

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

นายศราวุฒิ ฉิมดี

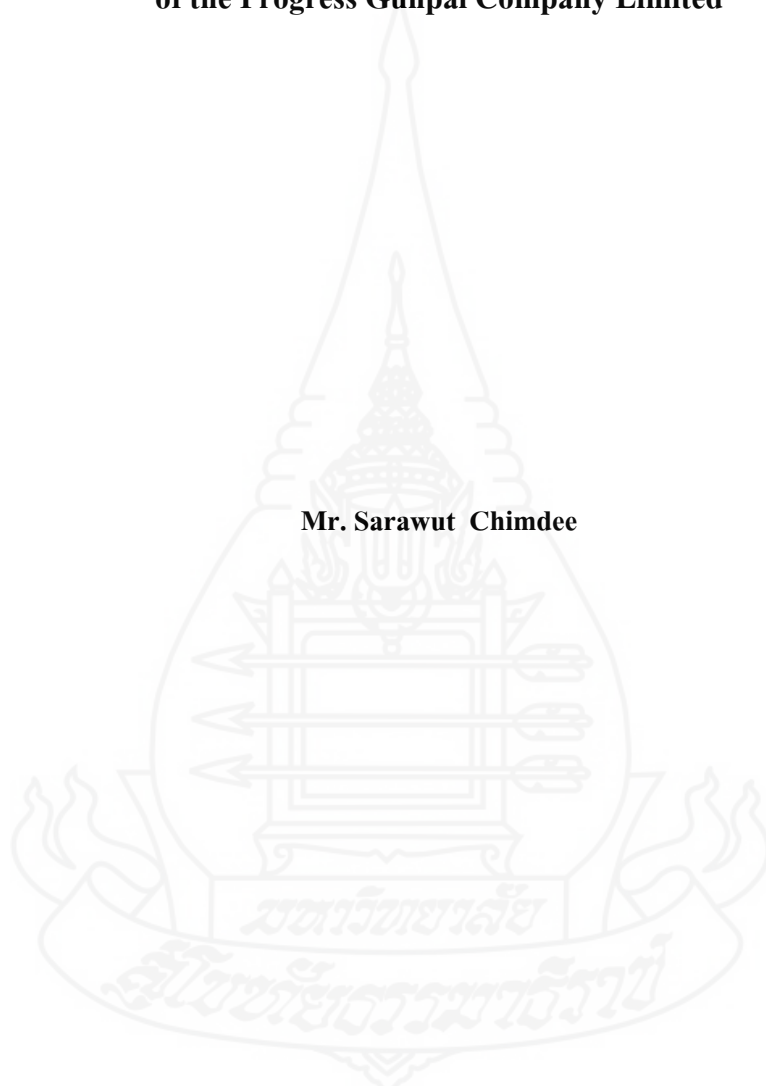


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Motivation Performance of Employees
of the Progress Gunpai Company Limited**

Mr. Sarawut Chimdee



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

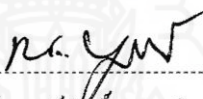
Sukhothai Thammathira Open University

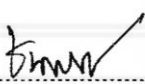
2013


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายศรารุณี นิมดี
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธีร์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **คั่นแก้วอิสระ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด
ผู้ศึกษา นายศรารุณี นิมิตี รหัสนักศึกษา 2533000861 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด จำนวน 452 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 213 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา (2) เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด

Independent Study title: Motivation Performance of Employees of the Progress Gunpai Company Limited

Author: Mr. Sarawut Chimdee; **ID:** 2533000861; **Degree:** Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Narongsak Boonlert, Associate Professor; **Academin year:** 2013

Abstract

The purposes of this study were (1) to determine motivation level of employees performance at Progress Ganpai company Limited and (2) to compare employees performance level of motivation at Progress Ganpai company Limited based on personalization

Population in this study were employees of Progress Ganpai company Limited with total of 452 workers. Sample size of 213 by Simple Random Sampling employees was calculated by Taro Yamane 's formula. Questionnaires were used in data collection process . Descriptive statistics have been used to defined percentage, mean standard deviation, t-test, F-test, Analysis of Variables (One-way ANOVA)

The study indicated that (1) The Motivation of employees performance of Progress Gunpai Company Limited in extent by overall had high-motivator factor. When analyzed followed The mature of work, the recognition, the progress of the work, policy and management, relationships with colleagues, the work status and stability, compensation and fringe benefits, responsibility the success, Supervisors in government (2) compared the motivation level of performance by different personal characteristics, in over all had no difference. But considering each sector, it was found that employees with different ages were motivated to perform at differently in the sector of progress of the work. progress of the work. The personal characteristics, the education level, marital status, job. Income per month, the duration of motivation and performance were no statistically significant difference.

Keywords: Motivation Performance, Employees, Progress Gunpai Company Limited

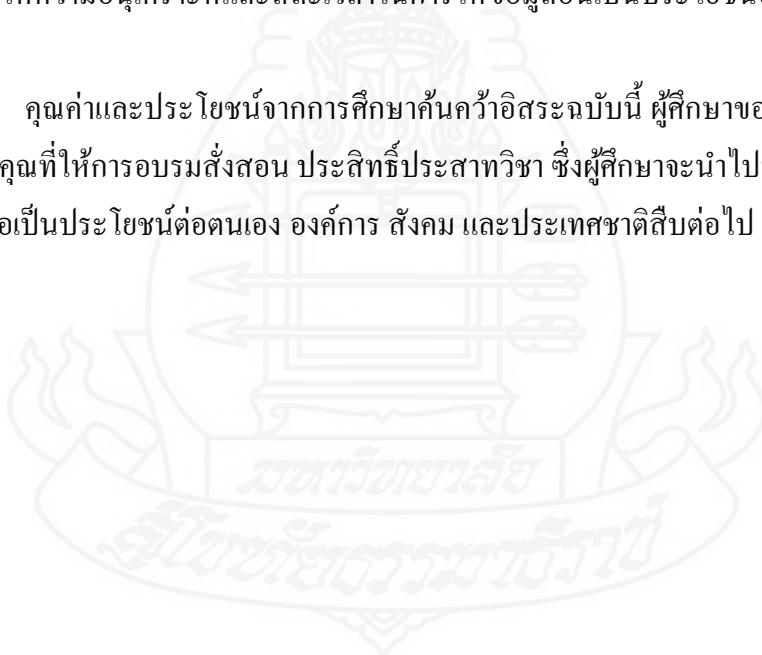
กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความรู้ แนะนำแนวทางในการศึกษา ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของเนื้อหาก่อนการนำเสนอ และตรวจสอบแก้ไขจนรายงานฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาจนเกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร และพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาต่อผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร สังคม และประเทศชาติสืบต่อไป



ศราวุฒิ ฉิมดี

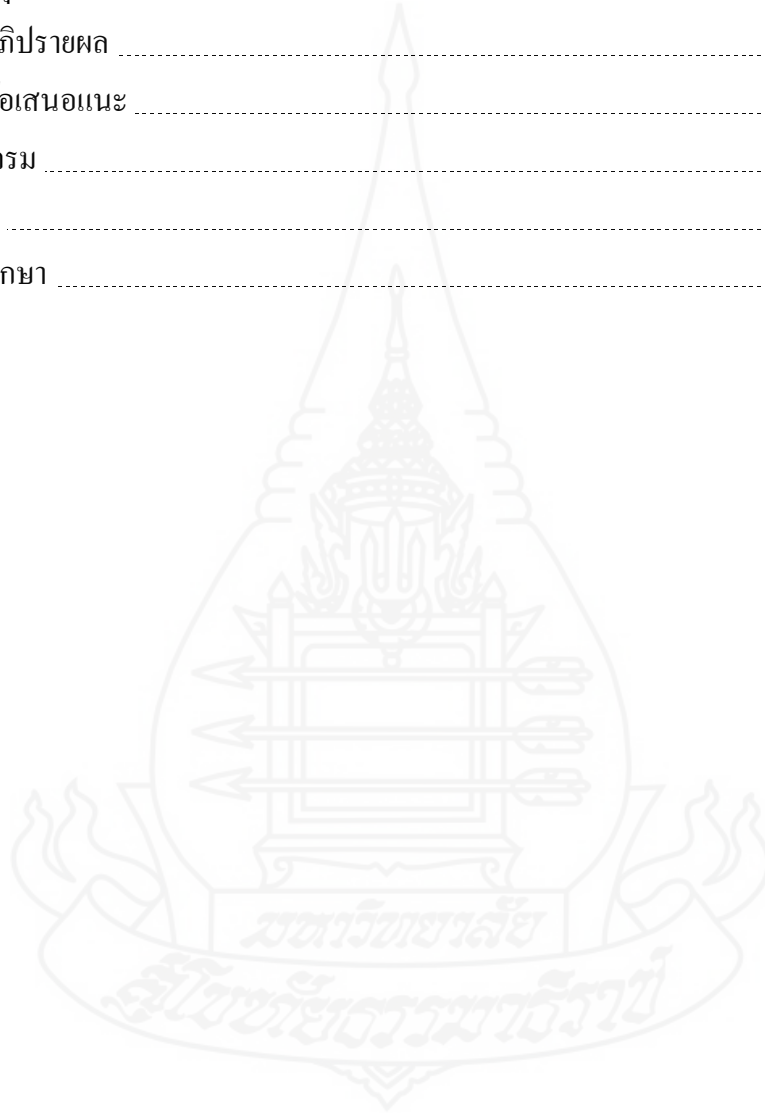
พฤษภาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมุติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	8
ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	36
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	51
บทที่ 4 ผลการศึกษา	53
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	54
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	56
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ผลความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	80
สรุปผลการศึกษา	80
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้ศึกษา	108



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในแต่ละฝ่าย	47
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด	54
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสำเร็จของงาน	57
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ	57
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านลักษณะของงาน	58
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความรับผิดชอบ	59
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความก้าวหน้าของงาน	60
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร	61
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา	61
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โทรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	63
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ	64
ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด	65
ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แสดงการเปรียบเทียบระดับ ความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ	67
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบรายคู่ของระดับความสำคัญที่แตกต่างกันที่มีต่อปัจจัย ด้านความก้าวหน้าของงาน จำแนกตามอายุ	69
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน	69
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้	74
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญ ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา	77
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แสดงการเปรียบเทียบระดับ ความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	79



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ	26
ภาพที่ 2.2 รูปแบบแรงจูงใจของ Vrom's Model of Motivation	31



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Needs) พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่างจึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาด หรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทาง และมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอก แต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับขู่เข็ญ การให้รางวัลหรือกำลังใจหรือการทำให้เกิดความพอใจ ล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้ แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบอื่นๆ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร หากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจในการทำงานก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้การปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพลดลง มีการขาดงาน มีการลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา (สุวรรณ แต่วัฒนา, 2555) การบริหารจัดการเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับทุกองค์การ ปัจจัยการบริหารซึ่งประกอบไปด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการ (Management) นั้นคนหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรคงานให้เจริญก้าวหน้าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มที่ไร้ประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่มีความแน่นอนแล้วก็จะย่อมส่งผลกระทบต่อผลิตภาพ (Productivity) ซึ่งจะก่อให้เกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงานการแก้ไขปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นดังนั้นผู้บริหารต้องดำเนินการแก้ไขปัญหามาเพื่อทำให้มั่นใจว่าพนักงานจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสม่ำเสมอและไว้วางใจได้ที่สำคัญผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่ตลอดเวลาว่าพนักงานแต่ละคนมีศักยภาพและความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจที่ดีได้และสามารถดำเนินงาน

ทุกอย่างให้เป็นไปได้ด้วยความราบรื่นถ้าหากผู้บริหารคอยแต่ตรวจสอบควบคุมแม้กระทั่งรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ คอยชี้แนะในเรื่องซ้ำๆ ก็จะมีส่งผลให้ผลผลิตภาพและคุณภาพของงานไม่เป็นที่พอใจตามเป้าหมาย (ชนพร มีเดช, 2554) (อ้างในธนิกานต์ มาชะศิริรานนท์, 2547: 7-9)

บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ก่อตั้งขึ้น เพื่อให้บริการสนับสนุนการปฏิบัติงานในเครือธนาคารกสิกรไทย เกี่ยวกับการรับส่งทรัพย์สินมีค่า ซึ่งนอกจาก การบริการรับส่งทรัพย์สินมีค่าแล้วยังมีบริการค้ำประกันเงินสด ตรวจสอบบัตรปลอม บรรจุเงินสด ตามตู้ ATM โดยเฉพาะงานด้านการรับส่งเงินสดให้กับสาขา และศูนย์เงินสดของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของบริษัท ปัจจุบัน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย ด้วยการบริการที่ตรงต่อเวลาและมีประวัติการดำเนินงานที่ดี มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่รัดกุม มีระบบการตรวจสอบติดตามและควบคุมคุณภาพที่ดีด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย (ติดตามรถที่ให้บริการขนส่งทรัพย์สินมีค่าด้วยระบบ GPS) ให้การคุ้มครองและรับผิดชอบแก่ทรัพย์สินมีค่าได้อย่างดี ซึ่งพื้นที่การให้บริการครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีความมุ่งมั่นในการให้บริการกับธนาคารกสิกรไทย และลูกค้าของธนาคารต่างๆ อย่างเต็มความสามารถ ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด อย่างไรก็ตามบริษัทยังคงเร่งสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานธุรกิจเชิงรุก เพื่อเพิ่มความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะแวดล้อม ด้วยการสร้างโอกาสและเสริมศักยภาพการเติบโตทางธุรกิจ ดังนั้นการปรับแนวทางการดำเนินการให้สามารถรองรับการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การดำเนินธุรกิจเชิงรุกได้อย่างทันทั่วทั้งที่เป็นสิ่งจำเป็นที่บริษัทฯ ต้องเร่งจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สามารถแข่งขันได้ รวมทั้งการเร่งรัดพัฒนาบริษัทฯ ให้ก้าวขึ้นสู่มาตรฐานสากลทัดเทียมกับต่างประเทศ

