองปัจจัยของเฮอรัลด์เบิร์ก และทฤษฎีความต้องการการเรียนรู้หรือการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมกเคลแลนด์

2) ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory) ทฤษฎีกระบวนการจะมุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไร ทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่างเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของพวกเขาและพวกเขาได้ประเมินความพอใจอย่างไรภายหลังจากได้บรรลุเป้าหมายของพวกเขาแล้ว ทฤษฎีกระบวนการจะพยายามอธิบายขั้นตอนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลซึ่งทำให้ความเข้าใจในความคิดหรือกระบวนการภายในจิตใจที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น โดยทฤษฎีกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีความเสมอภาค ทฤษฎีความคาดหวัง และทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย

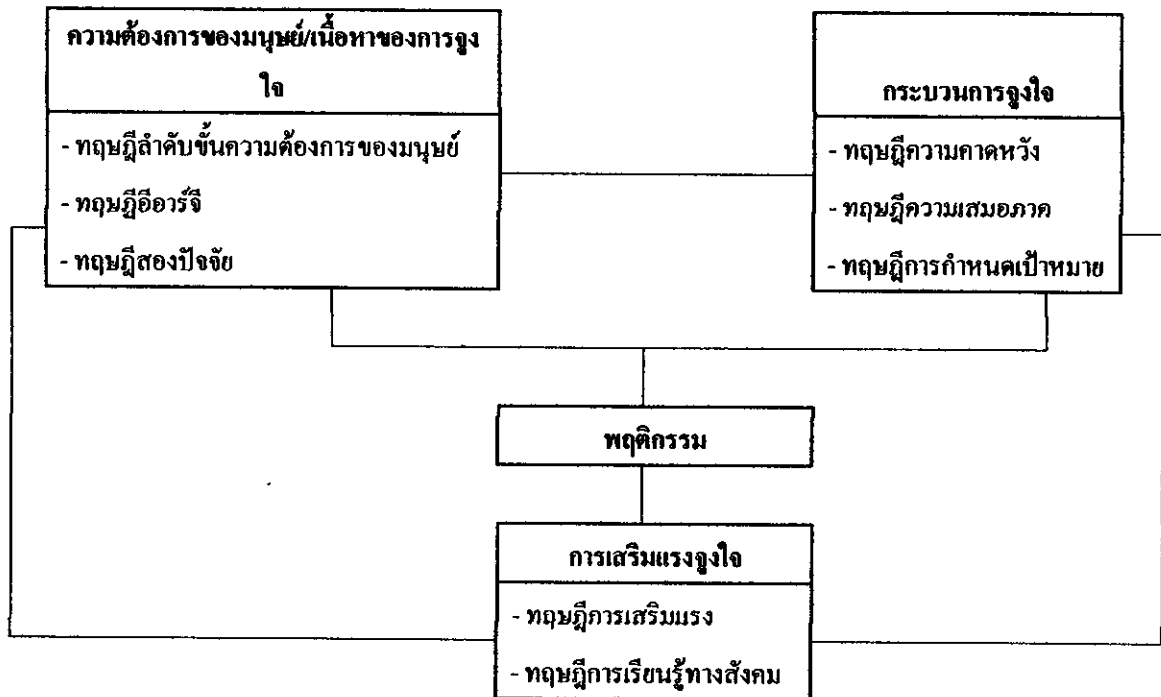
3) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ทฤษฎีนี้มักถูกเรียกว่า การกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทฤษฎีนี้จะพิจารณาถึงผลที่ติดตามาของการกระทำในอดีตจะมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะว่าในอดีตพวกเขาเรียนรู้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามาที่ให้ความพอใจกับเขาและพฤติกรรมอื่นๆจะเกี่ยวข้องกับผลผลิตตามาที่ให้ความไม่พอใจ ได้แก่ ทฤษฎีการเสริมแรง

ราณี อิศัยกุล (2544: 242-278) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ สรุปได้ ดังนี้

1) กลุ่มทฤษฎีที่ศึกษาความต้องการของมนุษย์เนื้อหาของการจูงใจว่าจะช่วยให้เกิดความเข้าใจความต้องการของมนุษย์ และการที่บุคคลที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน อาจแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันภายใต้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน

2) กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของการงูใจ ช่วยให้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อรางวัลตอบแทนและโอกาสในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

3) กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงงูใจ ช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลของผลของสภาพแวดล้อมภายนอก



ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของกลุ่มทฤษฎีศึกษาการงูใจต่อพฤติกรรมมนุษย์

#### 1.4.1 กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์เนื้อหาของการงูใจ

##### 1) ทฤษฎีความต้องการของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) มีสาระสำคัญคือ มนุษย์จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด ครอบคลุมทั้งที่มีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นตามมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์กระทำการต่างๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการขึ้นมา ตามทฤษฎีแล้วมาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านสรีระ เช่น น้ำ อากาศ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น ซึ่งความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพและความเป็นอยู่ของมนุษย์

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึงความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ มีความมั่นคงในงานที่ทำ มีหลักประกันต่างๆ ในการประกอบอาชีพ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือกลุ่มสังคม สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคม ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มี

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประจักษ์ในตัวเอง (Self Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นในสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุด มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับแล้ว

## 2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

เฮิร์ชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์การ ดังรายละเอียดดังนี้ คือ

### (1) ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivational Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยปัจจัยย่อย 5 ปัจจัยดังนี้

ก. **ผลสำเร็จในการทำงาน (Achievement)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

ข. **การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น (Recognition)** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดง

ความยินดี การให้กำลังใจ การมีรางวัลตอบแทนความดีความชอบในผลการปฏิบัติงาน

ค. ลักษณะของงานที่ทำ (*Work Itself*) หมายถึง ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงานความน่าสนใจและความท้าทายของงาน งานที่ทำเป็นงานตรงกับความถนัด

ง. ความรับผิดชอบ (*Responsibility*) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

จ. ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน (*Advancement*) หมายถึง เมื่องานประสบความสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น

(2) ปัจจัยของใจที่รักษาสุขลักษณะจิต (*Hygiene Factors*) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยตรงเป็นเพียงสิ่งที่จะช่วยสกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนอง เพราะถ้าไม่มีให้หรือมีให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้านดังนี้

ก. นโยบายและการบริหารขององค์กร (*Policy and Administration*) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ซึ่งจะต้องอยู่ในลักษณะนโยบายชัดเจน มีการแบ่งงาน ไม่ซ้ำซ้อน

ข. การควบคุมดูแล (*Supervision*) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือควบคุมความยุติธรรมในการบริหาร ตลอดจนการมีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา ให้คำแนะนำในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้

ค. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (*Relationships with Supervisor*) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ง. ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (*Relationships with Peers*) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

จ. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (*Relationships with Subordinates*) หมายถึง การติดต่อรวมทั้งไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกัน

- ฉ. *สภาพการทำงาน (Working Conditions)* หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ
- ข. *ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)* หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของ
- ฌ. *ค่าตอบแทน (Compensation)* หมายถึง ผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับหน้าที่งานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

ฉ. *ตำแหน่งงาน (Status)* หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี ได้แก่ ภาพพจน์ขององค์กร เป็นต้น

เฮิร์ซเบิร์กพยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิต (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สักระยะหนึ่งไม่เพียงพอในการทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับงานหรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือการลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็นไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้น่าทำ โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกตนเองมีความหมาย ทำทาสความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานจากหลักการของเฮิร์ซเบิร์กข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงาน 2 กลุ่มกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfaction)

3) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

(1) *ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E))* เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์



(2) *ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R))* เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์

(3) *ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G))* เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์

#### 1.4.2 กลุ่มทฤษฎีที่ศึกษากระบวนการของการจูงใจ

##### 1) ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

ทฤษฎีนี้ กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น)

J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่น ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานไม่เหมาะสมโดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ โดยอาจทำให้บุคคลทุ่มเทให้กับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคแสดงดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกันซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆดังนี้

ก. เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไป เช่นลดความพยายามในการทำงาน, มาสาย, ขาดงาน

ข. ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับ เช่น ขอลดเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง

ค. ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน

ง. เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น และจากการศึกษาพบว่า

ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต

ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป

ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริง ทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผลต่อปฏิริยาบางอย่าง ประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

## 2) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Vroom

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$  หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$  หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

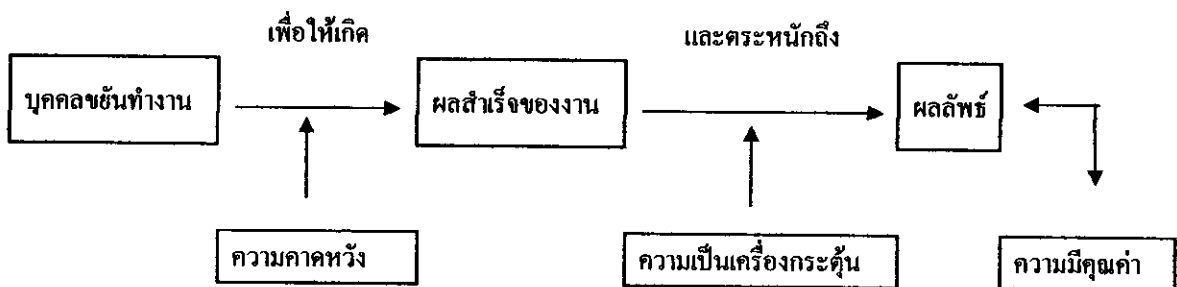
$E = \text{Expectancy}$  ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

(1) สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

(2) ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(3) ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความคาดหวังที่มีผลต่อการจูงใจ

### 3) ทฤษฎีการกำหนดเป้าหมาย (Goal – Setting Theory)

Locke และ Latham กล่าวว่า เป้าหมายประกอบด้วยปัจจัย 2 ข้อ คือ แรงจูงใจและพฤติกรรมทางตรง การตั้งเป้าหมายจะทำให้ได้ผลการทำงานที่ดีกว่าไม่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และเป้าหมายที่ยากก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจมากกว่าเป้าหมายที่ง่าย แต่เป้าหมายก็ไม่ควรยากเกินไป การเฉพาะเจาะจงและผลงานที่มีความท้าทายต่อเป้าหมายสามารถเป็นแรงจูงใจและเป็นการนำให้เราเข้าไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลและสถานการณ์มีความสัมพันธ์ต่อการทุ่มเทตนเพื่อเป้าหมายสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ความอดทนต่อความยากลำบาก ความมุ่งมั่น และการแข่งขัน