ความมุ่งมั่นที่บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ต้องการจะก้าวขึ้นสู่ “บริษัทชั้นนำ” ซึ่งนอกจากจะหมายถึงความมั่นคงทางด้านการเงินแล้ว ยังหมายรวมถึงความสามารถเชิงการแข่งขันที่มีความแข็งแกร่ง การมีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาลูกค้า รวมทั้งมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วย ทั้งนี้ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ไม่เพียงแต่พัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลงของสภาวะทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็วเท่านั้น หากทว่ายังจะต้องพัฒนาก้าวขึ้นสู่การเป็นองค์กรที่สามารถมองเห็นโอกาสและผลกระทบที่จะมีต่อองค์กรได้ล่วงหน้า และสามารถพัฒนาโอกาสให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุนี้เอง บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จะจัดหาและพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานด้านการจัดการและขนส่งเงินสด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ที่ดีกว่าบริษัทภายนอก ในประเภทเดียวกัน แต่ในอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า หรือเทียบเท่าอัตราตลาดทั่วไป ด้วยการผสมผสาน การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์อย่าง

เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของธนาคารกสิกรไทยและลูกค้าอย่างดีที่สุดบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จึงนำแนวคิดการให้บริการ ซึ่งเป็นเครื่องมือการจัดการที่จะสนับสนุนให้ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่มุ่งหวังได้อย่างรวดเร็วมาใช้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรในแต่ละฝ่ายที่จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน อีกทั้งยังต้องอาศัยความซื่อสัตย์ มาเป็นอันดับหนึ่ง การรักษาพนักงานและการสรรหาพนักงานจึงมีความสำคัญ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จึงมีความจำเป็นประการหนึ่งที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้มีในหมู่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร โดยผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิควิธีการในการศึกษานักวิชาการในองค์กรของตนว่า พนักงานเหล่านั้นมีความต้องการหรือแรงจูงใจใดในการทำงาน และจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการหรือจูงใจพวกเขา เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วก็จะส่งผลถึงผลงานที่มีประสิทธิผลด้วย จากเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีความสนใจอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด” ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาดำเนินการทราบบัญญา เพื่อหาข้อมูลใช้เป็น องค์ประกอบในการพิจารณาเข้าไปว่าปัจจัยแรงจูงใจและเงินค่าตอบแทนอื่นๆ นั้นเป็นปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และเป็น องค์ประกอบส่วนหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรหรือไม่ และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของบริษัทฯ ดังที่กล่าวมาแล้ว

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้า เรื่องแรงจูงใจการทำงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ผู้ศึกษาได้กรอบแนวคิด โดยอาศัยหลักการ และอ้างอิงแนวคิด หลักทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) (อ้างในชูชัย สมितिไกร, 2554: 276-279) เป็นหลักในการสร้าง

กรอบแนวคิด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

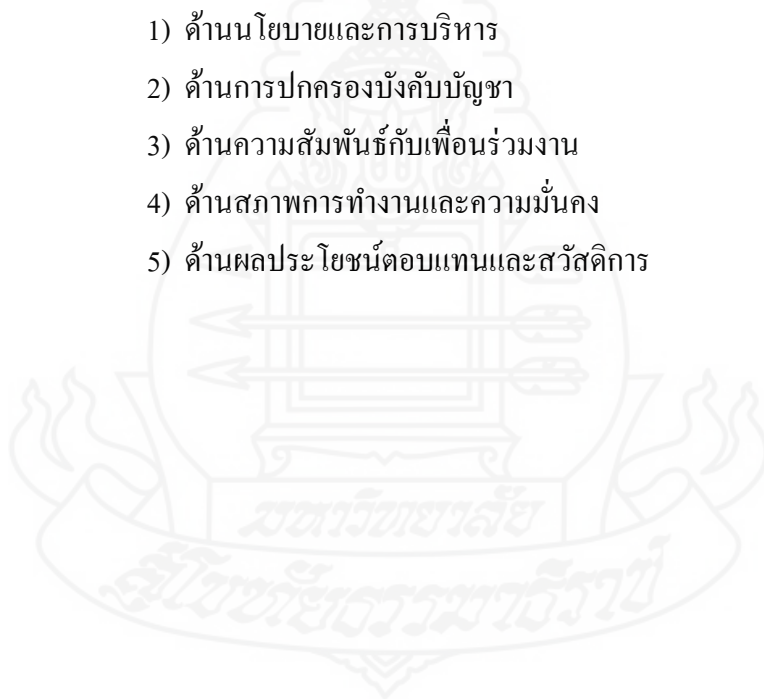
3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น ประกอบด้วย

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

- 1) ด้านความสำเร็จของงาน
- 2) ด้านการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะของงาน
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้าของงาน

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย

- 1) ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง
- 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ



ตัวแปรอิสระตัวแปรตาม

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมุติฐานการศึกษา

- 4.1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด อยู่ในระดับมาก
- 4.2 พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี

5.2 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี มีพนักงาน จำนวน 452 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาปรับสร้างขึ้น จากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจนำไปรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท จำนวน 213 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3 ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี โดยอาศัยแนวคิดของเฮิร์ซเบร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory)

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งขอบเขตของตัวแปร ดังนี้

5.4.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพสมรส
- 5) ตำแหน่งงาน
- 6) รายได้ต่อเดือน
- 7) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

5.4.2 ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

5.5 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือนเมษายน 2557

6. นวัตกรรมเฉพาะ

เพื่อความเข้าใจและสอดคล้องกับงานวิจัยจึงได้กำหนดค่านิยมศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้ ดังนี้

6.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด ที่ถูกกระตุ้นหรือผลักดันโดยปัจจัยต่างๆ ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการทำงาน

6.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและเสร็จตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้สำเร็จ

6.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน การกล่าวยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จผลงานเป็นที่ยอมรับต่อผู้บังคับบัญชาการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น

6.1.3 ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีปริมาณงานที่เหมาะสม เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ เป็นงานที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ โดยไม่ต้องอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือและลักษณะของงานเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่

6.1.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนเป็นงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ มีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่โดยมีอิสระในการปฏิบัติงานและสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง

6.1.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนของตำแหน่งงานพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด รวมถึงความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร เพื่อพนักงานจะสามารถทำงานเลี้ยงชีพต่อไปได้และมีโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ เช่น ได้รับการอบรม ศึกษาน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน, ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

6.1.6 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงานที่ช่วยเสริมสร้างการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

6.1.7 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดีมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกันและนโยบายในการบริหารงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

6.1.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดีมีลักษณะของความเป็นผู้นำมีความเป็นธรรมในการบริหารให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบและปรึกษาหารือได้สะดวก

6.1.9 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเดือดร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัวและมีความสามัคคีกันเป็นอย่างดี

6.1.10 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่บริษัทจัดให้พนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ตลอดจนองค์กรมีความมั่นคงในการทำงานและมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

6.1.11 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกรับและพอใจในผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ได้รับ เช่น เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ

6.2 พนักงาน หมายถึง บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานใน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี ระดับปฏิบัติการ โดยการแบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งงาน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายเจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสดเจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM เจ้าหน้าที่ขนส่ง เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด

6.3 บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด หมายถึง บริษัทเอกชนที่เป็นหนึ่งในบริษัทที่ให้บริการสนับสนุนงานในเครือธนาคารกสิกรไทย และลูกค้าธนาคารกสิกรไทย สำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ 47/7 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120 อาคารธนาคารกสิกรไทย สำนักแจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการสร้างเสริมแนวทาง เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

7.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด” ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. ข้อมูลของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สุวภัทร แต้วัฒนา (2555: 7) กล่าวว่า iva การบริหารงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องมีแรงจูงใจบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถในองค์กร แรงจูงใจมีความสำคัญและจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพราะบุคลากรที่ได้รับแรงจูงใจ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมามีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร และความสำเร็จของตัวบุคคล

1.1 ความหมายของการจูงใจ

Brown (1980: 112-113 อ้างใน พนมพร แสนมีนา, 2547: 5) ได้ให้คำนิยามแรงจูงใจว่าแรงจูงใจหมายถึง ความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายใน ประกอบด้วย อารมณ์ ความปรารถนา ซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาซึ่งมีปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

สเตียร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 1979 อ้างในกรรณก ภาสน์นิธิ, 2550: 11) ระบุว่า แรงจูงใจมี 3 ประการ คือ

- 1) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม
- 2) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ทิศทางหรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมเพื่อจะได้บรรลุเป้าหมายของแต่ละคน

3) แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ช่วยสนับสนุนและรักษาพฤติกรรมนั้นๆ ให้คงอยู่หรือแรงที่เกิดขึ้นจากความต้องการ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ทั้งที่โดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

ส่วนความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นด้วยปัจจัยต่างๆ ทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในเพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายด้วยความตั้งใจ

วิชา ทฤษฎีการเรียนรู้ (2551: 8 - 9) กล่าวว่า กระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำ ให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1) เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ(Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เอง หรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

(1) ความต้องการ (Need) คือ สภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลของสิ่งที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหาร บุคคลก็เกิดความหิว และต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น จะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าว หรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้อง หรือคนใกล้เคียง ย่อมต้องการความรัก ต้องการความสนใจจากคนอื่นๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่างๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไป เพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้น เราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

ก. ความต้องการทางกาย ซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การขับถ่ายของเสีย การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกัน และหากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศ ก็จะไม่ มีผลรุนแรงถึงตาย เหมือนขาดน้ำ ขาดอาหาร เป็นต้น

ข. ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรียนรู้จากประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรัก ความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จ หรือการยกย่องจากสังคม เป็นต้น

(2) สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่ บุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการ อันเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไป ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม อันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายของมนุษย์ อันเป็นแรงขับ หรือตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การจับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2) แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นกายขึ้นอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรม หรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อ บำบัดความต้องการนั้น หรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับ และแรงจูงใจขึ้น เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3) พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลัง มากพอจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิวหรือความกระหายมากๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือน้ำมาบำบัดความต้องการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4) การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล หรือภาวะความเครียดลดลง หรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550: 143) กล่าวถึง การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

รัตติการณ์ วงวิศาล (2552: 161 อ้างในสุกัญญา พรหมทอง 2555: 8) นิยามว่าแรงจูงใจ หมายถึง การปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำรวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละแต่คนที่ไม่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดง

พฤติกรรม หรือไม่กี่ลี้มเล็ก การกระทำ ก่อนบรรลุป่าหาความหมายของแรงจูงใจ (Definition of motive and motivation) แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้ความหมายจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง “เคลื่อนไหว (move)” ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

“แรงจูงใจ” หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหวหรือมี พฤติกรรมในลักษณะที่มีเป้าหมาย กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั่นเอง

“แรงจูงใจ” หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลังทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อมจากความหมายนี้จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ (1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ (2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทางส่วนการจูงใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553: 111) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจ จะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อนตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมดังนี้

1) ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด

2) ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจสังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

3) ทักษะคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

4) ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วยคนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

5) การแสดงออกในแต่ละสังคมซึ่งจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน

6) ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต่างกัน

7) แรงผลักดันที่ต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

8) พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อให้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ การยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

จากรวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 12) สรุปว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้น หรือเร้าให้บุคคลนั้นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งอาจเกิดปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ได้

ปัญญา จันรอด (2548: 18) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมในตัวบุคคล ซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า ให้แสดงพฤติกรรม ความสามารถ หรือทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายใน จะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก จะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547: 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าหมายถึง อาการของการกระตุ้นให้การกระทำ หรือให้ไม่กระทำ เป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนขององค์การเป็นเป้าหมายสำคัญ

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547: 2) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาลาติน คือ “Movere” มีความหมายว่า เคลื่อนที่ (to move) ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจ มีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน (Energy) ทิศทาง (Direction) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการดำรงไว้ (Sustenance) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจ บุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนและมีการดำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

Robert N. Lussier (สมเดช มุมเมือง 2548: 131; อ้างอิงจาก Robert N. Lussier.1996: unpagged) ได้ให้คำนิยามคำว่า “การจูงใจ (Motivation)” หมายถึง กระบวนการภายในที่นำไปสู่การกระทำที่ทำให้บรรลุถึงความพอใจตามความต้องการ (The Term Motivation Means The Internal Process Leading to Behavior to Satisfy Needs) เหตุผลพื้นฐานที่ทำให้คนเราทำอะไรต่างๆ ก็เพื่อบรรลุความต้องการหรือความปรารถนานั้นเอง ตามกระบวนการที่ทำให้คนไปสู่ความต้องการ คือ ความต้องการแรงจูงใจ พฤติกรรม ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สตีล (Steers, 1991 อ้างในวารัตดา เหลืองรังษี, 2549: 14 - 15) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ลักษณะงาน (Work Itself) เป็นงานที่มีความน่าสนใจและเปิดโอกาสได้เรียนรู้ เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ

- 2) ค่าจ้าง (Pay) เป็นจำนวนเงินที่ได้รับและกระบวนการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม
- 3) โอกาสก้าวหน้า (Promotional Opportunities) ความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
- 4) ผู้บังคับบัญชา (Supervision) เป็นความสามารถทางการจัดการและเทคนิคของหัวหน้างานที่ให้การช่วยเหลือและสนใจต่อพนักงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เป็นลักษณะของความเป็นมิตรและสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

สมิทซ์ (Smith, 1969 อ้างในนันทสกรณ์ อภิศักดิ์กุล, 2548: 67 - 68) ได้แสดงให้เห็นถึงมิติ 5 ลักษณะ ซึ่งเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยคนส่วนใหญ่จะมีความรู้สึกตอบสนองดังนี้

- 1) ลักษณะงาน (The Work Itself) หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมองเห็นว่า เป็นงานที่น่าสนใจมีโอกาสในการเรียนรู้มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถและมีความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น
- 2) รายได้ (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานและเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสม และยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ
- 3) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่งโดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม
- 4) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรงอันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแนะนำช่วยเหลือทางด้านเทคนิคในการทำงานและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
- 5) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดีมีเพื่อนร่วมงานที่มีความเชี่ยวชาญคอยให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน

1.2 คุณลักษณะและกระบวนการเกิดแรงจูงใจ

1.2.1 คุณลักษณะของแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจไม่อาจจะให้ความหมายได้ง่าย แต่กระนั้นตามมุมมองขององค์กรเมื่อเราพูดถึงบุคคลที่ถูกจูงใจแล้ว โดยปกติเราจะหมายความว่า บุคคลนั้นทำงาน “หนัก” โดยทั่วไปแล้วแรงจูงใจในการทำงานจะมีคุณลักษณะพื้นฐานอยู่ 3 อย่างคือ (กุสุมา จ้อยช้างเนียม 2547: 9 อ้างในสมยศ, 2540: 291)

1) ความพยายามที่บุคคลใช้กับงาน จะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่แตกต่างกันของงานที่ไม่เหมือนกัน

2) ความไม่หยุดยั้ง คือ ความไม่หยุดยั้งที่บุคคลแสดงออกภายในการใช้ความพยายามกับงานของพวกเขา

3) ทิศทางความพยายามและความไม่หยุดยั้งซึ่งจะอ้างถึงปริมาณของงานส่วนใหญ่ที่บุคคลได้สร้างขึ้นมา สิ่งที่สำคัญเท่าเทียมกัน คือ คุณภาพของงานของบุคคล ดังนั้น คุณลักษณะอย่างหนึ่งที่สามของแรงจูงใจในการทำงานจะหมายถึง ทิศทางของพฤติกรรมของบุคคลการสันนิษฐานว่าบุคคลที่ถูกจูงใจกระทำเพื่อที่จะเพิ่มเป้าหมายขององค์การให้สูงขึ้น เราอาจตระหนักว่าบุคคลสามารถถูกจูงใจให้ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมหลายอย่างที่ขัดกันกับเป้าหมายขององค์การ

ดังนั้นเราสามารถให้คำนิยามแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นความพยายามอย่างไม่ลดละที่ มุ่งสู่เป้าหมาย เป้าหมายจะมีทั้งประสิทธิภาพหรืองานที่สร้างสรรค์ แต่กระนั้น เป้าหมายบางอย่างอาจจะไม่เป็นผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ โดยส่วนรวมพนักงานอาจจะถูกจูงใจให้ขาดงาน นัดหยุดงาน หรือ วนากรรม ภายในกรณีเหล่านี้ พวกเขาจะถูก โนมน้ำวนำความพยายามที่ไม่ลดละของพวกเขาไปตามทิศทางที่เป็นผลเสีย ต่อองค์การ ผู้บริหารควรตระหนักถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานโดยใช้คุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจโดยการสร้างให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานรักษาความไม่หยุดยั้งของความพยายามนั้น และกำกับให้เป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ

1.2.2 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ณัฐกฤตดา อภิโชติภพนิพิฐ (2550: 22) (อ้างในพวงเพชร, 2537) กล่าวถึงกระบวนการเกิดแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นความต้องการ (Need Stage) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกิดความไม่สมดุลภายในตัวขึ้น ซึ่งการเสียสมดุลนี้อาจเกิดจากการขาดปัจจัยทางกายภาพหรือทางจิตก็ได้ ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ การขาดอาหาร การขาดน้ำ เป็นต้น ปัจจัยทางจิต ได้แก่ การขาดความรักความสนใจ การขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความต้องการขึ้น

2) ขั้นแรงขับ (Drive Stage) ภาวะ การขาดสมดุลจะกระตุ้นให้บุคคลเกิดความเครียดความรู้สึกกระวนกระวาย ทำให้ร่างกายพร้อมที่จะกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

3) ขั้นพฤติกรรม (Behavior) เมื่อเกิดความเครียดหรือความรู้สึกกระวนกระวายขึ้น ความรู้สึกเหล่านี้จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อลดความเครียด

4) ขั้นลดแรงขับ (Drive Reduction) ผลจากการกระทำกิจกรรม จะทำให้บุคคลรู้สึกดีขึ้น ลดความกระวนกระวาย หรือความกระสับกระส่ายลง และผลของพฤติกรรมนี้จะเป็นข้อมูลย้อนกลับให้เขาได้พิจารณาว่า จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไร เพื่อจะหยุดการเคลื่อนไหว หรือจะ

ยังคงเคลื่อนไหวต่อ และการเคลื่อนไหวนั้น จะเคลื่อนไหวในลักษณะใดจึง จะสามารถสนองความต้องการได้

วิชาฯ เทียนลม (2551: 8-9) กล่าวว่ากระบวนการจูงใจซึ่งเป็นภาวะที่อินทรีย์ได้รับการกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใดๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1) เงื่อนไขนำ (Antecedent Condition) การที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นชักนำให้แสดงพฤติกรรมออกมานั้นเนื่องมาจากมีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นภายในร่างกายหรือตัวของอินทรีย์เองหรือเป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย

(1) ความต้องการ (Need) คือสภาพหรือภาวะที่ร่างกายขาดหรือเสียสมดุลของสิ่งที่จำเป็นต่อการที่อินทรีย์จะดำรงอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เมื่อร่างกายขาดอาหารบุคคลก็เกิดความหิวและต้องการอาหารมาชดเชยเพื่อทำให้เกิดความสมดุลขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้คนเรากระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อบำบัดความต้องการดังกล่าวหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเอาใจใส่จากญาติพี่น้องหรือคนใกล้เคียงย่อมต้องการความรักต้องการความสนใจจากคนอื่นๆ จึงต้องแสดงพฤติกรรมต่างๆ เป็นการไขว่คว้าความรักความสนใจมาทดแทนสิ่งที่ขาดไปเพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นเราอาจแบ่งความต้องการตามพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่างคือ

ก. ความต้องการทางกายซึ่งเป็นความต้องการที่มีรากฐานมาจากสรีระ เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ การจับถ่ายของเสีย การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้จะมีพลังต่างกันและหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะมีผลต่างกันไปตามสภาพ เช่น หากขาดอาหารและน้ำอาจทำให้บุคคลนั้นถึงแก่ความตายได้ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองทางเพศก็จะมีผลรุนแรงถึงตายเหมือนขาดน้ำขาดอาหารเป็นต้น

ข. ความต้องการทางใจและสังคม ซึ่งเป็นความต้องการที่คนเรารู้จักประสบการณ์ของตน เช่น ความต้องการความรักความอบอุ่นปลอดภัย ได้รับความสำเร็จหรือยกย่องจากสังคมเป็นต้น

(2) สิ่งเร้า (Stimulus) ได้แก่บุคคลสิ่งของหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นให้อินทรีย์เกิดความต้องการอันเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงขับให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกไปซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

ก. สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกกายของบุคคลไม่ว่าจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมอันมีผลกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมออกมา

ข. สิ่งเร้าภายใน เป็นผลจากการทำงานของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายของมนุษย์อันเป็นแรงขับหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น การขับน้ำย่อยของกระเพาะอาหาร การเต้นของหัวใจ ฯลฯ

2) แรงจูงใจและแรงขับ (Drive and Motive) การขาดสมดุลของอินทรีย์หรือการถูกกระตุ้นภายในอันเป็นภาวะที่ร่างกายต้องการแสดงพฤติกรรมหรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อบำบัดความต้องการนั้นหรือเพื่อให้ร่างกายกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลตามปกติ ภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดแรงขับและแรงจูงใจขึ้นเป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ

3) พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental Behavior) แรงขับหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเมื่อมีพลังมากพอก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคล กระทำพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ความหิวหรือความกระหายมากๆ จะผลักดันให้คนต้องพยายามหาอาหาร หรือน้ำมาบำบัดความต้องการ ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งจนได้ เป็นต้น

4) การลดแรงขับดัน (Drive Reduction) เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองจากการกระทำพฤติกรรม เป็นผลให้อินทรีย์กลับเข้าสู่สภาพสมดุล หรือภาวะความเครียดลดลง หรือหายไป แรงขับหรือแรงจูงใจก็จะถูกขจัดให้หมดไปด้วย ซึ่งเป็นการครบถ้วนกระบวนการของการจูงใจ

1.3 ลักษณะและประเภทของแรงจูงใจ

1.3.1 ลักษณะของแรงจูงใจ

Saal and Knigth (1995, pp. 244-246, อ้างในเสกสรร สังขวิสุทธิ, 2547: 27) ได้แบ่งลักษณะแรงจูงใจ เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) เป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม (Energize) แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อบุคคลที่จูงใจจะมีพลังที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองต้องการ

2) เป็นตัวชี้ทำให้เกิดพฤติกรรม (Direct) คือ พฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย มนุษย์รู้ว่าตัวเองต้องการอะไร มีเป้าหมายของการแสดงพฤติกรรมของตนเอง ซึ่งจะเป็นตัวผลักดันให้มนุษย์มุ่งสู่จุดหมาย หรือเป้าหมายของตนเอง

3) ความคงทนของพฤติกรรม (Sustaining) คือพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจจะไม่ถูกลืมเลือนง่ายๆ บุคคลจะยังคงแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีความสำคัญโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคล เพราะแรงจูงใจเป็นทั้งสภาวะที่ผลักดันและดึงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปซึ่งการที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลจึงต้องทำความเข้าใจกับแรงจูงใจของคนๆ นั้นว่าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจอยู่ในประเภทใดระดับ

ใด เพราะในบางสถานการณ์เดียวกันน่าจะมีการแสดงการตอบสนองเป็นพฤติกรรมที่เหมือนกัน แต่กลับมีการแสดงออกที่ต่างกัน ดังนั้น การทำความเข้าใจกับทฤษฎีแรงจูงใจจะช่วยให้บุคคลได้รับประโยชน์ต่างๆ ดังนี้

- 1) เข้าใจในพฤติกรรมของตนเอง จะเป็นประโยชน์ในการควบคุมตนให้สามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และบังคับมิให้ตนแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้
- 2) เข้าใจในพฤติกรรมของผู้อื่น อันจะช่วยให้เรควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ด้วยการเลือกใช้การจูงใจที่เหมาะสมกับบุคคลที่แตกต่างกันนั้นๆ ได้
- 3) เข้าใจในพฤติกรรมของกลุ่มบุคคล เพื่อสร้างสถานการณ์จูงใจให้กลุ่มบุคคลมีพฤติกรรมไปในแนวที่ต้องการได้

1.3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ สามารถพิจารณาแบ่งได้ตามเกณฑ์ต่างๆ ที่เป็นตัวชี้ให้เห็นลำดับขั้น และความแตกต่างของแรงจูงใจแต่ละชนิดไว้ ดังนี้

- 1) แบ่งประเภทตามสิ่งเร้า
 - 2) แบ่งประเภทตามความต้องการ
- ในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งเฉพาะตามสิ่งเร้าซึ่งครอบคลุมทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก คือ
- 1) แรงจูงใจพื้นฐาน (Primary Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิตแรงจูงใจพื้นฐานนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาอาหารหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และดำรงชีวิตเผ่าพันธุ์ของตนต่อไป แรงจูงใจพื้นฐานจึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน
 - 2) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยจะเกิดขึ้นได้เองไม่ต้องมีสิ่งเร้าภายนอกมาล่อ จึงเป็นแรงจูงใจที่มีมาตั้งแต่เกิด เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากความอยู่รอดของชีวิต โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดกิจกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากความอยู่รอดของชีวิต โดยแรงจูงใจที่สร้างให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และพัฒนาชีวิตด้วยตนเอง ทำให้มนุษย์มีกิจกรรมต่างๆ ขึ้นในสังคม
 - 3) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motive) หรือแรงจูงใจจากการเรียนรู้ (Learning or Secondary Motive) เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกให้คนเราเกิดจุดมุ่งหมาย จนนำไปสู่การพฤติกรรมเพื่อนำตนไปสู่จุดมุ่งหมาย นับว่าเป็นแรงจูงใจทางสังคมที่สร้างให้บุคคลเกิดสัมพันธภาพกับผู้อื่น เกิดพฤติกรรมตอบสนองหรือปฏิกิริยาต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น เป้าหมายของพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจชนิดนี้ จะเกี่ยวข้องกับความมั่นคง สถานะ

และความสำเร็จของบุคคล โดยสังคมจะเป็นผู้เร้าให้เกิดขึ้น สำหรับแรงจูงใจประเภทนี้ที่กล่าวถึงเสมอได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์

(1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมการทำงานให้สมบูรณ์ประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จและได้รับรางวัลจากสังคม บุคคลก็จะมีแรงจูงใจนี้ติดตัวไปตลอดได้

(2) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนและแสดงพฤติกรรมให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นเป็นแรงจูงใจที่สังคมสร้างเงื่อนไขกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะติดต่อกับบุคคลอื่น เพราะคนต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่นการยอมรับและเอาใจใส่จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้องด้วย

ราณี อธิษยกุล (2552: 7-6) กล่าวว่าไว้ว่า บุคลากรจะทำงานให้เกิดผลดีตามต้องการได้ จำเป็นต้องมีความสามารถในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะที่ทำให้ทำงานได้สำเร็จ ถ้าบุคลากรไม่สามารถทำงานได้สำเร็จหากปราศจากความสามารถ ความสามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ แต่ความสามารถอย่างเดียวไม่ได้ทำให้บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง การจูงใจช่วยเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความหวังของตนและขององค์การ แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนที่องค์กรจัดให้ที่เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์ และบริการ โบนัส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงานการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น รางวัลตอบแทนเหล่านี้มักได้รับตามระดับในองค์กร

2) การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึงรางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจเมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชย โอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายของงานหากทำสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการดูแลเป็นอย่างดีในที่ทำงาน เป็นต้น การจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

ดังนั้นสรุปได้ว่า จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาขอสรุปความหมายของแรงจูงใจเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ที่สามารถกระตุ้นได้โดยการใช้สิ่งเร้า ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุตามความต้องการ

1.4 แนวคิดและองค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สก (2552: 6-7); อ้างใน Shine (2551: 1) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบขึ้นจากแรงกระตุ้น 2 ด้าน คือ แรงกระตุ้นจากภายใน และแรงกระตุ้นจากภายนอก เราจะใช้แรงกระตุ้นทั้ง 2 ด้านอย่างไร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