การตั้งเป้าหมายเป็นกระบวนการหนึ่งของทฤษฎีแรงจูงใจที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายและเข้าใจถึงพฤติกรรมการประเมิน เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้ามากขึ้นแต่สิ่งที่แตกต่างกันก็คือความสามารถและการสื่อสาร

#### 1.4.3 กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงจูงใจ

##### 1) ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

สกินเนอร์ (1938) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่าเราจะเข้าใจและสามารถควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าเรารู้เงื่อนไขของการเสริมแรง (reinforcement contingency) เพียงใด และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใดขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับผลเช่นไรในความคิดความเชื่อของสกินเนอร์สรุปได้ว่าผลกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดังนี้

A= Activator คือตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม

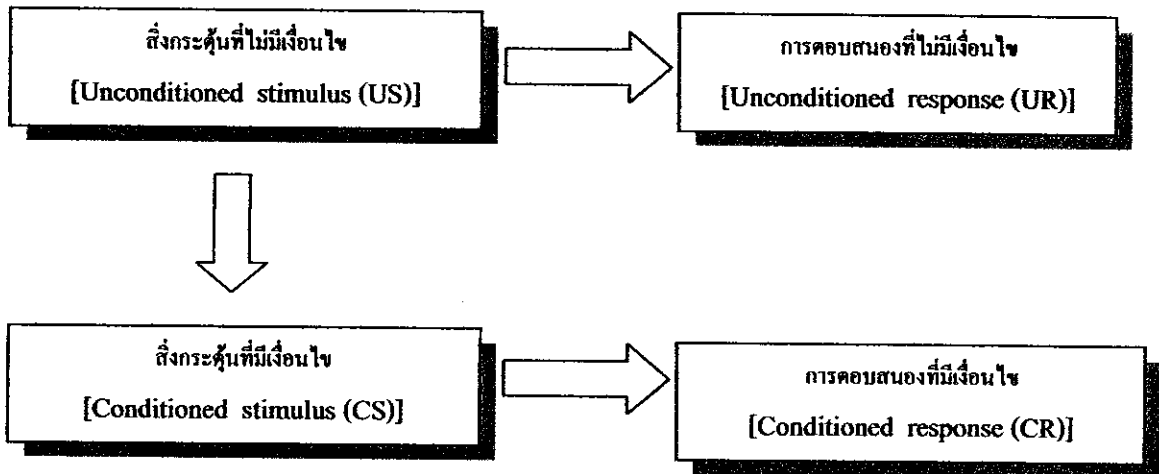
B= Behavior คือพฤติกรรม

C= Consequence คือผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป ถ้าเป็นผลกรรมที่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C+ หากไม่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C-

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่างคือ

##### (1) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning theory)

โดยนักจิตวิทยาชาวรัสเซียชื่อพาฟลอฟได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ reflex or respondent behavior เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองโดยอัตโนมัติ ทฤษฎีนี้เป็นการเรียนรู้ถึงกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎีวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกค่านึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่าการวางเงื่อนไข หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นซ้ำๆ ตัวอย่างที่มีชื่อเสียงที่สุดคือ พาฟลอฟสังเกตว่า สุนัขจะนำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัขเป็นปฏิกิริยาที่เกิดต่อเนื่องกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็นสิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข และการเกิดน้ำลายไหลเป็นการตอบสนองที่ไม่มีเงื่อนไขอธิบายได้ดังภาพ



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์เกิดจากความต่อเนื่องและการกระทำซ้ำ

ปัจจัยสองประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วย

ก. ความต่อเนื่องกัน หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในช่วงเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชิ้นเนื้อ ซึ่งเนื่องมาจากการเสนอสิ่งกระตุ้นสองสิ่งต่อเนื่องกัน

ข. การกระทำซ้ำ หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน

(2) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของผลกรรมต่อพฤติกรรมของบุคคล (*Operant conditioning theory*) หรือ (*Instrumental Conditional theory*) ต่างจากทฤษฎี Classical Conditioning ตรงที่เราสนใจ Consequence คือผลที่ตามมาซึ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือการให้แรงเสริม (reinforcement) กับ การลงโทษ (Punishment) โดยแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้

เงื่อนไขการเสริมแรงคือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลชอบที่ได้รับสิ่งนั้นและทำให้เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นตลอด โดยแบ่งเป็น

- แรงเสริมทางบวก (Positive reinforce) คือการให้แล้วทำให้บุคคลพอใจ
- แรงเสริมทางลบ (Negative reinforce) คือการยกเลิกหรือถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบ เมื่อเลิกแล้วทำให้บุคคลนั้นชอบสภาพเช่นนั้นเงื่อนไขการลงโทษ คือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลไม่ชอบสิ่งที่ได้รับ ทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดชะงักลง โดยแบ่งเป็น
  - การลงโทษทางบวก (positive punishment) คือการให้สิ่งเขาไม่ชอบ
  - การลงโทษทางลบ (Negative punishment) คือการถอนสิ่งที่เขาชอบ

## 2) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

Albert Bandura นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าของตนเอง เดิมใช้ชื่อว่า "ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม" (Social Learning Theory) ต่อมาเขาได้เปลี่ยนชื่อทฤษฎีเพื่อความเหมาะสมเป็น "ทฤษฎีปัญญาสังคม"

ทฤษฎีปัญญาสังคมเน้นหลักการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) เกิดจากการที่บุคคลสังเกตการกระทำของผู้อื่นแล้วพยายามเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางสังคมเราสามารถพบได้ใน

ขั้นตอนของการเรียนรู้โดยการสังเกต

(1) ขั้นให้ความสนใจ (Attention Phase)

(2) ขั้นจำ (Retention Phase) ซึ่งมักจะจดจำไว้เป็นจินตภาพเกี่ยวกับขั้นตอนการแสดงพฤติกรรม

(3) ขั้นปฏิบัติ (Reproduction Phase) เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนต้องแสดงพฤติกรรมตามตัวแบบ ซึ่งจะส่งผลให้มีการตรวจสอบการเรียนรู้ที่ได้จดจำไว้

(4) ขั้นจูงใจ (Motivation Phase) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นแสดงผลของการกระทำจากการแสดงพฤติกรรมตามตัวแบบ ถ้าผลที่ตัวแบบเคยได้รับเป็นไปในทางบวกก็จะจูงใจให้ผู้เรียนอยากแสดงพฤติกรรมตามแบบ ถ้าเป็นไปในทางลบผู้เรียนก็มักจะงดเว้นการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

หลักพื้นฐานของทฤษฎีปัญญาสังคม มี 3 ประการ คือ

(1) กระบวนการเรียนรู้ต้องอาศัยทั้งกระบวนการทางปัญญา และทักษะการตัดสินใจของผู้เรียน

(2) การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 3 ประการระหว่าง ตัวบุคคล สิ่งแวดล้อมและพฤติกรรมซึ่งมีอิทธิพลต่อกันและกัน

(3) ผลของการเรียนรู้กับการแสดงออกอาจจะแตกต่างกัน สิ่งที่เรียนรู้แล้วอาจไม่มีการแสดงออกก็ได้ เช่น ผลของการกระทำ (Consequence) ด้านบวก เมื่อเรียนรู้แล้วจะเกิดการแสดงพฤติกรรมเลียนแบบ แต่ผลการกระทำด้านลบ อาจมีการเรียนรู้แต่ไม่มีการเลียนแบบ

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปส่วนใหญ่กล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน (Performance) เพราะถือได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือถ้ามีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติต่ำ ในความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

พรธรรม ทรัพย์ประภา (2532 : 61 – 62) ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ คือการทำงานที่ใช้เทคนิคการจูงใจบุคคลประกอบไปด้วยมีการที่แจ่มหรือการบอกเป้าหมายขององค์กร การตระหนักและยอมรับการให้โอกาสและให้ความปลอดภัย การให้คนงานมีความสัมฤทธิ์ผลการพยายามปรับปรุงงาน การสร้างแรงจูงใจโดยการใช้เงินกระตุ้นให้ทำงานเป็นทีม การให้ความยุติธรรม ตลอดจนการกระตุ้นให้คนงานมีอิสระและมีความรับผิดชอบในการทำงาน

พิชัย เสริมจิตต์ (2542 : 96) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์กร

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2542 : 86) ให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การที่องค์กรนั้นมีการใช้ทรัพยากรโดยคำนึงถึงต้นทุนต่อหน่วย (Cost Competitiveness) กล่าวคือ เป็นการวิเคราะห์ถึงการใช้ทรัพยากรโดยเป็นอิสระจากการที่ทรัพยากรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับกลไกอื่น ๆ เป็นการยกวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยของแต่ละทรัพยากรที่เราเอามาใช้วิเคราะห์

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 154) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2542 : 264) กล่าวถึง ประสิทธิภาพคือความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดใช้วิธีการบริหารจัดการทรัพยากรแบบสิ้นเปลืองน้อยที่สุด การบริหารจัดการสอดคล้องกับหลักของแฮร์ริงตัน อีเมอร์สัน 12 ประการ ได้แก่

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
2. ให้หลักเหตุผลทั่วไป
3. คำแนะนำที่ดี
4. วินัย

5. ความยุติธรรม
6. มีข้อมูลเชื่อถือได้
7. ตรงต่อเวลา
8. ความฉับไวของการจัดส่ง
9. สภาพมาตรฐาน
10. มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานระบุไว้
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

ริตเซอร์ (Ritzer, 2549 : ออนไลน์) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงวิธีการที่ดีที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดสำหรับการดำเนินการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง หรือการเลือกวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543 : 101 – 105) กล่าวว่าประสิทธิภาพประสิทธิผลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ต้องพิจารณาในองค์ประกอบดังนี้ คือ ความสอดคล้อง (Relevance) ความตรงประเด็น (Factors Validity) ความไวต่อผลการปฏิบัติงาน (Sensitivity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

วัชรวิฑูรธรรม และคนอื่นๆ (2523 : 246) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ซึ่งเป็นค่านิยมที่ยึดอยู่ในสังคมปัจจุบัน การทำงานเร็ว งานดีและมีระเบียบเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ลีลา สนานุเคราะห์ (2530 : 27) กล่าวว่า ประสิทธิภาพทางการจัดการ หมายถึง ความสามารถที่จะวางหลักและวิธีการทำงานให้ได้ผลงานออกมาสูงที่สุด เป็นที่พอใจแก่ผู้บริหาร องค์กร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วย กล่าวคือ นอกจากผลงานที่ได้ต้องมีปริมาณและคุณภาพสูงแล้วยังต้องคำนึงถึงความพอใจของผู้ผลิตและผู้ใช้สินค้า หรือบริการนั้น ๆ ประกอบด้วยประสิทธิภาพอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

ในเมื่อ	E	=	Efficiency	=	ประสิทธิภาพ
	O	=	Output	=	ผลงานที่ผลิตได้
	I	=	Input	=	ทรัพยากรบริหารที่ใช้ไป
	S	=	Satisfaction	=	ความพึงพอใจที่ได้รับ



ประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality)
2. ปริมาณของงาน (Quantity)
3. เวลา (Time)
4. วิธีการ (Methods)
5. ค่าใช้จ่าย (Costs)

จากแนวคิดเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการต่าง ๆ อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานในเชิงเศรษฐศาสตร์นั้น หมายถึง การผลิตประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ นั่น ฉะนั้นประสิทธิภาพในความหมายของผู้ศึกษา หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลรวดเร็ว ทันเวลา และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการ การบริหารตามแนวมนุษยสัมพันธ์ หรือการบริหารที่มุ่งเน้นในเรื่องความสำคัญของคน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานและเป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร จึงได้มีนักวิชาการหลายคนเริ่มให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ทำให้อนาคตความคิดที่จากเดิมเน้นการมุ่งใจด้วยวัตถุและเทคนิคเพียงอย่างเดียว มาสู่หลักการบริหารตามแนวมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Approach) หรือการบริหารที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับจิตใจของมนุษย์ ในองค์การมากขึ้นในการบริหารงานขององค์การผู้บริหารจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และกลวิธีที่หลากหลายในการที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (จิรัช ชูเวช, 2534 : 35) จำเป็นต้องรอบรู้ในการนำหลัก 4 M's ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งเป็นหลักพื้นฐานมาประยุกต์ใช้เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า ในบรรดาทรัพยากรทั้ง 4 นั้น คน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของการบริหาร เนื่องจากเป็นทรัพยากรแกนหลักที่นำทรัพยากรที่เหลือเข้ามาสู่กระบวนการและกรรมวิธีไปสู่ความสำเร็จ แม้ว่าองค์การนั้นๆ จะมีทรัพยากรด้านอื่นๆ ที่ดีเพียงใดก็ตามถ้าขาดคนแล้วองค์การนั้นๆ จะประสบความสำเร็จได้ยากยิ่งดังนั้นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจาก

กล่าวถึงปัจจัยในด้านต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ เมื่อได้รับปัจจัยในด้านต่าง ๆ แล้วจะส่งผลประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานได้ผลดีเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น แต่ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้แล้วการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการเสริมสร้างแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจให้กับบุคคลในองค์กรจึงสำคัญยิ่ง เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความรู้สึกเต็มใจที่จะสร้างปฏิบัติงานและอุทิศตนเองเพื่องานมุ่งสู่ความสำเร็จของงาน

### 3. ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นบริษัทผู้นำธุรกิจด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมแบบไร้สายหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีส่วนแบ่งเชิงรายได้และเชิงผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย จากการดำเนินงานกว่า 19 ปีบริษัทฯ ยังคงนำเสนอบริการที่เป็นเลิศให้กับสังคมไทยด้วย เครือข่ายสื่อสาร ไร้สายที่มั่นคงและครอบคลุมถึงกว่าร้อยละ 97 ของพื้นที่รองรับผู้ใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากกว่า 28 ล้านคน เอไอเอส มีบริษัทในเครือที่นำเสนอบริการที่หลากหลายผ่านพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่า 8,000 คน(รวมพนักงานสัญญาจ้าง) โดย ณ สิ้นปี 2552

#### 3.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักที่ เอไอเอส ให้แก่ลูกค้าคือบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งในระบบเติมเงินและระบบชำระค่า บริการรายเดือน โดยมีสัดส่วนลูกค้าในระบบเติมเงินร้อยละ 90 ของฐานลูกค้าทั้งหมด และมีสัดส่วนในระบบชำระค่าบริการรายเดือนร้อยละ 10 ในขณะที่สัดส่วนรายได้หลักมาจากลูกค้าระบบเติมเงินร้อยละ 66 และจากลูกค้าในระบบชำระค่าบริการรายเดือนอีกร้อยละ 25.4 รายได้อื่นๆ (บริการโทรข้ามแดนระหว่างประเทศ, โทรศัพท์ระหว่างประเทศ) 8.6%

#### 3.2 ด้านกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ

เป็นผู้นำที่ขับเคลื่อนอย่างไม่หยุดนิ่งในการ สร้างสรรค์ และนำเสนอบริการทางการสื่อสารที่ผสมผสานในรูปแบบต่างๆ จากเครือข่ายสื่อสาร โทรคมนาคม

3.2.1 มุ่งมั่นสรรหาบริการใหม่ๆที่มีความพิเศษและแตกต่างซึ่งสอดคล้องการใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ

3.2.2 มีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำในด้านส่วนแบ่งรายได้ และมีผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี

3.2.3 มุ่งมั่นในการเพิ่มคุณค่าองค์กรและบุคลากร เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มูลค่าที่สูงขึ้น

3.2.4 มุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคมของเราอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตลอดไป

### 3.3 นโยบายการกำกับดูแลกิจการของ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ มีความเชื่อมั่นว่า ระบบการบริหารจัดการที่ดี การมีคณะกรรมการและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และมีความรับผิดชอบต่อนี้ที่มีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การเคารพในสิทธิความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าและผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นของ บริษัทในระยะยาว นโยบายดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 หมวดครอบคลุมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

#### 3.3.1 คณะกรรมการบริษัท

#### 3.3.2 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และบทบาทต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 3.3.3 การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส

#### 3.3.4 การควบคุมและบริหารความเสี่ยง

#### 3.3.5 ประมวลจริยธรรมธุรกิจ

### 3.4 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นทุนทางปัญญา รวมทั้งสร้างสรรค์วัฒนธรรม หรือค่านิยมในการทำงาน เพื่อให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่มีความสุขเกิดการเรียนรู้สร้างความสำเร็จ แก่พนักงาน อันจะช่วยทำให้บริษัทสามารถดำเนินกิจการได้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางของ องค์กร ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และศักยภาพที่เหมาะสมสอดคล้องต่อแผนความก้าวหน้าเติบโตในสายอาชีพ โดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ การหมุนเวียนเรียนงาน การโอนย้ายงาน โดยใช้ระบบ Competency-Based Development เพื่อ การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) จัดให้มีโปรแกรมการพัฒนา รักษากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพความสามารถโดดเด่น (Talent ) เพื่อให้พนักงาน ได้แสดงศักยภาพในการทำงาน ได้ อย่างเต็มที่และประสบความสำเร็จในวิชาชีพของพนักงาน จัดให้มีทุนการศึกษาในระดับปริญญาโท ทั้งในและต่างประเทศแก่พนักงานเพื่อ

พัฒนาความสามารถของพนักงาน นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังได้สนับสนุนส่งเสริม ให้พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาชีพต่างๆ โดยรวบรวมองค์ความรู้เหล่านั้นไว้ใน “Nokhook” ระบบการบริหารความรู้ (Knowledge Management) ของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานได้มีแหล่งข้อมูล ในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากขึ้นอันจะทำให้องค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจ

โสภิตา เพ็ญทอง (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิ โครงการหลวง พบว่า พนักงานมูลนิธิ โครงการหลวง โดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต โดยรวมในระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตที่อยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น ด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับกลาง ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน (เงินเดือนและสวัสดิการ) ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการยอมรับยกย่องและชมเชย ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

วิเชียร ศรีพฤษณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัด โทรศัพท์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือ ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นในการที่จะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับสูงโดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับสูง ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตงาน ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้า ในการการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยอนามัย พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับสูง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน

สวัสดิการและความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ฉัฐนิช ปัญญาสม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย คีساتริ บิวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาลโศภิต สาขาเชียงใหม่ – กำแพง ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรก ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ได้แก่ ความภาคภูมิใจในอาชีพ  
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสรับรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ด้านลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความต้องการ

ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ได้แก่ บริษัทมีการกำหนดคู่ทางการเลื่อนตำแหน่งชัดเจน

ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ

วนิดา เกิดศิริ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลจากการสุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ครั้งนี้จำนวน 355 คน การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานธนาคารที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จूरีย์พร สุขแสวง (2551 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัท ไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลจากการสุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ครั้งนี้จำนวน 179 คน การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 8 ปี รายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการกระจายของค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ทุกด้านพนักงานขายประกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือนโยบายการบริหารงานของบริษัท สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงและความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานขายประกันที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานขายประกันที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพ รวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานแตกต่างกัน

กรวิทย์ ศานติอาวรณ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ฟู้ดน้อยเบเกอรี่ จำกัด ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน มีผลต่อการทำงานโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานในระดับมาก มีดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะของงาน ส่วนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ โดยมีขั้นตอนของวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีจำนวนทั้งหมด 273 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample size) ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้รับการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่างของพนักงาน 163 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{เมื่อ } n = \text{จำนวนตัวอย่าง, } N = \text{จำนวนประชากร, } e = \text{ค่าความคลาดเคลื่อน}$$
$$n = \frac{273}{1 + 273(0.05)^2} = 163 \text{ คน}$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) การสุ่มตัวอย่างจะเลือกเฉพาะพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในส่วนที่เป็นพนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง ซึ่งเป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ได้ตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ คือ 163 คน

## 2. เครื่องมือในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุการทำงานกับบริษัท
5. ระดับเงินเดือน
6. ระดับตำแหน่งงาน
7. หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) เกี่ยวกับปัจจัยของใจที่มีความสัมพันธ์กับการทำงาน ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ทำ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ ผู้ทำวิจัยได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือก ซึ่งแบ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale)

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด



ส่วนที่ 3 เป็นคำถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ภาคใต้

สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ ผู้ทำวิจัยได้กำหนดน้ำหนักของตัวเลือก ซึ่งแบ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์พอใช้

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ปรับปรุง

### 3. การสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือมีคุณภาพทั้งด้านความตรงและความเที่ยง ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสาร ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจทั่วไปและแรงจูงใจตามทฤษฎี

3.2 กำหนดนิยามคำศัพท์ของปัจจัยจูงใจ

3.3 สร้างประเด็นคำถาม จากนิยามศัพท์ แล้วคัดเลือกประเด็นคำถามที่เหมาะสม และครอบคลุมนิยามคำศัพท์ สร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

3.4 นำเสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อปรับปรุง แก้ไขในลำดับต้น