1) แรงกระตุ้นภายใน Internal inspiration

(1) การตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อกำหนดอนาคตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

(2) ความท้าทาย (Challenge) เป้าหมายที่เราตั้งเอาไว้จะกลายเป็นความท้าทายที่ทำให้เราก้าวไปจนประสบความสำเร็จ แต่ที่สำคัญเป้าหมายจะต้องไม่ไกลเกินตัว เพราะจะกลายเป็นความเพ้อฝันไม่มีวันจบสิ้น

(3) ความมั่นใจ (confident) เราต้องมั่นใจในตัวเอง มั่นใจในความสามารถ ความพยายาม ความพากเพียรและความอดทน ซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จได้

(4) คำมั่นสัญญา (Commitment) เราต้องมีคำมั่นสัญญากับตัวเราในการที่จะทำให้เป้าหมายที่วางเอาไว้ประสบความสำเร็จให้ได้ คำมั่นสัญญานี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เราสร้างวินัยในตัวเอง เพื่อความสำเร็จที่ตั้งเอาไว้

อาจจะสรุปได้ว่า เราจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน มีใจการทำงานแบบวันต่อวัน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

2) แรงกระตุ้นภายนอก External inspiration

(1) สถานที่ทำงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

(2) เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร

(3) กฎ กติกา ระเบียบ และการลงโทษ

(4) การให้คำชมเชย หรือของรางวัลในความสำเร็จ

(5) คำคำหิ หรือการสอนสั่งต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จ

(6) สิทธิ ผลประโยชน์ รายได้ หรือสวัสดิการต่างๆ ที่พอเหมาะพอเพียง (การทำงานไม่จำเป็นที่เราต้องหวังผลตอบแทนจนเกินตัว) แรงกระตุ้นจากภายนอกเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ แต่ให้เราพยายามมองให้มุมบวกให้มากที่สุด เพื่อที่จะทำให้เราสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สก, 2552: 12-13 ; อ้างในปิยาภา ยิดชัง (2552: ย่อหน้าที่ 1) กล่าวไว้ว่า สิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขคือ แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้งานสำเร็จแรงจูงใจในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความรัก ความศรัทธาในอาชีพ ความพึงพอใจในงานที่ทำ อาจเกิดจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับหรือเกิดจากความมุ่งมั่นในการทำงานเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนความมั่นคงในอาชีพ บุคคลที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อความสำเร็จและมีผลงานที่ดีด้วย

2) การเผยแพร่และการแสดงผลงาน เป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะจะทำให้บุคคลมีความภูมิใจ มั่นใจในความสามารถของตนทั้งยังจะได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงจากการเผยแพร่ผลงานที่ดีเด่น จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน ทำงานแล้วมีความสุขดังนั้น ทุกหน่วยงานควรมีการเผยแพร่ผลงานดีเด่นของทุกคนในหน่วยงานเพื่อเสริมแรงจูงใจในการทำงานให้ดีขึ้น

3) ความสัมพันธ์ของคนในหน่วยงาน เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยากทำงานกล่าวคือ ทั้งผู้บริหารและสมาชิกในหน่วยงานเข้าใจกันดี ไม่ลำบาคใจไม่มีการบงคับขู่เข็ญ ทุกคนช่วยเหลือกันการทำงานก็มีความสุข

1.4.2 วิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีวิธีดังนี้

- 1) สร้างเจตคติที่ดีในการทำงาน มีการวางแผนงานร่วมกัน
- 2) มีมาตรฐานวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือวัดผลงาน
- 3) ให้บำเหน็จค่าจ้างรางวัลอย่างคุ้มค่าเหมาะสม
- 4) ให้การยอมรับแก่สมาชิกโดยการสร้างความสัมพันธ์อันเพื่อนอยู่อย่างพี่น้อง
- 5) ให้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับผลงาน
- 6) จัดสวัสดิการที่ดี
- 7) สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีการพบปะสังสรรค์ติดต่อสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

1.4.3 สิ่งจูงใจให้คนพอใจในการทำงาน มี 5 ประการ ดังนี้

- 1) งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี
- 2) ถ้อยทีถ้อยอาศัย
- 3) สุขใจกับงานที่ปฏิบัติ
- 4) เริงร่าและรับผิดชอบ
- 5) ผลตอบแทนคือความก้าวหน้า

1.4.4 บรรยากาศในการทำงาน

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีสภาพที่สบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็จะมีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

1) สถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงานเป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุขเพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ ให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจอยากทำงาน โดยเฉพาะงานธุรกิจเอกชน มักจะเน้นหนักในเรื่องอาคารสำนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง อันดับแรกของหน่วยงาน ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ สถานที่ทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยเสริมบรรยากาศในหน่วยงาน

2) ภารกิจหรืองานที่ทำ

ภารกิจหรืองานหลักของหน่วยงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศในหน่วยงาน ลักษณะของงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงานมีลักษณะ ดังนี้

(1) มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไรหรือขาดทุน

(2) มีความต่อเนื่อง หมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

(3) มีความมั่นคงซึ่งเป็นหลักประกันให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้สึกว่างาน อาชีพของเขาจะช่วยให้เขามีความสุขได้ตลอดชีวิต และเขาได้รับความเป็นธรรมจากงานที่เขาทำ

3) เพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้ง ได้อย่างชัดเจน การสร้างบรรยากาศในหน่วยงานเรื่องของเพื่อนร่วมงานจึงควรมีวิธีการ ดังนี้

3.1 การจัดกิจกรรมนันทนาการ

3.2 การทัศนศึกษาดูงานนอกสถานที่

3.3 การเยี่ยมครอบครัว

3.4 การประชุมสัมมนา

3.5 กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

3.6 การสรุปผลงาน

1.4.5 เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงาน มีความสุข การทำงานจะมีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ในหน่วยงานทุก องค์การควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกดังต่อไปนี้

- 1) เครื่องทุนแรง หมายถึง เครื่องมือทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วย ผ่อนแรงในการทำงาน เช่น เครื่องจักรกล เครื่องใช้ในสำนักงาน เครื่องไฟฟ้าทุกชนิด
- 2) เครื่องอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เช่น รถจักรยานยนต์ รถยนต์ วิทยุมือถือ โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ
- 3) เครื่องอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ หมายถึง จัดให้มีเอกสาร แบบพิมพ์ที่เป็นความรู้ทางวิชาการ รวมถึงการจัดมุมหนังสือ ห้องสมุด ห้องทดลอง ห้องปฏิบัติการ โดยจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกพร้อมทุกอย่าง เช่น คอมพิวเตอร์
- 4) เครื่องอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ เช่น การจัดให้มีห้องน้ำสะอาด มีที่พักผ่อนหย่อนใจ ที่บริการน้ำดื่มและเครื่องดื่มที่จำเป็น รวมถึงที่จอดรถ การบริการด้านไปรษณีย์ โทรเลข ธนาคาร ฯลฯ ตามความเหมาะสม

เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือเครื่องมือเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น เพราะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ที่ไม่หยุดยั้ง ซึ่งเป็นผลผลิตจากพลังสมองของมนุษย์ งานทุกสาขาอาชีพทั้งภาครัฐและเอกชนจะเห็นความสำคัญของเครื่องอำนวยความสะดวกทุกด้าน ดังนั้น การทำงานให้ประสบความสำเร็จควรจะต้องใช้เครื่องอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น

1.4.6 การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน

ในยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ใครมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยย่อมได้เปรียบ ในการประกอบการงานทั้งปวง เพราะในอนาคตการแข่งขันทางการค้า การแข่งขันอาชีพ จะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ดังนั้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานของตน จึงมีความสำคัญยิ่งต่องานอาชีพของตน ซึ่งถือเป็นสิ่งประกอบสำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขและประสบความสำเร็จด้วยดี การรับทราบข้อมูลข่าวสารมีวิธีการดังต่อไปนี้

- 1) รับทราบข่าวสารจากสื่อสารมวลชนทุกชนิด เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ โทรสาร และเครื่องมือโทรคมนาคมอื่นๆ
- 2) รับทราบข่าวสารข้อมูลจากแหล่งข่าว หมายถึง การหาข่าวด้วยตนเอง หรือมอบหมายให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อเท็จจริงในแต่ละเรื่องหรือแต่ละพื้นที่ ก็จะเป็นการได้ข้อมูล

ที่ถูกต้องที่สุด มีประโยชน์มากสำหรับงานอาชีพของคุณ เช่น การสำรวจความต้องการของผู้บริโภค
สำรวจแหล่งผลิตและจำหน่ายสินค้าแต่ละชนิด

3) การรับทราบข่าวสารจากการศึกษาค้นคว้าและการศึกษางาน ก็จะเป็นประโยชน์
ในการนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางานในอาชีพของคุณ เพราะจะได้ข้อเท็จจริงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

4) การรับทราบข่าวสารข้อมูลในกลุ่มอาชีพ เช่น จากสมาคม ชมรม สหกรณ์
ตลาดหลักทรัพย์ จะมีประโยชน์สำหรับการรับทราบข่าวสารความ เคลื่อนไหวที่ทันสมัยในงานอาชีพ
เดียวกัน ทั้งยังสามารถคาดการณ์แนวโน้มของปัจจุบันและอนาคตได้

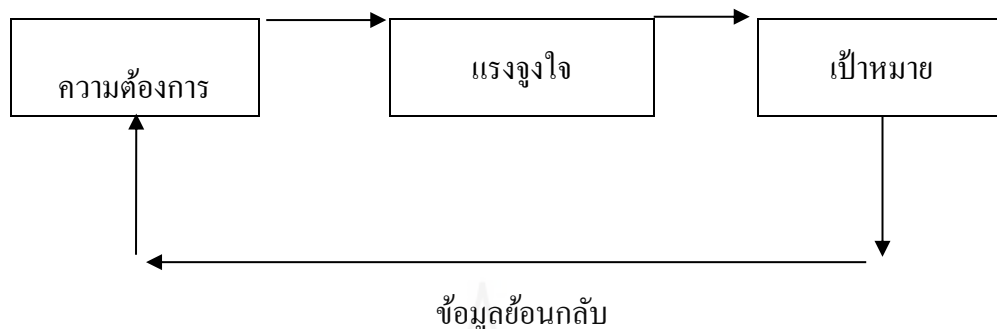
5) การรับทราบข่าวสารข้อมูลจากหน่วยงานของทางราชการ ถือเป็นเรื่องสำคัญ
เพราะรัฐบาลจะพยายามส่งเสริมให้ประชาชนได้ประกอบอาชีพที่มีรายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายใน
ครอบครัว ก็จะตั้งหน่วยงานส่งเสริมงานอาชีพ ตามกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ครอบคลุมทุกอาชีพ
ดังนั้น บุคคลที่จะประสบความสำเร็จในงานอาชีพของคุณต้องติดต่อขอทราบข้อมูลข่าวสารจาก
ส่วนราชการ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

6) การรู้จักการวิเคราะห์ข่าว เป็นขั้นตอนสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการกลั่นกรอง ข้อมูล
ที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสรุปให้เกิดประโยชน์ต่องานอาชีพของคุณ โดยยึดหลักการสำคัญ ดังนี้

- (1) ที่มาของข่าวหรือแหล่งข่าว มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด
- (2) วิธีการได้มาซึ่งข่าวสาร หมายถึง วิธีการเก็บข้อมูลหรือบุคคลให้ข่าว
มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถน่าเชื่อถือหรือไม่
- (3) ศึกษาแนวโน้ม คือ การดูข้อมูลย้อนหลังหลายๆ ปี เพื่อดูแนวโน้มที่
น่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
- (4) ศึกษาความเป็นไปได้เพื่อการเลือกแนวทางหรือตัดสินใจนำสิ่งที่ดี
มีประโยชน์ต่องาน อาชีพของคุณไปวางแผนในการทำงาน

1.4.7 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

คิวิไล กุลทรัพย์ศุทธา (2552: 8-9 (อ้างในพงศ์ หรดาล, 2540: 66) ได้กล่าวว่า
แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดได้ตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการ (Needs) ซึ่งทำให้เกิด
ความไม่สมดุลย์ทางร่างกาย และจิตใจ ก่อให้เกิดแรงขับ (Drives) หรือแรงจูงใจ (Motives) ที่จะทำ
ให้พฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมาย (Goals) ที่สามารถสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อบุคคล
ได้รับการตอบสนองแรงขับหรือแรงจูงใจก็จะลดพลังลงทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

ที่มา: พงศ์ หรดาล, 2540: 66

1) ความต้องการ (Needs) ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวของบุคคล ซึ่งเป็น การขาดดุลยทั้งร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุกคนมีความต้องการหลายระดับและความต้องการของคนเราสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

(1) ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นผสมกับ ความต้องการที่จะมีชีวิต และการดำรงชีวิต ได้แก่ ความหิวความกระหายความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการอากาศที่บริสุทธิ์ และความต้องการ ขับถ่าย เป็นต้น

(2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนเกิดขึ้นจากสภาพของสังคมวัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับโดยแยกออกได้ ดังต่อไปนี้ คือ ความต้องการที่เกิดจากสังคมและความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้

2) แรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive)

(1) แรงจูงใจ (Motive) หมายถึงสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ไปยังเป้าหมายพฤติกรรมที่ กระตุ้นนี้เรียกว่าพฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated Behavior) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ จะต้องมีการยอการอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังและจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

(2) แรงขับ (Drive) หมายถึงแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการ ถ้าความต้องการมีพลังสูง แรงขับก็จะสูงทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการ ต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงขับสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) แรงขับปฐมภูมิ (Primary Drive) เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคนไม่จำเป็นต้องเรียนรู้ แรงขับประเภทนี้บางได้เป็น

2 ประเภท คือ แรงขับทางด้านสรีระ เช่น ความหิวกระหาย ความเจ็บปวด ความต้องการทางเพศ ความอบอุ่น ความหนาว เป็นต้น และแรงขับทั่วไป เช่น ความอยากรู้อยากเห็นความกลัว เป็นต้น