3.5 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

- 4.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง
- 4.2 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปใช้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนด โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 4.3 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาใส่รหัส และแปลงค่าเป็นตัวเลข เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Science) เพื่อการศึกษาทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้รายงานผลค่าเฉลี่ยและจัดอันดับความพึงพอใจ

### เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยของปัจจัยในงานเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ดังนั้นแต่ละระดับจะมีคะแนนแตกต่างกัน ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ ของเบสท์ (Best.1973 : 174-178) และค่าเฉลี่ยที่ได้จะนำมาแปลความหมายของปัจจัยในงานในการปฏิบัติงานตามระดับคะแนน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) หาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ T-test (เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่มว่า มีความแตกต่างกันหรือไม่) F – TEST หรือ ONE WAY ANOVA (One Way Analysis of Valiance) (เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 3 ตัวขึ้นไป)

ไป วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) สำหรับการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงานกับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินผลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) จะใช้เกณฑ์ประเมินผล (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 311-312) ดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01 - 0.20	ต่ำมาก

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ซึ่งผู้ศึกษา ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 คน มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
- 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะของงานที่ทำ
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

## ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการปฏิบัติงานในบริษัท ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

n=163		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (163)	ร้อยละ (100.0)
<b>1.เพศ</b>		
ชาย	94	57.7
หญิง	69	42.3
<b>2.อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	39	23.9
30-40 ปี	109	66.9
41 ปีขึ้นไป	15	9.2
<b>3.ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	6.7
ปริญญาตรี	136	83.4
ปริญญาโทขึ้นไป	16	9.8
<b>4. อายุการปฏิบัติงานในบริษัท</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	36	22.1
5-10 ปี	81	49.7
11ปีขึ้นไป	46	28.2
<b>5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
น้อยกว่า 15,000 บาท	17	10.4
15,001-30,000 บาท	82	50.3
30,001 บาทขึ้นไป	64	39.3

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (163)	ร้อยละ (100.0)
<b>6.ระดับตำแหน่งงาน</b>		
ต่ำกว่า PG 6	31	19.0
PG 6-8	120	73.6
PG 9 ขึ้นไป	12	7.4
<b>7.หน่วยงานที่สังกัด</b>		
บริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์,หาดใหญ่,ภูเก็ต)	48	29.4
บัญชีและการตลาด	28	17.2
ANW / CNW	39	23.9
Engineering Zone (TRG,YLA,HYI,CPN,PKT,NRT)	48	29.4

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 163 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 และเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 66.9 รองลงมา คือ น้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ ปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7
4. อายุการปฏิบัติงานในบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการปฏิบัติงานอยู่ที่ 5-10 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือ 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 และน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 และ น้อยกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

6. ระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง PG 6-8 มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมา ต่ำกว่า PG 6 มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ PG 9 ขึ้นไป มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

7. หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดอยู่ใน หน่วยงานบริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์,หาดใหญ่,ภูเก็ต) และ Engineering Zone (TRG,YLA,HYI,CPN,PKT,NRT) มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 เท่ากัน รองลงมาคือ ANW / CNW มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ บัญชีและการตลาด มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รายละเอียดดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.73	0.627	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.52	0.667	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	3.76	0.606	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.58	0.701	มาก
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.90	0.805	ปานกลาง
รวม	3.50	0.551	มาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.58 และ 3.52 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90



ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา	3.71	0.759	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความสำเร็จสมบูรณ์ในงานของท่าน	3.42	0.888	ปานกลาง
3. ความสำเร็จในการของท่านเกิดจากทักษะ และความมุ่งมั่น	3.91	0.706	มาก
4. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ	3.86	0.823	มาก
รวม	3.73	0.627	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ด้านความสำเร็จในการทำงาน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากทักษะ และความมุ่งมั่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความสำเร็จสมบูรณ์ในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน	3.55	0.747	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษ นอกเหนือจากงานตามภารกิจให้แก่ท่านเสมอ	3.38	0.983	ปานกลาง
3. เพื่อนร่วมงานให้เกียรติ และยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.60	0.805	มาก
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นคนมีคุณค่าต่อหน่วยงาน	3.56	0.754	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.667</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้เกียรติ และยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือ บุคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้สึกว่าคุณเป็นคนมีคุณค่าต่อหน่วยงาน และ เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษ นอกเหนือจากงานตามภารกิจให้แก่ท่านเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปึงจัจจุงใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ

ด้านลักษณะของงานที่ทำ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. บริษัทได้ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยใน การทำงาน	3.73	0.875	มาก
2. หน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถของ ท่าน	3.74	0.845	มาก
3. งานของท่านมีส่วนในการส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์	3.67	0.777	มาก
4. ท่านเข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบใน งานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน	3.90	0.795	มาก
รวม	3.76	0.606	มาก

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปึงจัจจุงใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานในบริษัท ด้านลักษณะของงานที่ทำ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปึงจัจจุงใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานที่อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านเข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบใน  
งานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ หน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับ  
ความรู้ความสามารถของท่าน บริษัทได้ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน  
และ งานของท่านมีส่วนในการส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.74, 3.73 และ 3.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงาน ไว้อย่างชัดเจน	3.55	0.931	มาก
2. ท่านมีอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.68	0.894	มาก
3. ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้ รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.72	0.764	มาก
4. เวลาทำงานที่กำหนดให้ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เหมาะสมกับความรับผิดชอบ	3.36	0.928	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.701</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ท่านมีอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาทำงานที่กำหนดให้ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ปึงจยุงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า	2.98	0.933	ปานกลาง
2. ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	2.99	0.923	ปานกลาง
3. บริษัทกฎเกณฑ์การประเมินการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนเป็นธรรมชาติ	2.94	0.918	ปานกลาง
4. บริษัทมีการสนับสนุนให้ท่านมีสิทธิในการ โยกย้ายไปสู่หน่วยงานใหม่ในสังกัดเดิมได้โดยง่าย	2.70	1.025	ปานกลาง
รวม	2.90	0.805	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปึงจยุงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปึงจยุงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 รองลงมาคือ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า บริษัทกฎเกณฑ์การประเมินการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนเป็นธรรมชาติ และ บริษัทมีการสนับสนุนให้ท่านมีสิทธิในการ โยกย้ายไปสู่หน่วยงานใหม่ในสังกัดเดิมได้โดยง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98, 2.94 และ 2.70 ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ จำนวน 9 ข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผล ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. การปฏิบัติงานในหน้าที่ท่านสามารถทำงานเสร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ	3.37	0.889	ปานกลาง
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้	3.71	0.759	ดี
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อผลงานที่ท่านประสพผลสำเร็จ	3.42	0.888	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน	3.36	0.814	ปานกลาง
5. งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความน่าสนใจ จูงใจให้ท่านอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.58	0.816	ดี
6. ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่	3.98	0.745	ดี
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสดังนี้จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา	3.36	0.900	ปานกลาง
8. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยในพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับท่าน	3.67	0.867	ดี
9. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน	3.77	0.806	ดี
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>	<b>ดี</b>

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 อันดับแรก คือ ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน และ ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

## ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** พนักงานระดับปฏิบัติงานของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ผู้ศึกษาใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว รายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	T-Test	2-tail Prob
ชาย	94	3.66	0.503	2.002	0.048*
หญิง	69	3.47	0.692		
รวม	163	3.58	0.597		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่า 2-tail Prob. เท่ากับ 0.048 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท แอคควานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
น้อยกว่า 30 ปี	39	3.69	0.596	1.328	0.268
30-40 ปี	109	3.56	0.585		
41 ปีขึ้นไป	15	3.41	0.670		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.268 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัท แอคควานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	3.62	0.552	1.891	0.154
ปริญญาตรี	136	3.54	0.606		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	3.85	0.498		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.154 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน  
บริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน  
จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
น้อยกว่า 5 ปี	36	3.68	0.621	1.719	0.183
5-10 ปี	81	3.49	0.645		
11ปีขึ้นไป	46	3.65	0.465		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน  
บริษัท แอควานซ์ อินโฟร เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
น้อยกว่า 15,000 บาท	17	3.13	0.628	6.862	0.001*
15,001-30,000 บาท	82	3.57	0.642		
30,001 บาทขึ้นไป	64	3.71	0.462		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน  
จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
ต่ำกว่า PG 6	31	3.23	0.645	7.110	0.001*
PG 6-8	120	3.65	0.562		
PG 9 ขึ้นไป	12	3.76	0.516		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลการปฏิบัติงานพนักงาน  
บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงาน  
จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	$\bar{X}$	SD.	F-Test	Sig.
บริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์,หาดใหญ่,ภูเก็ต)	48	3.13	0.678	19.703	0.000*
บัญชีและการตลาด	28	3.96	0.463		
ANW / CNW	39	3.62	0.503		
Engineering Zone (TRG,YLA,HYL,CPN,PKT,NRT)	48	3.78	0.327		
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>3.58</b>	<b>0.597</b>		

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า Sig.เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมุติฐานที่ 3** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) รายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.856	0.000**	สูงมาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.739	0.000**	ค่อนข้างสูง
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	0.746	0.000**	ค่อนข้างสูง
ด้านความรับผิดชอบ	0.791	0.000**	ค่อนข้างสูง
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.599	0.000**	ปานกลาง

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่า Sig. ของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด

(มหาชน) ซึ่งปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r=0.856$ ) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานมาก จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r=0.856, 0.791, 0.746, 0.739$ ) ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ทำ และ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมาก จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r=0.599$ ) แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมาก จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจต่อปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
3. เพื่อเป็นแนวทางในการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่คู่กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ หรือบริษัทอื่นๆ ต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ จำนวน 273 ราย ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตาม วัตถุประสงค์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 ราย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) กับแบบสอบถามตอนที่ 1 และแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) กับแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และ 3 โดยนำแบบสอบถามส่งอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมการวิจัยอิสระ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล บันทึกและประมวลผล ซึ่งสถิติในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มบุคคลในการรายงานผลค่าเฉลี่ยและจัดอันดับความพึงพอใจ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน และ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

## 1. สรุปผลการวิจัย

### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.7 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30–40 ปี ร้อยละ 66.9 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.4 ซึ่งอายุการปฏิบัติงานในบริษัทงานอยู่ที่ 5–10 ปี ร้อยละ 49.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระดับ 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 50.3 ระดับตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับ PG 6–8 ร้อยละ 73.6 และมีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานบริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์ธานี, หาดใหญ่, ภูเก็ต) และ Engineering Zone (TRG, YLA, HYI, CPN, PKT, NRT) ร้อยละ 29.4

### 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

**1.2.1 ด้านความก้าวหน้าในงาน** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านความสำเร็จในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากทักษะและความมุ่งมั่น รองลงมา ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความสำเร็จสมบูรณ์ในงาน

**1.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้เกียรติและยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน รองลงมา ได้แก่ บุคคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา มอบหมายงานพิเศษนอกเหนือจากงานตามภารกิจให้แก่ท่านเสมอ

**1.2.3 ด้านลักษณะงานที่ทำ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ ท่านเข้าใจบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ หน้าที่ที่ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน บริษัทได้ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และงานของท่านมีส่วนในการส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามลำดับ

**1.2.4 ด้านความรับผิดชอบ** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบอย่างเต็มที่ รองลงมา ได้แก่ ท่านมีอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน ส่วน ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เวลาทำงานที่กำหนดให้ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบ

**1.2.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกประเด็น ได้แก่ ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รองลงมา ได้แก่ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า บริษัททบทวนเกณฑ์การประเมินการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนเป็นธรรม และบริษัทมีการสนับสนุนให้ท่านมีสิทธิในการโยกย้ายไปสู่หน่วยงานใหม่ในสังกัดเดิมได้โดยง่าย ตามลำดับ

### 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน และท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้ ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของ



พนักงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

#### 1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา และงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความน่าสนใจให้ท่านอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ ส่วนผลการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อผลงานที่ท่านประสบผลสำเร็จ รองลงมา ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน้าที่ท่านสามารถทำงานเสร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่า เพศ ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.048 0.001 0.001 0.000 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.05 ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า sig เท่ากับ 0.268 0.154 0.183 ตามลำดับซึ่งมากกว่า 0.05

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟว์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอาทิ ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินโฟว์

เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยค่า Sig. ของ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ขอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ ( $r=0.856, 0.791, 0.746, 0.739$ ) ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

### 2.1 ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30 – 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งอายุการปฏิบัติงานในบริษัทงานอยู่ที่ 5 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระดับ 15,001 – 30,000 บาท ระดับตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับ PG 6 – 8 และมีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในหน่วยงานบริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์ธานี, หาดใหญ่, ภูเก็ต) และ Engineering Zone (TRG, YLA, HYI, CPN, PKT, NRT) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจूरีย์พร สุขแสง (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัทไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ โดยพบว่าจากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี

### 2.2 ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ทำ แสดงว่าหากเข้าใจลักษณะงานที่ทำเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนแล้วย่อมจูงใจพนักงานได้มากเช่นกัน รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ แสดงว่าความสำเร็จในการทำงานจะเกิดขึ้นได้จากทักษะและความมุ่งมั่น ในขณะที่ความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นได้หากมีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ และด้านการได้รับการยอมรับนับถือหากเพื่อนร่วมงานให้เกียรติและยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน แสดงว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเกิดขึ้นได้หากตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนิดา เกศศิริ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ระดับเห็นด้วยมาก หากแยกพิจารณาตามระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภิตา เฟื่องทอง (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง โดยพบว่าปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรวิทย์ ศานติอาวรณ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผิงน้อยเบเกอรี่จำกัด โดยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานในระดับมากมีดังนี้ คือด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านลักษณะของงาน รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐนิช ปัญญาสม (2548 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย คีساتริ บิวชั่น ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทศบาลโลกัสสาขาเชียงใหม่ – คำเที่ยง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในอันดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ เมื่อพิจารณาผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะเห็นได้ว่าผลจากความคิดเห็นในระดับต่างๆ นั้นเป็นปัจจัยจูงใจที่เป็นแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร ดังนี้คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง และเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ผลสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับในผลงานจากผู้อื่น ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากผลการวิจัยเพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่

บริษัทตระหนักว่า บุคลากรคือกำลังสำคัญที่จะทำให้บริษัทก้าวไปสู่ความสำเร็จและคงความเป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจ (ส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แอควานซ์ อินโฟว เซอร์วิส จำกัด, 2553) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องเข้าใจและต้องวางแผนกลยุทธ์ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องเหมาะสม ดูแลใส่ใจและรักษาพนักงาน เพราะการดูแลรักษาไม่ใช่เพียงการรักษาให้คนแก่ คนดี อยู่กับองค์กรอย่างเฉียว แต่ต้องรักษาใจที่รู้สึกผูกพันและแรงจูงใจที่จะมุ่งมั่นสร้างความสำเร็จแก่ตนเองและองค์กรด้วย อย่าซัดเพียงกาย แต่ต้องครองใจพนักงานให้ได้ด้วย (จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล, 2553) เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่บริษัทตระหนักว่า บุคลากรคือกำลังสำคัญที่จะทำให้บริษัทก้าวไปสู่ความสำเร็จและคงความเป็นองค์กรชั้นนำด้านธุรกิจ (ส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แอควานซ์ อินโฟว เซอร์วิส จำกัด, 2553) และการวิจัยนั้นผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจเพื่อเข้าใจและจัดการปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง และตรงจุด อันจะส่งผลดีต่อระบบการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทให้เกิดการพัฒนาขึ้นได้ นอกจากนี้หากทราบถึงปัจจัยจูงใจแล้วช่วยส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เป็นประโยชน์ต่อบริษัท และบริษัทก็จะประสบความสำเร็จในธุรกิจด้วย

### 2.3 ผลการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน และท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าความคิดเห็น 3 อันดับแรกนั้นมีเหตุมีผลซึ่งกันและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ พนักงานต้องการประสบความสำเร็จ แต่การประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องสนใจและตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ สามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้ ซึ่งงานที่ท่านปฏิบัติอยู่จะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่านเอง ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าพนักงานขาดโอกาสในการเพิ่มทักษะความรู้และขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ทำให้สิ่งเหล่านี้ไม่จูงใจในการปฏิบัติงานได้เพราะว่าภายในบริษัทอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับสิ่งเหล่านี้ก็เป็นได้ ดังนั้นการศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการธำรงรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัท แอควานซ์ อินโฟว เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ โดยส่งผลให้บริษัทเข้าใจภาพรวมการทำงานในปัจจุบันว่าเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะทำให้ทราบถึงปัญหาและแนว

ทางแก้ไข เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวทางที่บริษัทต้องการ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นมา กล่าวโดยสรุปว่าความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรนั้นย่อมขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ และในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำก็จะส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลงและเกิดการขาดงานและลาออกจางานในที่สุด (อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ, 2545)

## 2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

### 2.4.1 สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยผลการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับดี ได้แก่ ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่อย่างเต็มที่ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานโดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา และงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความน่าสนใจจึงให้ท่านอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ ตามลำดับ ส่วนผลการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นว่า มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อผลงานที่ท่านประสบความสำเร็จ การปฏิบัติงานในหน้าที่ท่านสามารถทำงานเสร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน และงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

### 2.4.2 สมมติฐานที่ 2 เพศ ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่าพนักงานให้คุณค่าและความสำคัญกับผลตอบแทนและสถานภาพในบริษัทที่คาดว่าจะได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานในบริษัท ซึ่งเป็นตัวส่งเสริมการทำงานของคน ในขณะที่เดียวกันเพศก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย เพราะปัจจัยด้านเพศเป็นแรงผลักดันและเป็นตัวกำหนดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานในหน้าที่การงานที่ตนต้องการได้เช่นกัน โดยเพศอาจจะกำหนดอำนาจการต่อรอง การเจรจา การเดินทาง เป็นต้น ที่อาจจะส่งผลต่อหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ดังนั้นบริษัทจึงควรทำความเข้าใจ

ร่วมกันด้วยการประชุม ปรึกษาหารือ หาช่องว่างหรือความต้องการของพนักงานที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน โดยการถาม การตอบแบบสอบถาม เป็นต้น โดยข้อมูลที่ได้จะส่งผลให้บริหารทราบถึงทัศนคติและความต้องการที่แท้จริง เพื่อลดความไม่พึงพอใจที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ในขณะที่พนักงานมองข้ามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เพราะเหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยรองหรือไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งๆ ที่อายุการทำงานที่มากขึ้น การมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น รวมทั้งอายุการทำงานที่มากขึ้น เป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน แต่เนื่องจากพนักงานในปัจจุบันมองข้ามและเล็งเห็นว่าความสามารถและประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นนั้น ไม่ได้เกิดจากสิ่งเหล่านี้ แต่ขึ้นอยู่กับสถานภาพของพนักงานที่บริษัทกำหนดให้มากกว่าที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานในบริษัท ดังนั้นการวางแผนกำลังคน และการวางตำแหน่งงานให้เหมาะสมกับพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทควรจะประเมินและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม และควรมีนโยบายการโยกย้ายที่ชัดเจนและเป็นธรรม โดยต้องไม่ขัดกับความต้องการของพนักงานด้วยเพื่อไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวนิดา เกิดศิริ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของจूरีย์พร สุขแสวง (2551 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกัน บริษัทไทยประกันชีวิต สาขารัตนาธิเบศร์ โดยพบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน

**2.4.3 สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง แสดงว่าหากปัจจัยจูงใจด้านใดจูงใจการปฏิบัติงานได้มาก ผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็จะดีตามไปด้วย จากข้อมูลพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความสัมพันธ์สูงมาก ในขณะที่ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ดังนั้นจากผลดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จในการทำงานของพนักงานสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและจูงใจให้การปฏิบัติงานนั้นเป็นไปในทิศทางที่บริษัทต้องการ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นแม้จะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานแต่เป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานเห็นว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงานนั้นอาจจะสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานแต่ก็มีระดับความสำคัญน้อยที่สุดในการศึกษารุ่นนี้ ซึ่งบริษัทควรจะให้ความสำคัญของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเพราะ

พนักงานทุกคนต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และสิ่งที่จะตอบสนองต่อความสำเร็จนั้นก็คือความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติ อาทิ การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน การได้รับรางวัล ฯลฯ แต่ผลการศึกษาพบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญปานกลางอาจเกิดจากบริษัทยังไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ หรือไม่เป็นรูปธรรมมากนัก แต่หากบริษัทใช้วิธีการนำเสนอในที่ประชุม การขึ้นบอร์ดบริษัท ยกย่องพนักงานก็จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์และจงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยความสำเร็จหรือประสิทธิภาพขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานของคุณคลากรในองค์กรเป็นสำคัญและในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลงานที่ปรากฏ หากบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำก็จะส่งผลให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรน้อยลง และเกิดการขาดงานและลาออกจากงานในที่สุด (อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ, 2545) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิเชียร ศรีพฤกษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดโทรศัพท์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ปัจจัยจงใจ มีความสัมพันธ์ต่อแรงจงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กล่าวคือด้านปัจจัยจงใจพบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับสูงโดยรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระดับสูง ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะและขอบเขตงาน ด้านความรับผิดชอบ