2) แรงขับทุติยภูมิ (Secondary Drive) เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนซึ่งส่วนใหญ่เกิดจาก การเรียนรู้ หรือบางทีเรียกว่า แรงกระตุ้นทางสังคม เช่นการยอมรับทางสังคม สถานะ ทางสังคม หรือความผูกพัน กับผู้อื่น เป็นต้นว่า ตำแหน่งงานเกียรติยศชื่อเสียง อำนาจ เป็นต้น

3) เป้าหมาย (Goals) หมายถึง จุดหมายของพฤติกรรมซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะทำให้บุคคลรู้สึก พึงพอใจ (ลดแรงขับและลดความต้องการ) หรือรู้สึกไม่พอใจ (เพิ่มแรงขับ และเพิ่มความต้องการ)

ดังนั้น สรุปได้ว่า หลักการจูงใจเพื่อทำให้นุชนทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ผู้รับการจูงใจ เป็น บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการจะใช้กระบวนการจูงใจเข้าดำเนินการ ให้ปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ 2) วิธีการจูงใจ เป็นกระบวนการทั้งศาสตร์และศิลป์ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ถูกจูงใจให้สามารถคล้อยตาม และสามารถกระทำตาม จนบรรลุวัตถุประสงค์ 3) เป้าหมายของการจูงใจ เป็น พฤติกรรมที่ผู้จะจูงใจหวังจะให้เกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายภายหลังจากการใช้วิธีการจูงใจ และการกระทำให้การจูงใจมนุษย์ได้ผลสำเร็จนั้นจำเป็น ต้องรู้ ธรรมชาติของมนุษย์

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

1.5.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

Herzberg, Bausners and Snyderman (1959: 113-115 อ้างในธนพร มีเดช, 2554: 17-19) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกว่า Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน Herzberg et al. ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg and Snyderman ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภทนี้ สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรงเป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1) ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2) ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3) ด้านลักษณะของงาน หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบ ได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4) ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ด้านความก้าวหน้าของงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุน มีดังนี้

1) ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกาย เช่น แสงสว่าง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานและความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์กร

5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนสวัสดิการและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ปัจจัยค่าจูง ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูงนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค่าจูง ย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำทั้งนี้ ปัจจัยค่าจูง เป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ

1.5.2 ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547: 304) กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Needs Theory) ทฤษฎีความต้องการ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ อัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและ ความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของ มาสโลว์ 5 ประเภท คงเหลือ 3 ประเภท ดังนี้

1) ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need: R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการ การยกย่อง

3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ อัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ ไม่เชื่อ ว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างเช่น ความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการอยู่รอด)

1.5.3 ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลเลนด (McClelland's AAP Needs Theory)

กุสุมา จ้อยช่างเนียม (2547: 22) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคคิลเลนด (McClelland's AAP Needs Theory) ว่าแมคคิลเลนด นำเสนอทฤษฎี เอ เอ พี (AAP) ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จจึงกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงาน หรือมีอิทธิบาท 4 ในการทำงาน คือ มีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และวิมังสา (เพื่อบรรลุความสำเร็จในงาน)

2) ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการรู้จักและมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน

3) ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for Power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่ เป็นพวก เป็นคณะ จึงต้องการอำนาจบารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในกลุ่มเนื้อหา เน้นการศึกษาในด้านของปัจจัยต่างๆ ที่บุคคลต้องการจากองค์การ ซึ่งมีการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีกลุ่มนี้องค์การควรมองในด้านการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

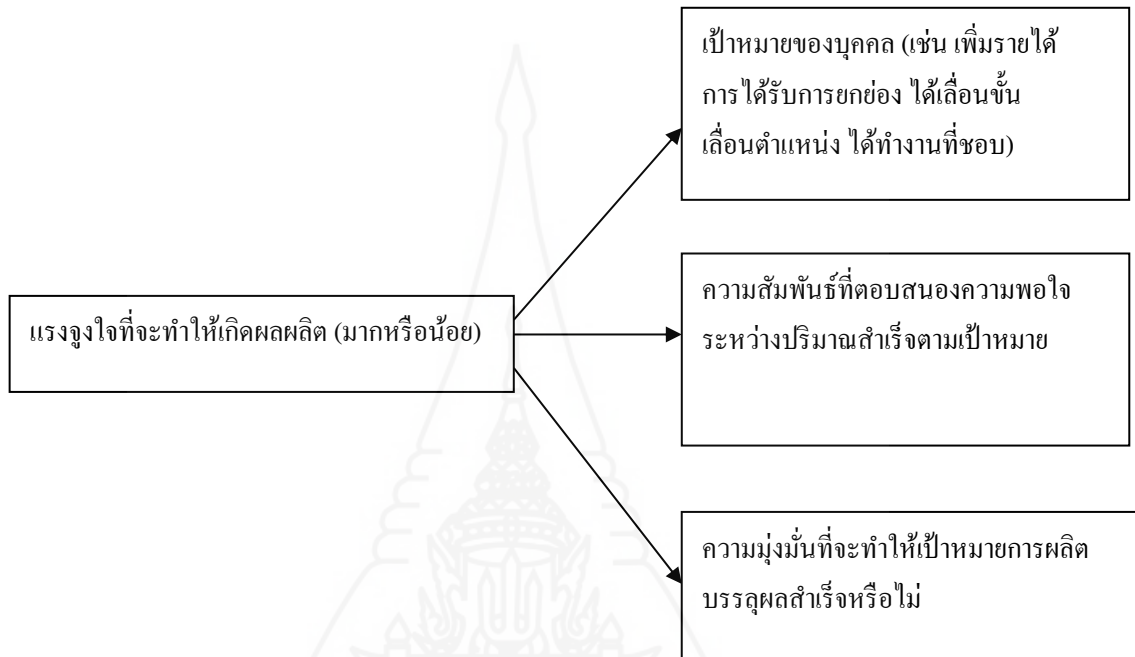
1.5.3 ทฤษฎีการจูงใจของ Vroom (Vroom Motivation Model)

ณัฐกฤตดา อภิโชติภพนิพิฐ (2550: 28-29 ; อ้างใน จาก Vroom (1982) กล่าวว่าระดับผลผลิตของบุคคลขึ้นอยู่กับแรงผลักดัน 3 ประการ บุคคลอาจเห็นว่า การเพิ่มขึ้นของผลผลิตเป็นสิ่งที่ต้องการ ถ้าเป็นไปตามเงื่อนไขทั้ง 3 ประการ คือ

1) เป้าหมายของบุคคลนั้นคืออะไร เป้าหมายนั้นอาจเป็นการเพิ่มรายได้ให้สูงขึ้น ความมั่นคงของงาน การยอมรับจากสังคม การได้ รับการยกย่องนับถือ หรือได้ทำงานที่ น่าสนใจ บุคคลมีเป้าหมายที่ต้องการอยู่เป็นจำนวนมากที่ต้องการได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายนั้นๆ

2) ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความพอใจจากเป้าหมาย และผลผลิตที่สูงขึ้นเป็นอย่างไร เช่น พนักงานคนใดคนหนึ่งอาจถือว่าการเพิ่มขึ้นของรายได้เป็นเป้าหมายที่สำคัญและเขากำลังทำงานที่ได้รับผลตอบแทนต่อหน่วยของผลผลิต ดังนั้น เขาก็มีแรงจูงใจสูงมากต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ในกรณีที่มีการยอมรับ ทางด้านสังคมจากเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานบางคนอาจจะไม่มีความพยายามที่จะเพิ่มผลผลิตให้สูงกว่าระดับที่กลุ่มกำหนดไว้

3) การรับรู้ ในความสามารถของเขาว่ามีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อระดับผลผลิต ถ้าพนักงานเชื่อว่าการใช้ความพยายามของเขาจะมีผลกระทบน้อยมากต่อการผลิต พนักงานก็จะมีความพยายามในการทำงานน้อยมาก ซึ่งสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 รูปแบบแรงจูงใจของ Vroom (Vroom's Model of Motivation) (Vroom, 1982)

ตามทฤษฎีของ Vroom นั้น ปัจจัยทั้งสามเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการผลิตของบุคคล ทฤษฎีนี้จะชี้ความแตกต่างระหว่างบุคคลและงาน ดังนั้นระดับแรงจูงใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ แรงผลักดันภายในของบุคคลนั้น รวมทั้งแรงผลักดันที่จะเกิดขึ้นจากสภาวะการณ์ของการทำงานด้วยเช่นกัน

1.5.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548: 15-17) (อ้างใน Owens 1981: 210) มาสโลว์ เป็นนักจิตวิทยาและนักมนุษยวิทยา โดยเขาได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักจิตวิทยาและเป็นผู้ให้คำปรึกษามาเป็นพื้นฐานในการเสนอทฤษฎี ที่อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดยมาสโลว์ มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐาน แนวคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎี 3 ประการ คือ

1) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อยๆ สิ่งซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้ว เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง ความต้องการด้านอื่นๆ จะเกิดขึ้นแทนที่กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกันไปไม่มีวันยุติ

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์อีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป

3) ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองจนเต็มที่แล้ว ความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปจะเกิดขึ้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อยๆ ไป มาสโลว์ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระบบ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มี 5 ระดับ คือ

โดยมีลักษณะเรียงลำดับ จากต่ำไปหาสูง

(1) ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศฯ

(2) ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ความปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงรวมถึงความรู้ถึงข้อจำกัด หรือขอบเขตของพฤติกรรมของแต่ละคนซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม และความปลอดภัย หรือความมั่นคงในการทำงาน

(3) ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เมื่อความต้องการสองประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าก็จะเข้าครอบงำพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการทางสังคม หมายถึงความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับ ความเป็นมิตรภาพ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ จะมีการยกย่องชมเชย และให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อ สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

(4) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถเข้าใจลึกซึ้งกับบุคคลสำคัญ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self – actualization needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ (Maslow 1970: 121) ในการนำทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ไปใช้ในการจูงใจในการบริหารมีข้อควรพิจารณา ดังนี้

ก. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและเกิดความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

ข. ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมากกว่าคือ ความต้องการของแต่ละคนอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้

ค. ทฤษฎีของมาสโลว์ ไม่ได้พัฒนามาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ (empirical) จึงมีลักษณะคล้ายทฤษฎีบนเก้าอี้ (armchair theory) ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือในเชิงวิทยาศาสตร์บางครั้งไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมความต้องการได้อย่างชัดเจน

1.5.5 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของ McGregor

กรรณก ภาสกรนิธิ(2550: 14-17) (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545: 309) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปแสดงในข้อสมมติฐาน 2 ประการ ของ Douglas McGregor ซึ่ง เป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แนวคิดนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมติฐาน 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X assumptions) ข้อสมมติฐานแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X มีดังนี้

(1) โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

(2) จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุม สั่งการ และใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

(3) มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความปลอดภัย

2) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y assumptions) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี Y ของ McGregor มีดังนี้

(1) มนุษย์ใช้ ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

(2) การควบคุมภายนอกและอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวในการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

(3) บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

(4) ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

(5) มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่เพียงแต่การยอมรับความรับผิดชอบ แต่ยังมีแสวงหาด้วย

(6) สมรรถภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับ ระดับของการจินตนาการระดับสูง ความซื่อสัตย์และความคิดสร้างสรรค์

(7) ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ สักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติฐาน 2 ประการ ที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาให้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การ อย่างไรก็ตามยังเป็นที่น่าสงสัยว่าแต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารที่จะแก้ปัญหา ในหน้าที่และกิจกรรมในการจัดการหรือไม่

ความชัดเจนของทฤษฎี (Clarification of the theories) McGregor ระบุว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y จะมีการตีความที่ผิด ประเด็นที่ตามมาจะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตความไม่เข้าใจ การรักษาข้อสมมติฐานในแนวคิดเฉพาะอย่างมี ดังนี้

(1) ข้อสมมติฐานเกี่ยวกับทฤษฎี X และทฤษฎี Y เป็นเพียงข้อสมมติฐานเท่านั้น ยังไม่ใช่เป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการ ข้อสมมติฐานเหล่านี้จะต้องมีการทดสอบข้อเท็จจริง นอกจากนั้นข้อสมมติฐานเหล่านี้ ยังไม่มีการสนับสนุนด้วยการวิจัยอีกด้วย

(2) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้นำไปประยุกต์ในการจัดการอย่างหนัก (Hard) หรือเบา (Soft) แนวคิด อย่างหนัก (Hard) ก็คือการสร้างคำยืนยันหรือความเป็นปฏิกิริยา ส่วนแนวคิด

อย่างเบา (Soft) หมายถึงผลในการจัดการแบบเสรีนิยม (Laissez faire) และก็ได้ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎี Y ผู้บริหารที่มีความสามารถจะคำนึงถึงความเป็นไปได้ และข้อจำกัดของบุคคล ตลอดจนการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์

(3) ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ไม่ได้มีแนวคิดที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y มีลักษณะตรงข้ามกัน มีแนวคิดด้านความแตกต่างของคนอย่างสิ้นเชิง

(4) การอภิปรายถึงทฤษฎี Y ว่าไม่ใช่การจัดการในอุดมคติ หรือเป็นการต่อต้านการใช้อำนาจหน้าที่ แต่ทฤษฎี Y เป็นเพียงวิธีหนึ่งในหลายวิธีของผู้บริหาร และความพยายามในการเป็นผู้นำ

(5) งานและสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องการแนวคิดด้านการจัดการที่แตกต่างกันด้วย บางครั้งอำนาจหน้าที่และโครงสร้างจะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นองค์การที่ผลิตสินค้าก็เป็นสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งต้องการบุคคลและสถานการณ์เฉพาะอย่าง