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่เดียวกันกลับให้ความสำคัญปานกลางกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทจึงควรหากลวิธีจูงใจที่มีผลสืบเนื่องจากความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น สนับสนุนให้พนักงานมีสิทธิในการโยกย้ายไปสู่หน่วยงานใหม่ในสังกัดเดิมได้โดยง่าย ประเมินผลงานที่ผ่านมาในรอบปี เลื่อนตำแหน่งให้พนักงานอย่างเป็นธรรมและชัดเจน รวมทั้งให้โอกาสในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และมีกำลังใจที่จะพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น รวมทั้งสร้างสรรค์สิ่งดีๆ ให้กับบริษัทต่อไป

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ทํานปฏิบัติงานอยู่มีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา นั้นแสดงให้เห็นว่าพนักงานมองว่า

งานที่ปฏิบัตินั้นจะไม่มีโอกาสได้ศึกษาเพิ่มเติมหรือได้รับการสนับสนุน ดังนั้นบริษัทจึงควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ไปอบรมสัมมนาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถ เพราะว่าบุคลากรจะได้มีศักยภาพที่หลากหลาย อันจะส่งผลดีต่องานที่ปฏิบัติ และส่งเสริมภาพรวมของการทำงานของ บริษัทได้ เป็นกลยุทธ์ที่บริษัทไม่ควรมองข้าม ในขณะที่เดียวกันควรสนับสนุนเมื่อพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้มา นำมาใช้ได้อย่างเกิดประโยชน์ต่อบริษัท พร้อมทั้งยกย่องยินดี เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดกำลังใจในการทำงาน และพร้อมที่จะถ่ายทอดให้กับพนักงานคนอื่นๆ ต่อไป

### 3.1.3 สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด

(มหาชน) ภาคใต้ ในสายปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นถึงศักยภาพของการทำงาน มีการแบ่งสายงานที่ชัดเจน บริษัทจึงควรรักษามาตรฐานการทำงานให้เป็นเช่นนี้ต่อไป

### สมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และอายุ

การทำงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แต่ระดับเงินเดือน ระดับตำแหน่งงาน และหน่วยงาน รวมถึงเพศมีผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าพนักงานเห็นคุณค่าของผลตอบแทนที่จะได้รับมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นบริษัทจึงควรออกมาตรการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้เงินเดือน รวมทั้งจัดพนักงานให้อยู่ในตำแหน่งและสังกัดหน่วยงานที่เหมาะสม เพื่อลดช่องว่างด้านความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน

### สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับผล

การปฏิบัติงานของพนักงาน และมีทิศทางความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ดังนั้นบริษัทจึงควรทราบถึงปัจจัยจูงใจ และจัดการปัจจัยเหล่านั้นให้เหมาะสมด้วยการจัดสัมมนา ประชุม เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการค้นหาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ด้วยการสอบถาม ตรวจสอบ แล้วประเมินผล อาจมีการจัดตั้งทีมวิจัยเพื่อศึกษา หรือจัดทำวิจัยเพิ่มเติม เพราะหากปัจจัยใดจูงใจได้ดีก็จะส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานดีตามไปด้วยเช่นกัน

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

### 3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

เพราะว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอีกมากที่น่าสนใจและสามารถนำมาต่อยอดการวิจัยได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม เป็นต้น

### 3.2.2 ในการวิจัยควรใช้ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิดในการตอบ

แบบสอบถาม ร่วมด้วย เช่น ข้อเสนอแนะ ปัญหา ความคิดเห็น ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริง อันจะส่งผลต่อการจูงใจ เพราะข้อมูลปลายเปิดนั้นเป็นการ



เปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นส่วนตัวที่อยากจะคาดเดาได้ เพื่อให้งานวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทที่ทำธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่อื่นๆ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน โดยภาพรวม เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อไป

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรวิทย์ ศานติอาวรรณ (2551) “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ผึ้งน้อยเบเกอรี่” สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail.php?id=14281&word=กรวิทย์ ศานติ อาวรรณ](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id=14281&word=กรวิทย์%20ศานติ%20อาวรรณ)
- จารุพันธ์ อธิธาว์กุล (2553) *หลอมจุดเด่น บริหารคนบนความแตกต่างจัดทัพชินคอร์ปเกาะกระแส อินโนเวชั่น* สารสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 15 กันยายน 2553 จาก [www.sbdc.co.th/filedownload/ais\\_total.pdf](http://www.sbdc.co.th/filedownload/ais_total.pdf)
- จิรัช ชูเวช. (2534 , กันยายน). “น้ำผึ้งเรือ เสือฟิ่งป่า,” *เอกสารส่งเสริมวิชาการตำรวจ*. 27(300) : 35.
- จूरีย์พร สุขแสวง (2551) “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายประกันบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขารัตนาธิเบศร์ “ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จาก [http://tdc.thailis.or.th/tdc/print.php?option=print&institute\\_code=28&bib=450](http://tdc.thailis.or.th/tdc/print.php?option=print&institute_code=28&bib=450)
- ฉัฐนิช ปัญญาสม (2548) “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เอก-ชัย คีสมทรี บิวซ์ัน ซิสเทม จำกัด : กรณีศึกษาของเทสโก้โลตัส สาขาเชียงใหม่ -- คำเที่ยง” สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail.php?id=286&word=ฉัฐนิช ปัญญาสม](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id=286&word=ฉัฐนิช%20ปัญญาสม)
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *พฤติกรรมองค์กร: การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์กร* เชียงบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช .Ritzer. (2549). *แนวคิดประสิทธิภาพ*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.midnightuniv.org/Midfrontpage/newpage6.html>.

- ราณี อธิชัยกุล (2544) หน่วยที่ 5 การจูงใจและการติดต่อสื่อสาร ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการ  
องค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ . นนทบุรี : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544) พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทร  
เกษม
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2543). การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่. กรุงเทพมหานคร : ส.ส.ท.  
ทีมงานนักลงทุนสัมพันธ์ บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (2553) รู้จัก AIS “กลยุทธ์การดำเนิน  
ธุรกิจ” สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 15 กันยายน 2553 จาก <http://investor.ais.co.th>
- พรรณราย ทรัพย์ประภา. (2532). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 .  
กรุงเทพมหานคร : วิชั่นอาร์ต คอร์ปอเรชั่น.
- พิชัย เสถียมจิตต์. (2542). การบริหารสถาบันเพื่อความเป็นเลิศ. คณะครุศาสตร์สถาบันราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- ลีลา สนานุเคราะห์. (2530). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : หน่วยงานนิเทศก์  
กรมการศึกษาค้นคว้า.
- วนิดา เกิดศิริ (2551) “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานใหญ่” สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จาก  
<http://dcms.thailis.or.th>
- วัชรีย์ ฐวธรรม และคนอื่น ๆ. (2523). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.  
กรุงเทพมหานคร : กรมการศึกษาค้นคว้า.
- วิเชียร ศรีพฤษ (2546) “ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดโทรศัพท์ จังหวัดเชียงใหม่”  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก  
[http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/theses/detail.php?id=14301&word=วิเชียร ศรี  
พฤษ](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/theses/detail.php?id=14301&word=วิเชียร%20ศรีพฤษ)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ สมศักดิ์ วานิชยากรณ์. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีองค์การ.  
(เอกสารประกอบคำสอน). อุดรดิตต์ : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2542).  
องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ดวงกมลสมัย
- สมยศ นาวิการ (2543) การบริหารและพฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร : อัมรินทร์พริ  
นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

- สุวรรณค์ โค้วตระกูล (2544) จิตวิทยาการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภิตา เฟื่องทอง (2545) “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จาก [http://library.cmu.ac.th/digital\\_collection/etheses/detail.php?id=14278&word=ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง](http://library.cmu.ac.th/digital_collection/etheses/detail.php?id=14278&word=ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง)
- ส่วนงานบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (2553) เหตุผลที่ AIS ใช้อยู่ สำหรับคุณ สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 16 กันยายน 2553 จาก <http://www.ais.co.th/careers/th/Job.html>
- อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ (2545) การบริหารจัดการบุคลากรสำนักงานคณบดี ด้วย Competency-Based สาระสังเขปออนไลน์ ค้นคืนวันที่ 16 กันยายน 2553 จาก <http://gotoknow.org/blog/km-medicine-psu/27338>
- McClelland, David C. *Human motivation*. The United States of America. Scott, Foresman, 1985.
- Sprinthall, Norman A. *Education Psychology: A Development Approach*: Singapore, 1991.
- Weiten, Wayne. *Psychology of Education*. The United States of America, Vonoffman, 1997.
- Yamane, Taro. *Statistics, An Introductory Analysis, Third Edition*. Singapore. Time Printer Sdn. Bhd, 1973.
- Zimbardo, Philip G. and Weber, Ann L. *Psychology*. 2nd. The United States of America. R.R.Donelley & Sons, 1997.

## ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถามความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้**

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้ เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้บริษัทสังเกตเห็นถึงปัจจัยจูงใจที่พนักงานให้ความสำคัญและจะได้มีความสุขกับการทำงานและเต็มใจร่วมทำงานกับบริษัทให้นานที่สุด

การรวบรวมข้อมูลครั้งนี้จะไม่เปิดเผยหรือนำเสนอเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอในภาพรวม และการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

**คำชี้แจง :** ในการกรอกแบบสอบถาม แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
- ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้
- ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ภาคใต้



**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท แอควานซ์ อิน โฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายกากบาทลงในหน้าช่องข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

**1. ลักษณะส่วนบุคคล**

1.1 เพศ

1) ชาย

2) หญิง

1.2 อายุ

1) น้อยกว่า 30 ปี

2) 30-40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโทขึ้นไป

1.4 อายุการทำงานกับบริษัท

1) น้อยกว่า 5 ปี

2) 5-10 ปี

3) 11 ปีขึ้นไป

1.5 ระดับเงินเดือน

1) น้อยกว่า 15,000 บาท

2) 15,001-30,000 บาท

3) 30,001 บาทขึ้นไป

1.6 ระดับตำแหน่งงาน

1) ต่ำกว่า PG 6

2) PG 6-8

3) PG 9 ขึ้นไป

**2.หน่วยงานที่สังกัด**

บริการลูกค้า (สาขาสุราษฎร์,หาดใหญ่,ภูเก็ต)

บัญชีและการตลาด

ANW / CNW

Engineering Zone (TRG,YLA,HYI,CPN,PKT,NRT)

**ตอนที่ 2** ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ภาคใต้

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายกากบาท ลงในหน้าช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยระดับความคิดเห็นเป็นดังนี้

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน		ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านความสำเร็จในการทำงาน</b>						
1	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา					
2	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจกับความสำเร็จสมบูรณ์ในงานของท่าน					
3	ความสำเร็จในการของท่านเกิดจากทักษะ และความมุ่งมั่น					
4	ท่านมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ					
<b>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</b>						
5	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน					
6	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานพิเศษ นอกเหนือจากงานตามภารกิจให้แก่ท่านเสมอ					
7	เพื่อนร่วมงานให้เกียรติ และยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
8	บุคคลากรในหน่วยงานของท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าต่อหน่วยงาน					

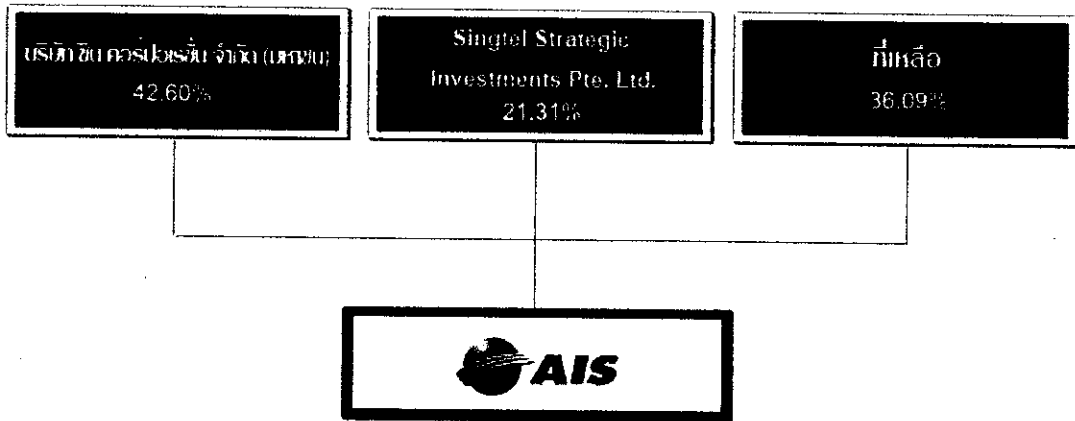
ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน		ระดับความ คิดเห็น				
		1	2	3	4	5
<b>ด้านลักษณะของงานที่ทำ</b>						
9	บริษัทได้ทำให้ท่านรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน					
10	หน้าที่ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
11	งานของท่านมีส่วนในการส่งเสริมให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
12	ท่านเข้าใจบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน					
<b>ด้านความรับผิดชอบ</b>						
13	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานไว้อย่างชัดเจน					
14	ท่านมีอำนาจหน้าที่ในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
15	ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบอย่างเต็มที่					
16	เวลาทำงานที่กำหนดให้ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรับผิดชอบ					
<b>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>						
17	เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ท่านมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า					
18	ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
19	บริษัทกฎเกณฑ์การประเมินการเลื่อนตำแหน่งมีความชัดเจนเป็นธรรม					
20	บริษัทมีการสนับสนุนให้ท่านมีสิทธิในการโยกย้ายไปสู่หน่วยงานใหม่ในสังกัดเดิมได้โดยง่าย					

- ตอนที่ 3** ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ภาคใต้
- คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมายกากบาท ลงในหน้าช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยระดับความคิดเห็นเป็นดังนี้
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
  - 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
  - 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
  - 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
  - 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

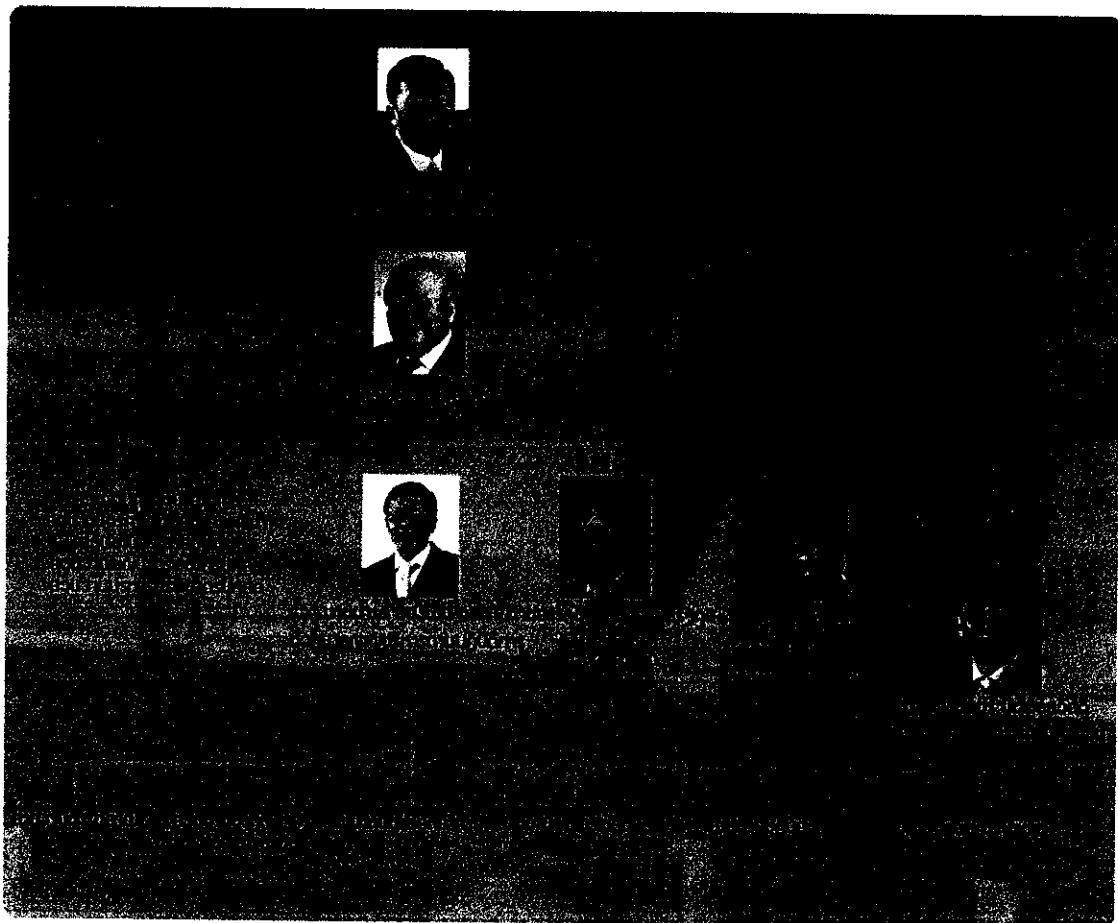
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	การปฏิบัติงานในหน้าที่ท่านสามารถทำงานเสร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ					
2	ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน โดยทั่วไปให้ประสบความสำเร็จได้					
3	ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อผลงานที่ท่านประสบความสำเร็จ					
4	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
5	งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความน่าสนใจ จูงใจให้ท่านอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
6	ท่านมีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่					
7	งานที่ท่านปฏิบัติคือมีโอกาที่จะได้รับการพัฒนาทักษะและได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้นจากผู้บังคับบัญชา					
8	งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยในพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับท่าน					
9	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับตัวท่าน					

**ภาคผนวก ข**  
**ข้อมูลทั่วไปของบริษัท**

### โครงสร้างผู้ถือหุ้นบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



### คณะผู้บริหารบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)



### คณะกรรมการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

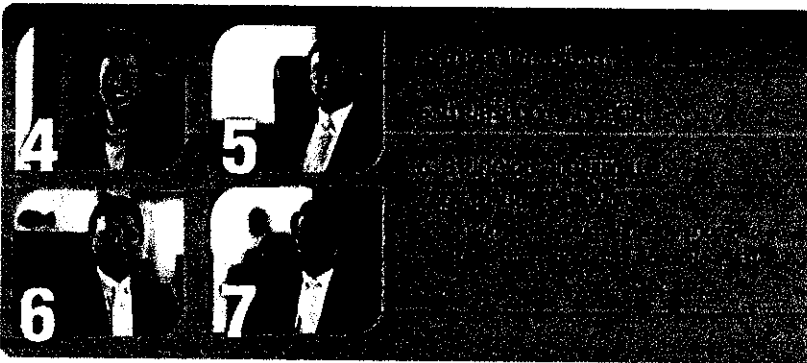


ประธานกรรมการ และกรรมการอิสระ



รองประธานกรรมการ

ประธานกรรมการตรวจสอบ  
และกรรมการอิสระ

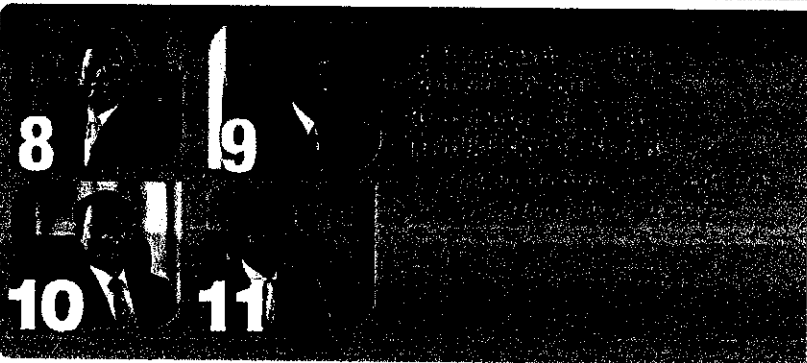


กรรมการตรวจสอบ  
และกรรมการอิสระ

กรรมการตรวจสอบ  
และกรรมการอิสระ

กรรมการ

กรรมการ



กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

\* กรรมการที่ไม่ใช่ผู้บริหาร



## ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส เป็นบริษัทผู้นำธุรกิจด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมแบบไร้สายหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีส่วนแบ่งเชิงรายได้และเชิงผู้ใช้งานมากที่สุดในประเทศไทย จากการดำเนินงานกว่า 19 ปีบริษัทฯ ยังคงนำเสนอบริการที่เป็นเลิศให้กับสังคมไทยด้วย เครือข่ายสื่อสาร ไร้สายที่มั่นคงและครอบคลุมถึงกว่าร้อยละ 97 ของพื้นที่รองรับผู้ใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนมากกว่า 28 ล้านคน เอไอเอส มีบริษัทในเครือที่นำเสนอบริการที่หลากหลายผ่านพนักงานที่มีคุณภาพมากกว่า 8,000 คน(รวมพนักงานสัญญาจ้าง) โดย ณ สิ้นปี 2552 โครงสร้างธุรกิจของเอไอเอส และบริษัทในเครือสามารถแสดงได้ตามแผนภาพ

### 1.ธุรกิจบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM

เอไอเอส และบริษัทในเครือได้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่บนคลื่น ความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ (MHz) และ 1800 เมกะเฮิรตซ์ โดย เครือข่ายเทคโนโลยี GSM ตามสัญญาร่วมการงานแบบสร้าง โอนกรรมสิทธิ์-ดำเนินงาน หรือ BTO (Build-Transfer-Operate)

โทรศัพท์มือถือบนเครือข่ายคลื่นความถี่ 900 เมกะเฮิรตซ์ บนเทคโนโลยี GSM เอไอเอส ได้ทำสัญญาร่วมการงานอายุ 25 ปีแบบสร้าง-โอนกรรมสิทธิ์-ดำเนินงาน หรือ BTO (Build-Transfer-Operate)กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือ ทีโอที ในปี 2533 โดย สัญญาดังกล่าวจะมีอายุถึงปี 2558 ซึ่งเนื้อหาหลักของสัญญาดังกล่าวมีใจความสำคัญคือ

- เอไอเอส จะต้องเป็นผู้ลงทุนสร้างเครือข่ายเซลลูลาร์ รวมถึงรับผิดชอบในการหาเงินลงทุน และค่าใช้จ่ายอื่น ทั้งหมด และ โอนกรรมสิทธิ์ในเครือข่ายให้ ทีโอที
- เอไอเอส จะต้องจ่ายผลตอบแทนในรูปแบบของส่วนแบ่งรายได้จากการบริการให้แก่ทีโอที แบ่งเป็น
  - 1) ส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการแบบชำระค่าบริการ หลังการใช้ (Postpaid) ปัจจุบันอยู่ที่ ร้อยละ 30 ของรายได้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
  - 2) ส่วนแบ่งรายได้จากการให้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ปัจจุบันอยู่ที่ ร้อยละ 20 ของรายได้ก่อนหักภาษีมูลค่าเพิ่ม

เอไอเอส ได้ทำสัญญาการเชื่อมโยงเครือข่าย หรือ Interconnection กับบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค และกับ บริษัท ทรูมูฟ จำกัด หรือ ทรูมูฟ ในปี 2549 และ 2550 ตามลำดับ

โดยข้อตกลงการเชื่อมโยงเครือข่ายระบุให้เจ้าของโครงข่าย ของผู้โทรออกต้องจ่ายเงินค่าเชื่อมโยง สัญญา ให้กับเจ้าของ เครือข่ายผู้รับสายตามอัตราที่ตกลงกันของคู่สัญญาทั้งหมด อัตราค่า เชื่อมโยงสัญญาดังกล่าวที่ตกลงกันในปัจจุบัน โดยผู้ให้บริการทั้งสามรายนั้นกำหนดไว้ที่ 1 บาท ต่อนาที

**โทรศัพท์มือถือบนเครือข่ายคลื่นความถี่ 1800 เมกะเฮิร์ตซ์ บนเทคโนโลยี GSM**

บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) (ถือหุ้นร้อยละ 98.55) ดำเนินงานภายใต้สัญญาร่วม การงานอายุ 25 ปีแบบสร้าง-โอนกรรมสิทธิ์-ดำเนินงาน หรือ BTO (Build-Transfer-Operate) กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ กสท. ในปี 2540 โดยสัญญาดังกล่าวจะมีอายุถึงปี 2556 ภายใต้สัญญาดังกล่าว ดีพีซี จะต้องจ่ายส่วนแบ่งรายได้ ให้กับ กสท. ซึ่งปัจจุบันอัตราส่วนแบ่ง อยู่ที่ร้อยละ 25 ของ รายได้จากการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ดีพีซีมีสัญญาใน การเชื่อมโยง เครือข่ายกับเอไอเอส เพื่อให้ทั้งผู้ใช้งาน โทรศัพท์ เคลื่อนที่ทั้งของเอไอเอส และของดีพีซีสามารถ ใช้บริการได้ ครอบคลุมทั่วประเทศ สร้างคุณภาพที่ดีกว่าในการให้บริการ ของทั้งสองเครือข่าย

## 2. ธุรกิจบริการโทรออกระหว่างประเทศ

**บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด (เอไอเอ็น)**

(ถือหุ้นร้อยละ 99.99) เอไอเอ็น ได้รับใบอนุญาตเพื่อประกอบกิจการให้บริการ โทรศัพท์ระหว่าง ประเทศจากคณะกรรมการ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เป็นระยะเวลา 20 ปี ตั้งแต่ ปี 2549 สิ้นสุดในปี 2569 ภายใต้ระเบียบใบอนุญาตที่ได้รับจาก กทช. เอไอเอ็น ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับ กทช. ทั้งสิ้นร้อยละ 6 จากรายได้จากการให้บริการ แบ่งเป็นค่าธรรมเนียมใบอนุญาต รายปีร้อยละ 2 และค่าบริการ โทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง และบริการเพื่อสังคม (Universal Service Obligation - USO) ร้อยละ 4

## 3. ธุรกิจสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์

**บริษัท ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ตเวอร์ค จำกัด (เอสบีเอ็น)**

(ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ประกอบธุรกิจให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน โดยมุ่งเน้นเรื่องการให้บริการด้าน ข้อมูล โดยเอสบีเอ็นได้รับ ใบอนุญาตจาก กทช. ในปี 2550 เพื่อประกอบธุรกิจ เช่น ให้บริการ อินเทอร์เน็ต (ISP) บริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (Internet gateway) บริการเสียงผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Voice over IP) และ บริการ โทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (IP Television) เป็นต้น

**บริษัท แอดวานซ์ คาต้าเน็ตเวอร์ค คอมมิวนิเคชันส์ จำกัด (เอดีซี)**

(ถือหุ้นร้อยละ 51 โดยทางอ้อมผ่านดีพีซี) เป็นธุรกิจร่วมลงทุน กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มี

อายุสัญญา การให้บริการ สิ้นสุดในปี 2565 โดยเอคิซี ประกอบธุรกิจให้บริการสื่อสาร ข้อมูลผ่านทางเครือข่ายสายโทรศัพท์ และสาย Optical Fiber ซึ่งบริการของเอคิซี ได้แก่ บริการสื่อสารข้อมูลผ่านทางเครือข่าย สายโทรศัพท์และสาย Optical fiber, บริการรับฝาก Server และ รับฝากข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต, บริการให้เช่าใช้พื้นที่ (Hosting) ทำเว็บไซต์ รวมถึงการให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างครบวงจร

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำกัด (เอคิซี)

(ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ประกอบธุรกิจให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ ซึ่งเน้นการให้บริการลูกค้าสัมพันธ์เป็นหลัก ถือเป็นกุญแจสำคัญ ที่ทำให้เอไอเอส แตกต่างจากผู้ประกอบการอื่น เพราะเหนือกว่า การให้บริการก่อนหรือหลังการขายหรือตอบปัญหาทั่วไป เช่น เรื่องการชำระค่าบริการ หรือสอบถามข้อมูลบริการ พนักงาน เอคิซี ยังมีบทบาทสำคัญในการช่วย โปรโมตกิจกรรมการตลาดของกลุ่มบริษัทฯ และแนะนำสินค้าและบริการให้ทั้ง ลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าใหม่ด้วย นอกจากนี้ เอคิซี ขยายโอกาส ทางอาชีพให้แก่ผู้พิการทางสายตา และผู้พิการทางการได้ยิน ด้วยการเข้าเป็นพนักงานในคอลเซ็นเตอร์ โดยมีสิทธิและสวัสดิการเท่าเทียมกับพนักงานประจำปกติ

#### 4. ธุรกิจจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และซิมการ์ด

บริษัท ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด (ดับบลิวดีเอส)

(ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่และอุปกรณ์โทรคมนาคม ซิมการ์ดและบัตรเติมเงิน โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์โทรคมนาคมจำหน่ายให้ทั้งผ่านตัวแทนจำหน่าย โดยทั่วไป และให้แก่ลูกค้าของเอไอเอส ซิมการ์ด และบัตรเติมเงินของเอไอเอสจำหน่ายผ่านร้าน เทเลวิซที่เป็นระบบแฟรนไชส์ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 350 สาขาผ่านร้านเทเลวิซ เอ็กเพรสที่มีสาขาย่อยมากกว่า 280 แห่ง และผ่านตัวแทนจำหน่ายทั่วไป 10,000 สาขา

#### 5. ธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่

บริษัท แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด (เอเอ็มพี)

(ถือหุ้นร้อยละ 99.99) เป็นธุรกิจให้บริการชำระสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้เงินสด หรือบัตรเครดิต (Mobile payment) เอเอ็มพี ได้รับอนุญาตจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ให้ประกอบธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้เงินสดหรือ บัตรเครดิตภายใต้ชื่อ “เอ็มเปย์ (mPAY)” ซึ่งเพิ่มความสะดวก และปลอดภัย แก่ลูกค้า เอไอเอส ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมธุรกรรมทางการเงินทั่วไป ตั้งแต่ใช้ เอ็มเปย์ ชื้อสินค้า online ชำระค่าบริการ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ เติมเงินระบบ วัน-ทู-คอล! และชำระค่าสินค้าและ บริการต่างๆ

บริษัท แคววนซ์ เมจิกการ์ด จำกัด (เอเอ็มซี) (ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ทำธุรกิจจัดจำหน่ายบัตรเติมเงินแทนเงินสด (Cash Card)

อื่นๆ

บริษัท แคววนซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (เอดับบลิวเอ็น) (ถือหุ้นร้อยละ 99.99) ให้บริการโทรคมนาคม บริการโครงข่าย โทรคมนาคม และบริการระบบคอมพิวเตอร์ โดยปัจจุบันได้รับ ใบอนุญาตให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) แบบที่ 1 และใบอนุญาตให้บริการโทรคมนาคมแบบที่ 3 โดยเอดับบลิวเอ็น มีบริษัทย่อย 2 บริษัทคือ บริษัท โมบาย บรอดแบนด์ บิสซิเนส จำกัด และ บริษัท แคววนซ์ โมบาย บรอดแบนด์ จำกัด

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวดวงกมล จารุศิริรัมย์
วัน เดือน ปีเกิด	8 กันยายน 2526
สถานที่เกิด	อำเภอตะกั่วป่า จังหวัดพังงา
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ.2549
สถานที่ทำงาน	บริษัท แอควานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	วิศวกร