แนวคิด ของการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ของการจูงใจ (The behavioral management approach to motivation) นักทฤษฎีนี้มุ่งที่ปัจจัยด้านพฤติกรรม ที่มีผลกระทบจากการจูงใจ ซึ่งจากการค้นพบที่โรงงาน Hawthorne ของ Elton Mayo และบุคคลอื่นใน Western Electric ผู้วิจัยการจัดการพฤติกรรมศาสตร์ เริ่มสำรวจบทบาทของความสัมพันธ์ของมนุษย์ในการจูงใจ ผู้บริหารที่ต้องการใช้เทคนิคการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ จะต้องสร้างความรู้สึกรู้สึกในความสำเร็จและความเกี่ยวข้องของพนักงาน

ในอดีตที่ผ่านมา นักทฤษฎีการจัดการตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ เช่น Douglas McGregor ได้เสนอกระบวนการของการจูงใจ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยทฤษฎี X มีแนวคิดด้านการจัดการแบบดั้งเดิม (Traditional management) มองว่าพนักงานเกียจคร้าน ไม่สนใจทำงาน และต้องมีการบังคับ ให้ทำงานส่วนทฤษฎี Y มีแนวคิดว่า พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความสนใจในการทำงานที่มีความสำคัญ McGregor เชื่อว่าพนักงานเต็มใจที่จะให้ผลประโยชน์ และใช้สติปัญญาในการทำงานให้กับองค์กร โดยเสนอว่าผู้บริหารควรจูงใจ พนักงานโดยการให้โอกาสในการพัฒนาสติปัญญาและให้เสรีภาพในการเลือกวิธีการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย บทบาทของผู้บริหารในความหมายของ McGregor ไม่ใช่การควบคุม พนักงาน แต่จะต้องสนับสนุนให้เห็นถึงความต้องการขององค์กรและแปลงความต้องการนี้มาสู่ความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถควบคุมตัวเอง และการทำงานที่จะสามารถสนองการจูงใจได้

ดังนั้นสรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ จะพบว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นความแตกต่างระหว่างบุคคลจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่ม บุคคลที่รับรู้สิ่งต่างๆ มีทัศนคติ และบุคลิกภาพแตกต่างกันก็จะทำ

ให้มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลเกิดจากภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งสามารถกระตุ้น โดยการใช้สิ่งเร้า ดังนั้น พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกอาจเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรได้ ซึ่งองค์กรจะต้องศึกษา ทำความเข้าใจ สังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรละเลยก็จะทำให้บริหารคนเกิดปัญหา ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานและการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

2. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

2.1 ความเป็นมาของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 31 มีนาคม 2540 และได้ยื่นจดทะเบียนก่อตั้งบริษัท และเริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2540 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในเบื้องต้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานทางด้านการรับส่งเงินสดให้กับสาขา และศูนย์เงินสดของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งเป็นภารกิจหลัก ปัจจุบันบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วรวม 20.0 ล้านบาท แบ่งเป็นจำนวนหุ้นรวมทั้งสิ้น 200,000 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 100 บาท โดย บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ถือหุ้นจำนวน 199,993 หุ้น รวมทั้งสิ้น 19,999,300 บาท ซึ่งเป็นหุ้นส่วนใหญ่ราว 99.99% ของมูลค่าทุนจดทะเบียนบริษัทที่ชำระแล้วทั้งหมด

วิสัยทัศน์ (Vision) บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มุ่งมั่นเป็นบริษัทชั้นนำ และเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ ในธุรกิจขนส่งและจัดการเงินสด ด้วยมาตรฐานการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารกสิกรไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนเป็นพันธมิตรที่มีคุณค่าของธนาคารกสิกรไทย อย่างยั่งยืน

ค่านิยมหลัก คือ ตระหนักว่า การนำพาให้บริษัทบรรลุเป้าหมายได้ตามที่มุ่งหวัง บริษัทจะต้องส่งเสริมและปลูกฝังค่านิยมหลักที่สำคัญ ให้เกิดขึ้นในบริษัท โดยคาดหวังจะให้ พนักงานยึดถือและประพฤติปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความไว้วางใจ 3) การรักษาความลับ 4) ความยึดมั่นในวิชาชีพ 5) ความมีคุณค่าของบุคลากร 6) ความเป็นผู้นำ 7) ความเป็นเจ้าของ 8) การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ 9) การรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ภารกิจ บริษัทจะจัดหาและพัฒนาระบบงาน กระบวนการทำงานด้านการจัดการและขนส่งเงินสด เพื่อให้ผลการปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ ที่ดีกว่าบริษัทภายนอก ในประเภทเดียวกัน แต่ในอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า หรือเทียบเท่าอัตราตลาดโดยทั่วไป ด้วยการผสมผสาน การใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของ

ธนาคาร และลูกค้าอย่างดีที่สุด และมีส่วนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการปฏิบัติงานของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การดำเนินงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ให้บริการสนับสนุนงานต่อธนาคารกสิกรไทย และลูกค้าของธนาคารกสิกรไทย โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

2.2.1 การบริการด้านการขนส่ง (Cash pick up) เป็นการบริการด้านการขนส่งทรัพย์สินมีค่า โดยเฉพาะงานด้านการรับส่งเงินสดให้กับสาขา ของธนาคารกสิกรไทย ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและรถยนต์นิรภัยกันกระสุนและอุปกรณ์ที่สามารถรักษาความปลอดภัย เพิ่มความมั่นใจได้จากระบบติดตามรถ ด้วยระบบสัญญาณ GPS เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยและประสิทธิภาพสูง เพื่อความปลอดภัยแก่ทรัพย์สินได้เป็นอย่างดี

2.2.2 การบริการเอทีเอ็ม (ATM) เป็นการบริการจัดการเตรียมเงินและบรรจุเงินให้กับเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM) และให้บริการบำรุงรักษาเบื้องต้น

2.2.3 การจัดการเงินสด (Cash Management) ให้บริการด้านการจัดการเงินสด การนับคัตวอน แยกธนบัตรทั้งเงินบาท และเงินต่างประเทศ ด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์มาโดยเฉพาะ และมีความเชี่ยวชาญสูง อีกทั้งยังมีเครื่องนับคัตวอนที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง การจัดการจึงทำได้ถูกต้องแม่นยำและดูแลการทำงานตลอดเวลา

2.2.4 บริการธนาคาร (Bank Support) บริการด้านสนับสนุนบริการธนาคารเป็นบริการใหม่ที่บริษัทฯ ได้รับมอบหมายจากธนาคารให้ดำเนินการ เช่น การรับ-ส่งเช็ค ให้กับลูกค้าของธนาคาร แทนธนาคารกสิกรไทย

2.3 นโยบายแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

จากประวัติความเป็นมา ภารกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ได้กำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ การสร้างความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามค่านิยมหลักของบริษัท เพื่อการจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ โดยการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน การจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความรักและผูกพันในองค์การ ให้ธุรกิจของบริษัท สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความก้าวหน้าไปพร้อมกับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์การ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี ดังนี้

2.3.1 ด้านความสำเร็จของงาน บริษัท ได้เสริมสร้างปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัทอย่างชัดเจน และให้พนักงานได้มีส่วนในการตัดสินใจร่วมกับผู้บังคับบัญชา และจะส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจเมื่อพนักงานปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย เช่น การกล่าวคำชมเชย การให้รางวัล เป็นต้น

2.3.2 ด้านการยอมรับนับถือ บริษัท ได้ส่งเสริมสร้างความรู้สึกรักคุณค่าทางจิตใจที่ดีต่อพนักงาน ส่งเสริมวัฒนธรรมขององค์กร ให้มีการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมรดน้ำคำหัวหน้าผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ เพื่อแสดงความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า และการให้เกียรติซึ่งกันและกันในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.3.3 ด้านลักษณะของงาน บริษัท ได้จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบในการพัฒนากระบวนการทำงาน ด้วยการประสานงานกับพนักงานทุกส่วนงาน ทุกระดับชั้น ซึ่งทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยเน้นคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้เกิดความโปร่งใส สุจริต ถูกต้อง

2.3.4 ด้านความรับผิดชอบ บริษัท ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทั้งยังกำหนดขอบเขตหน้าที่ที่ชัดเจน และให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพ เพิ่มประสบการณ์ ได้เรียนรู้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

2.3.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน บริษัท ได้เสริมสร้างเส้นทางความก้าวหน้าอย่างชัดเจน มีลำดับขั้นการขึ้นเงินเดือนพนักงาน มีการปรับตำแหน่งงานตามความรู้ความสามารถของพนักงาน และพร้อมสนับสนุนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในหลักสูตรต่างๆ และสนับสนุนเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อเพื่อพัฒนาตนเอง

2.3.6 ด้านนโยบายและการบริหาร บริษัท ได้เสริมสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน ได้ร่วมมือ ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้มีการประชุมเพื่อสื่อสารนโยบายให้กับพนักงานในทุกๆ เดือน

2.3.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา บริษัท ได้ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชา ทำงานด้วยความโปร่งใส มีหลักธรรมภิบาล มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างเต็มที่

2.3.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บริษัท ได้ส่งเสริมกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายในองค์กร เพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีและสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.3.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง บริษัทได้เสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมดูแลความปลอดภัย ความสะดวกสบาย แบ่งเป็นสัดส่วนให้กับพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี ทั้งยังสนับสนุนกิจกรรมและโครงการการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น และบริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างฝ่ายงานต่างๆ ให้เหมาะสมกับงาน ส่งผลให้มีตำแหน่งงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน

2.3.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ บริษัท ได้พิจารณาจ่ายค่าตอบแทนตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามความรู้ความสามารถ และตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยยึดหลักธรรมภิบาลที่ยุติธรรม และตามข้อกำหนดของกฎหมายแรงงานพร้อมกับให้ดูแลเรื่องสุขภาพของพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น มีการตรวจร่างกายประจำปี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กรรณก ภาสন্নินธิ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อิน ชัวร์นซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน บริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด จำนวน 92 คน และผลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation), ค่า t-test และ F-test ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 70.0 เป็นพนักงานปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายประกันอุบัติเหตุและสุขภาพ ร้อยละ 60.8 อายุระหว่าง 20 ถึง 30 ปี ร้อยละ 79.3 เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 81.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 94.5 ทำงานในระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 60.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 ถึง 10 ปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมากและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบแรง จูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า พนักงานในแต่ละฝ่าย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับการทำงานระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัชร นุญพลอด (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา และเพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดพะเยา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานและรายได้ในแต่ละเดือน ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา จำนวน 866 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพะเยา เฉลี่ยทุกด้านมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความมั่นคงในงาน สำหรับด้านความก้าวหน้าในงานมีแรงจูงใจในระดับ ปานกลาง การเปรียบเทียบแรงจูงใจของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับอายุและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน ลูกจ้างมีความไม่มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การทำงานอาจถูกให้ออกได้ง่ายกว่า ข้าราชการประจำ และเรื่องสวัสดิการก็ได้รับไม่เท่าเทียมกัน เรื่องของระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาจาก ระยะเวลาการปฏิบัติงานนานก็ได้รับเงินเดือนและค่าจ้างมากกว่า คนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า

ณัฐกฤตา อภิโชติภนพิพิฐ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยตามูชิ อิเล็กทริก จำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (5) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรารณณ์ ม่วงเล็ก.(2554: บทคัดย่อ) ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โลตัสฮอลดิ้งสวกรรรมเหมืองแร่และก่อสร้าง จำกัด พบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า

ในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (2) จากการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกัน

รุ่งฉภา แสงมณี (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดภาค 6 พบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ส่วนด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และเงินเดือนและค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่าระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ส่วนด้าน ความสัมพันธ์ที่ดีและการพัฒนาตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าสภาพการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

อิศวิพันธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต พบว่า (1) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (2) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต ที่มีลักษณะบุคคลต่างกันทางเพศ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต ที่มีลักษณะบุคคลแตกต่างกันประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (4) ปัจจัยลักษณะงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทักษะในการทำงาน ผลสะท้อนจากงาน และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติบริติช ภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โสธรา สุขขัง (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวิลด์ แทรเวล เซอร์วิส จำกัด พบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานสูงสุด ส่วนที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำสุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (2) จากการศึกษเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลต่างกันพบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) แนวทางการสร้างและส่งเสริมแรงจูงใจ โดยผู้บริหาร

ควรปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริหารบุคคลให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล โดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการโน้มน้าวใจ มีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

ธนพร มีเดช(2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าของงาน เรียงลำดับ (2) เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เพศ และระดับการศึกษา มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าของงาน ส่วนปัจจัยตามลักษณะส่วนบุคคลอื่นด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่พบความแตกต่าง

วรรณะพล เวชโพธิ์ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การบังคับบัญชา นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน ส่วนแรงจูงใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในตนเอง และอาชีพ ค่าตอบแทน ตำแหน่ง (2) การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วราพร มะโนเพ็ญ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก โดยพบว่าการกระตุ้น โดยรวมมีระดับแรงจูงใจมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะและขอบเขตงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยบำรุงรักษาโดยรวมมีระดับแรงจูงใจ

มากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานและอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน โดยรวมมีแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกันไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านต่างๆ พบว่าปัจจัยบำรุงรักษา ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพศชายมีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับเพศหญิง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและด้านนโยบายและการบริหารงานของธนาคารพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับแรงจูงใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุงาน

สุวภัทร แต้วัฒนา (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง (2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน และด้านสถานภาพ (2) บุคลากรที่มีเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานในวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปางที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือปัจจัยค่าจูน และปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาจากประชากรพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 308 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตาราง แจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยดังต่อไปนี้ ปัจจัยค่า

จุนใน ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการปกครอง บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านสภาพการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านรายได้และสวัสดิการมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยจูงใจในการได้ประสบความสำเร็จ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านลักษณะของงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านการยอมรับนับถือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ชนกฤต วัฒนากุล (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์กรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 ราย จากประชากรพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยแบ่งออกเป็นปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่น่าสนใจ และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยสุขอนามัย ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก สัดส่วน สภาพงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง

ธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท แชนมินา ไช ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า (1) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีผลแรงจูงใจในการทำงาน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน พบว่า เพศ อายุ รายได้ และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน (3) ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บริษัทและสภาพเศรษฐกิจ และควรสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับบริษัท โดยให้พนักงานได้รับข้อมูลนโยบายของบริษัทให้มากขึ้นซึ่งจะส่งผลดีต่อการบริหารงาน

นิธิ เมธทัศน์ไทย (2550) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร “มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานครมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยในด้านความสำเร็จของงานข้าราชการมีความคิดเห็นว่าจะต้องทำงานให้สมบูรณ์แบบที่สุสุดและความสำเร็จของงานคือชีวิตจิตใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือข้าราชการมีความคิดเห็นว่ามีผู้บังคับบัญชามักยกย่องหรือให้เกียรติตนเองเสมอและในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลข้าราชการมีความคิดเห็นที่ตนเองมักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดทำภายในหน่วยงาน เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์งานกีฬางานพิธีการต่างๆ เป็นต้น ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยด้านระดับราชการสถานภาพสมรสและรายได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บุษบา รัตนมงคล (2551) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอพัฒนา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาและประสบการณ์การปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูสายผู้สอนในโรงเรียนกึ่งอำเภอพัฒนาจำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยได้ยึดเอาทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการคาดหวังว่าสามารถทำงานสำเร็จได้ ด้านการคาดหวังว่างานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัล และด้านคุณค่าของรางวัล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลประกอบด้วยค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนกึ่งอำเภอพัฒนาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยะของเขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและแรงจูงใจ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมทฤษฎีข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่มีผู้เคยทำการศึกษาร่วมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์สรุปผลการศึกษาของกรณีศึกษา โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบการวิจัย ดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี จำนวน 452 คน หน่วยวิเคราะห์ คือ หน่วยบุคคล ได้แก่ พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ ศูนย์ปฏิบัติงานแจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 213 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ ศูนย์ปฏิบัติงาน แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี ซึ่งทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นเป็นร้อยละ 95 โดยมีรายละเอียดในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ร้อยละ 5 ตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane 1967: 1088, อ้างถึงในธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์, 2552) ดังสูตรต่อไปนี้

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

เมื่อ n หมายถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N หมายถึง ขนาดของประชากร
 e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง(0.05)

เมื่อแทนค่าจะได้

$$n = \frac{452}{1+452*(0.05)^2}$$

$$n = 213$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 213 ตัวอย่าง นั้น สำหรับการศึกษารุ่นนี้ ผู้ทำการศึกษาจะมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1) วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เพื่อให้ได้สัดส่วนที่เท่ากัน โดยมีวิธีสุ่มขนาดตัวอย่างตามฝ่ายงาน ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนประชากรในแต่ละฝ่าย

ฝ่ายงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (เปอร์เซ็นต์)
ผู้ควบคุมงานขนส่ง	10	5	2.3
ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	6	3	1.4
ธุรการฝ่าย	2	1	0.5
เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	55	27	12.7
เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	48	23	10.8
เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	75	46	21.6
เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	15	7	3.3
เจ้าหน้าที่ขนส่ง	102	49	23
เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	10	5	2.3
เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	129	47	22.1
รวม	452	213	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ มีเป้าหมายที่จะวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่อตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัย จูงใจและปัจจัยค้ำจุน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำชี้แนะจากคณะกรรมการที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กัมภย์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กัมภย์ จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านความสำเร็จของงาน
- 2) ด้านการยอมรับนับถือ
- 3) ด้านลักษณะของงาน
- 4) ด้านความรับผิดชอบ
- 5) ด้านความก้าวหน้าของงาน

ปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านนโยบายและการบริหาร
- 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง
- 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) กำหนดการให้คะแนนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | | |
|---|-----------------------|-----|-----------------------------------|
| 5 | หมายความว่า มากที่สุด | คือ | มีระดับแรงจูงใจในด้านนี้มากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า มาก | คือ | มีระดับแรงจูงใจในด้านนี้มาก |
| 3 | หมายความว่า ปานกลาง | คือ | มีระดับแรงจูงใจในด้านนี้ปานกลาง |

- 2 หมายความว่า น้อย คือ มีระดับแรงงูใจในด้านนี้น้อย
 1 หมายความว่า น้อยที่สุด คือ มีระดับแรงงูใจในด้านนี้น้อยที่สุด

ผู้ศึกษาทำการคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับแรงงูใจ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งระดับช่วงคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีช่วงคะแนนต่างกัน 0.80 มีที่มาจาก (วรรณะพล เวชโพธิ์, 2555: 42)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งระดับของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จะมีชั้นของคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับแรงงูใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับแรงงูใจน้อยที่สุด

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆ จากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ขั้นที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย จากหนังสือวิธีการวิจัยแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ให้ครอบคลุมเนื้อหาในด้านต่างๆ

ขั้นที่ 3 สร้างแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัยและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

- 1) นายวาริน โชติกกำธร
ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศบริการและสื่อสารขนส่ง
บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด
- 2) นางณิชชาภัทร ชัชวาล
ครู คศ.1 โรงเรียนชุมชนคลองจันทร์
- 3) นายอดิสร ระวังนาม
ผู้จัดการฝ่ายเครือข่ายขนส่งและจัดการเงินสด 3
บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่า IOC (Item – Objective Congruence Index) คำนีความสอดคล้องที่ 0.83

ขั้นที่ 7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำไปทดลอง (Tryout) เพื่อให้ได้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีลักษณะข้อมูลอยู่ในระดับมาตราส่วน (Ratio Scale) หรือระดับอันตรภาค (Interval Scale) ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านลักษณะของงาน, ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ, ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- 1) นำหนังสือขออนุญาตจากสำนักงาน โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึง บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารในการ เก็บรวบรวมข้อมูลและสนับสนุนการวิจัย

2) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 231 ชุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด

3) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายใน 30 วัน

4) สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 231 ชุด

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

6) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การตรวจสอบแบบวัดและการให้คะแนน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นชุดคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ประกอบด้วย ชุดคำถามในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน เป็นชุดคำถามที่นำมาตรวจวัด แบบ Likert scale มาปรับใช้โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แต่ละคำถามให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้นจะทำการรวบรวมคะแนนเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพนักงาน ใช้การอิงเกณฑ์ในการแปลความหมายของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกลับคืนมาจนครบตามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาในแต่ละฉบับ และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่ตามลักษณะของตัวแปร และนำแบบสอบถาม มาลงรหัส

4.1.2 นำตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ได้กำหนดไว้ในทุกส่วนข้อมูลเข้าเครื่อง คอมพิวเตอร์ จากนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มาวัดระดับความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ค่าสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป จากนั้นใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ในกรณีที่ตัวแปรมีความแตกต่างกัน

โดยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ผู้วิจัยจะใช้ เกณฑ์การประเมินค่าตามแนวคิดของลิเคิรท เรียบเรียงโดยบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2542 :137-138) โดยการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้เทียบเกณฑ์ของลิเคิรท และแบ่งระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลจากนั้นใช้โปรแกรม สำเร็จรูป ช่วยในการประมวลผลข้อมูล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอและสรุป ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

4.2.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2.2 สถิติอนุมาน (Inference Statistic) ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way ANOVA-F-test) และค่าสถิติ LSD (Least Significant Difference)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอผลการวิจัย เรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษา ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด 3) เพื่อเสนอแนะแนวทาง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิตินำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตาราง และการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะงาน 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าของงาน ปัจจัยก้ำจุน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบาย และการบริหาร 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านสภาพ การทำงานและความมั่นคง 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทนจำนวนพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

F แทนค่าสถิติ F-distribution

t แทนค่าสถิติ t-distribution

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ในระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี จำนวน 213 คน มาคำนวณหา ค่าร้อยละ โดยมีองค์ประกอบที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน) (n=213)	ร้อยละ (100.00)
เพศ	ชาย	162	76.1
	หญิง	51	23.9
อายุ	อายุ 20-30 ปี	62	29.1
	อายุ 31-40 ปี	67	31.5
	อายุ 41-50 ปี	84	39.4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	21.6
	ปริญญาตรี	165	77.5
	ปริญญาโท	2	0.9
สถานภาพการสมรส	โสด	136	63.8
	สมรส	77	36.2
สถานะตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	2.3
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	1.4
	ธุรการฝ่าย	1	0.5
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	12.7
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	10.8
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	21.6
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.3
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	23
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	2.3
เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	22.1	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน) (n=213)	ร้อยละ (100.00)
รายได้ต่อเดือน	10,001-20,000 บาท	116	54.5
	20,001-30,000 บาท	57	26.8
	มากกว่า 30,001 บาท	40	18.8
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	14	6.6
	1 ปี -3 ปี	89	41.8
	4 ปี- 6 ปี	76	35.7
	6 ปีขึ้นไป	34	16
รวม		213	100

จากตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลได้ ดังนี้

- 1) ด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเป็นเพศชาย มากที่สุด มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90
- 2) ด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ ระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และลำดับสุดท้ายอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10
- 3) ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และลำดับสุดท้าย ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90
- 4) ด้านสถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีสถานภาพ โสด มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20
- 5) ด้านตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่เป็นตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขนส่ง มากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับ 2 เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 อันดับ 3 เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสดจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อันดับ 4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.7 อันดับ 5 เจ้าหน้าที่ควบคุมATM จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อันดับ 6 เจ้าหน้าที่คุ้มภัยATM จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3 อันดับ 7 ผู้ควบคุมงานขนส่งและเจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3

อันดับ 8 ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ลำดับสุดท้าย ชูรการฝ่าย จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5

6) ด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และลำดับสุดท้าย รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80

7) ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี – 3 ปี มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ลำดับที่สามมีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 4 ปี–6 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และลำดับสุดท้ายระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความสำเร็จของงาน 2) ด้านการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงาน 4) ด้านความรับผิดชอบ 5) ด้านความก้าวหน้าของงาน ปัจจัยก้ำจุน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสำเร็จของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย	3.62	0.801	มาก
2. ข้อเสนอแนะของท่านได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ	3.47	0.822	มาก
3. ท่านได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและทำได้สำเร็จเสมอ	3.63	0.883	มาก
4. เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จ	3.35	0.778	ปานกลาง
5. การประเมินผลงานที่สำเร็จของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ	3.69	2.935	มาก
รวม	3.55	1.244	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสำเร็จของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประเมินผลงานที่สำเร็จอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ ท่านได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและทำได้สำเร็จเสมอ ($\bar{X} = 3.63$) ลำดับที่สามคือ ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.62$) ลำดับที่สี่ คือ ข้อเสนอแนะได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.47$) และลำดับสุดท้ายคือ เมื่อพบปัญหาในการทำงานสามารถแก้ไขได้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.35$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของท่าน	3.8	1.033	มาก
2. ผลงานและความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.81	0.833	มาก
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและความสำเร็จของท่าน	3.71	0.788	มาก
4. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น	3.48	0.929	มาก
5. สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้	3.68	0.942	มาก
รวม	3.7	0.905	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลงานและความคิดเห็นเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.80$) ลำดับที่สาม คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.71$) ลำดับที่สี่ คือ สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้ ($\bar{X} = 3.68$) และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.48$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.67	0.909	มาก
2. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ	3.79	0.899	มาก
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.778	มาก
4. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.64	0.781	มาก
5. งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.98	0.749	มาก
รวม	3.76	0.823	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา คือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.79$) ลำดับที่สาม คือ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.75$) ลำดับที่สี่ คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ($\bar{X} = 3.67$) และลำดับสุดท้าย คือ มีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย	3.7	0.881	มาก
2. งานที่ท่านทำเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน	3.46	1.002	มาก
3. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่นอกเหนือจากงานประจำ	3.58	0.758	มาก
4. ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.39	1.226	ปานกลาง
5. ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง	3.67	0.939	มาก
รวม	3.56	0.961	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ สามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.67$) ลำดับที่สาม คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานที่นอกเหนือจากงานประจำ ($\bar{X} = 3.58$) ลำดับที่สี่ คือ งานที่ทำเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.46$) และลำดับสุดท้าย คือ มีโอกาสรับผิดชอบงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความก้าวหน้าของงาน

ด้านความก้าวหน้าของงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น	3.63	0.889	มาก
2. ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ	3.41	1.269	มาก
3. ท่านพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัท	3.9	0.815	มาก
4. มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมตามความสามารถและผลงานในหน้าที่	3.73	0.901	มาก
5. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ	3.34	1.258	ปานกลาง
รวม	3.6	1.027	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความก้าวหน้าของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ พึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัท ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมตามความสามารถและผลงานในหน้าที่ ($\bar{X} = 3.73$) ลำดับที่สาม คือ มีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.63$) ลำดับที่สี่ คือ พึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.41$) และลำดับสุดท้าย คือ มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ($\bar{X} = 3.34$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร

ด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.58	0.777	มาก
2. องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร	3.61	0.562	มาก
3. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.61	0.709	มาก
4. องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.64	0.743	มาก
5. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.59	0.868	มาก
รวม	3.6	0.732	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ องค์กรมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมา คือ องค์กรมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.61$) ลำดับที่สาม คือ องค์กรมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.61$) ลำดับที่สี่ คือ นโยบายในการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.59$) และลำดับสุดท้าย คือ องค์กรมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน	3.36	0.78	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา	3.48	0.828	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.5	0.883	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของท่าน	3.69	0.993	มาก
5. ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก	3.72	0.791	มาก
รวม	3.55	0.855	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.69$) ลำดับที่สาม คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.50$) ลำดับที่สี่ คือ ผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ปรารถนา ($\bar{X} = 3.48$) และลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.56	0.968	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ยอมรับว่าท่านเป็นบุคคลที่มีคุณค่า	3.52	0.979	มาก
3. ท่านพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมมากกว่าจะทำงานคนเดียว	3.66	0.994	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน	3.69	0.677	มาก
5. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน	3.57	0.947	มาก
รวม	3.6	0.913	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ พึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมมากกว่าจะทำงานคนเดียว ($\bar{X} = 3.66$) ลำดับที่สาม คือ เพื่อนร่วมงานของให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.57$) ลำดับที่สี่ คือ มีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.56$) และลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ยอมรับว่าท่านเป็นบุคคลที่มีคุณค่า ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน	3.7	0.849	มาก
2. ห้องทำงานและโต๊ะทำงานมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.62	0.784	มาก
3. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.68	0.917	มาก
4. หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน	3.38	1	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.52	0.828	มาก
รวม	3.58	0.876	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.68$) ลำดับที่สาม คือ ห้องทำงานและโต๊ะทำงานมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.62$) ลำดับที่สี่ คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.52$) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.38$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. สวัสดิการรักษายาบาลที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ	3.75	0.88	มาก
2. การให้สวัสดิการและด้านบริการเช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยัน มีความเหมาะสม	3.51	0.955	มาก
3. การเบิกจ่ายสวัสดิการรักษายาบาลติดต่อได้สะดวกและ รวดเร็ว	3.5	0.925	มาก
4. สวัสดิการดูแลครอบครัวครบถ้วนถึงครอบครัว เช่น เงินช่วยเหลือค่า เล่าเรียนบุตร	3.52	0.935	มาก
5. การได้รับสิทธิในการรักษาและตรวจสุขภาพประจำปี	3.54	0.903	มาก
รวม	3.56	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สวัสดิการรักษายาบาลที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมา คือ การได้รับสิทธิในการรักษาและตรวจสุขภาพประจำปี ($\bar{X} = 3.54$) ลำดับที่สาม คือ สวัสดิการดูแลครอบครัวครบถ้วนถึงครอบครัว เช่น เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ($\bar{X} = 3.52$) ลำดับที่สี่ คือ การให้สวัสดิการและด้านบริการเช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยันมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$) และลำดับสุดท้าย คือ การเบิกจ่ายสวัสดิการรักษายาบาลติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 10 ด้านของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.55	1.244	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.7	0.905	มาก
3. ด้านลักษณะของงาน	3.76	0.828	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.56	0.961	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	3.6	1.027	มาก
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	3.6	0.732	มาก
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.55	0.855	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.6	0.913	มาก
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	3.58	0.876	มาก
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ	3.56	0.92	มาก
รวม	3.61	0.926	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ทั้ง 10 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะของงาน ($\bar{X} = 3.76$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านความก้าวหน้าของงาน ($\bar{X} = 3.60$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.60$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{X} = 3.60$) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ($\bar{X} = 3.58$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.56$) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.56$) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.55$) ผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ผลความแตกต่างคุณลักษณะส่วนบุคคลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ทั้ง 10 ด้าน เพื่อจะให้ทราบได้ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด สถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ ดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One Way Anova)

สำหรับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผล ดังนี้

3.1 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แสดงการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ชาย	162	3.49	0.733	0.777	0.077
	หญิง	51	3.75	1.359		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ชาย	162	3.69	0.698	0.027	0.979
	หญิง	51	3.69	0.675		
3. ด้านลักษณะของงาน	ชาย	162	3.75	0.694	0.436	0.663
	หญิง	51	3.8	0.665		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ชาย	162	3.611	0.696	1.799	0.073
	หญิง	51	3.411	0.667		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	ชาย	162	3.54	0.723	1.917	0.057
	หญิง	51	3.77	0.813		
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	ชาย	162	3.58	0.553	0.894	0.372
	หญิง	51	3.66	0.495		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ชาย	162	3.52	0.742	0.797	0.426
	หญิง	51	3.623	0.703		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	162	3.59	0.759	0.191	0.849
	หญิง	51	3.619	0.767		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
9. ด้านสถานภาพการทำงานและ ความมั่นคง	ชาย	162	3.57	0.773	0.306	0.76
	หญิง	51	3.607	0.732		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและ สวัสดิการ	ชาย	162	3.53	0.67	1.124	0.262
	หญิง	51	3.654	0.711		
	รวม	ชาย	162	3.59		
	หญิง	51	3.66	0.759		

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน
ในภาพรวมและรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัย
ทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	20-30 ปี	62	3.39	0.744	1.323	0.269
	31-40 ปี	67	3.58	0.755		
	41-50 ปี	84	3.64	1.14		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	20-30 ปี	62	3.76	0.702	0.417	0.66
	31-40 ปี	67	3.683	0.672		
	41-50 ปี	84	3.657	0.704		
3. ด้านลักษณะของงาน	20-30 ปี	62	3.72	0.713	0.187	0.83
	31-40 ปี	67	3.8	0.691		
	41-50 ปี	84	3.761	0.669		
4. ด้านความรับผิดชอบ	20-30 ปี	62	3.522	3.701	2.014	0.136
	31-40 ปี	67	3.701	0.689		
	41-50 ปี	84	3.483	0.682		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	20-30 ปี	62	3.35	0.669	5.252*	0.006
	31-40 ปี	67	3.66	0.752		
	41-50 ปี	84	3.73	0.768		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	20-30 ปี	62	3.52	0.585	1.225	0.296
	31-40 ปี	67	3.67	0.525		
	41-50 ปี	84	3.06	0.514		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	20-30 ปี	62	3.47	0.754	0.652	0.522
	31-40 ปี	67	3.61	0.724		
	41-50 ปี	84	3.55	0.727		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	20-30 ปี	62	3.55	0.749	0.658	0.519
	31-40 ปี	67	3.68	0.753		
	41-50 ปี	84	3.56	0.775		
9. ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง	20-30 ปี	62	3.55	0.754	0.147	0.864
	31-40 ปี	67	3.62	0.794		
	41-50 ปี	84	3.56	0.749		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ	20-30 ปี	62	3.49	0.706	0.45	0.638
	31-40 ปี	67	3.56	0.601		
	41-50 ปี	84	3.6	0.724		
รวม	20-30 ปี	62	3.53	1.008	1.23	0.474
	31-40 ปี	67	3.66	0.696		
	41-50 ปี	84	3.56	0.745		

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีอายุต่างกัน ในภาพรวมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างอยู่เพียงด้านเดียว คือ ด้านความก้าวหน้าของงาน ซึ่งทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้ค่าสถิติ LSD (Least Significant Difference) ในการทดสอบ ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบรายกลุ่มของระดับความสำคัญที่แตกต่างกันที่มีต่อปัจจัย ด้านความก้าวหน้า
ของงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	20 -30 ปี			31-40 ปี			41-50 ปี		
	\bar{X}	3.35	3.66	3.73					
อายุระหว่าง 20 -30 ปี	3.35	-	0.311*	0.386*					
อายุระหว่าง 31-40 ปี	3.66	-	-	0.075					
อายุระหว่าง 41-50 ปี	3.73	-	-	-					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญที่มีต่อระดับ
แรงจูงใจ ด้าน ความก้าวหน้าของงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี
ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี
และอายุระหว่าง 41-50 ปี พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัย
ทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.44	0.456	0.701	0.707
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.86	0.642		
	ธุรการฝ่าย	1	3.4	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.4	0.792		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.46	0.751		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.6	0.791		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.37	0.453		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.52	0.713		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	4.16	0.698		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.693	1.398		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	4.12	0.855	0.697	0.711
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	3.2	0.2		
	ธุรการฝ่าย	1	3.8	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.79	0.698		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.75	0.668		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.7	0.669		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.85	0.838		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.57	0.733		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.84	0.606		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.68	0.679		
3. ด้านลักษณะของงาน	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	4	0.871	0.413	0.928
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	3.2	0.721		
	ธุรการฝ่าย	1	4	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.77	0.726		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.69	0.695		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.75	0.677		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.8	0.886		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.77	0.683		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	4.04	0.829		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.76	0.646		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.84	0.638	1.158	0.324
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.93	0.611		
	ธุรการฝ่าย	1	3.6	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.43	0.706		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.62	0.729		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.66	0.673		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.6	0.748		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.69	0.691		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.32	0.756		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.4	0.675		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.6	0.49	1.689	0.093
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.73	0.305		
	ธุรการฝ่าย	1	3	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.047	0.63		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.35	0.728		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.53	0.794		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.457	0.499		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.77	0.712		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	4.12	1.063		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.71	0.796		
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.52	0.687	0.468	0.895
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	3.26	0.23		
	ธุรการฝ่าย	1	3.6	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.54	0.596		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.53	0.582		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.66	0.553		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.48	0.564		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.6	0.535		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.88	0.54		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.362	0.494		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.44	0.606	0.775	0.64
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.66	0.642		
	ธุรการฝ่าย	1	3.4	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.51	0.75		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.51	0.781		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.61	0.741		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.28	0.63		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.57	0.764		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.88	0.481		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.58	0.716		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.64	0.887	0.792	0.624
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.8	0.346		
	ธุรการฝ่าย	1	3.6	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.6	0.734		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.56	0.722		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.67	0.797		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.34	0.884		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.61	0.761		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	4.12	0.558		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.55	0.765		
9. ด้านสถานภาพการทำงานและ ความมั่นคง	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	4	0.8	0.356	0.954
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	3.13	0.305		
	ธุรการฝ่าย	1	3.2	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.6	0.774		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.5	0.74		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.56	0.822		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.71	0.823		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.59	0.75		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.6	1.174		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.57	0.719		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการ	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.36	0.517	0.603	0.794
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.86	0.503		
	ธุรการฝ่าย	1	3	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	3.56	0.792		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.52	0.673		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.54	0.621		

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.77	0.37		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.56	0.681		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.58	1.109		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.62	0.698		
รวม	ผู้ควบคุมงานขนส่ง	5	3.7	0.681	0.77	0.667
	ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด	3	2.96	0.451		
	ธุรการฝ่าย	1	3.46	0		
	เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด	27	6.27	0.72		
	เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	23	3.55	0.707		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด	46	3.63	0.714		
	เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	7	3.57	0.67		
	เจ้าหน้าที่ขนส่ง	49	3.63	0.702		
	เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	5	3.85	0.781		
	เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด	47	3.62	0.759		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม รายได้

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	10,0001-20,000	116	3.46	0.745	3.55	0.925
	20,001-30,000	57	3.57	0.707		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.79	1.048		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	10,0001-20,000	116	3.72	0.683	3.69	0.691
	20,001-30,000	57	3.58	0.698		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.75	0.705		
3. ด้านลักษณะของงาน	10,0001-20,000	116	3.73	0.701	3.76	0.686
	20,001-30,000	57	3.8	0.967		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.8	0.637		
4. ด้านความรับผิดชอบ	10,0001-20,000	116	3.57	0.688	3.56	0.693
	20,001-30,000	57	3.58	0.743		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.51	0.648		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	10,0001-20,000	116	3.44	0.695	3.6	0.75
	20,001-30,000	57	3.72	0.804		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.87	0.733		
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	10,0001-20,000	116	3.56	0.563	3.6	0.45
	20,001-30,000	57	3.64	0.529		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.65	0.489		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	10,0001-20,000	116	3.49	0.739	3.55	0.733
	20,001-30,000	57	3.58	0.746		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.67	0.695		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	10,0001-20,000	116	3.57	0.761	3.6	0.759
	20,001-30,000	57	3.64	0.781		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.62	0.74		
9. ด้านสถานภาพการทำงานและ ความมั่นคง	10,0001-20,000	116	3.55	0.771	3.57	0.762
	20,001-30,000	57	3.61	3.59		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.59	0.725		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	รายได้	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการ	10,0001-20,000	116	3.52	0.657	3.56	0.68
	20,001-30,000	57	3.6	0.724		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.61	0.963		
รวม	10,0001-20,000	116	3.56	0.7	3.6	0.713
	20,001-30,000	57	3.63	1.029		
	30,001 บาทขึ้นไป	40	3.69	0.738		

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน ในภาพรวม และรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.3	0.678	3.55	0.925
	1 ปี - 3 ปี	89	3.53	0.77		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.49	0.7		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.84	1.581		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.71	0.763	3.69	0.691
	1 ปี - 3 ปี	89	3.75	0.667		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.54	0.701		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.85	0.67		
3. ด้านลักษณะของงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.7	0.73	3.76	0.686
	1 ปี - 3 ปี	89	3.75	0.7		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.76	0.688		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.81	0.653		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
4. ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.52	0.659	3.56	0.693
	1 ปี - 3 ปี	89	3.59	0.707		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.52	0.703		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.57	0.673		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.2	0.543	3.6	0.75
	1 ปี - 3 ปี	89	3.48	0.744		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.65	0.751		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.94	0.717		
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.54	0.594	3.6	0.54
	1 ปี - 3 ปี	89	3.6	0.566		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.59	0.539		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.67	0.541		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.37	0.772	3.55	0.733
	1 ปี - 3 ปี	89	3.55	0.746		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.52	0.736		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.67	0.684		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.44	0.834	3.6	0.759
	1 ปี - 3 ปี	89	3.63	0.753		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.58	0.779		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.62	0.723		
9. ด้านสถานภาพการทำงานและ ความมั่นคง	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.48	0.865	3.57	0.762
	1 ปี - 3 ปี	89	3.57	0.772		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.56	0.781		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.65	0.667		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการ	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.31	0.738	3.56	0.68
	1 ปี - 3 ปี	89	3.55	0.665		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.56	0.679		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.68	0.701		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
รวม	ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.46	0.718	3.6	0.722
	1 ปี - 3 ปี	89	3.6	0.709		
	4 ปี - 6 ปี	76	3.58	0.706		
	6 ปีขึ้นไป	34	3.73	0.761		

จากตารางที่ 4.18 พบว่าพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบ (F-test) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัย ทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.46	0.768	0.269	0.764
	ปริญญาตรี	165	3.57	0.971		
	ปริญญาโท	2	3.5	0.141		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.77	0.696	0.596	0.552
	ปริญญาตรี	165	3.67	0.691		
	ปริญญาโท	2	4	0.848		
3. ด้านลักษณะของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.78	0.725	0.087	0.917
	ปริญญาตรี	165	3.75	0.68		
	ปริญญาโท	2	3.6	0.565		
4. ด้านความรับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.53	0.702	0.077	0.926
	ปริญญาตรี	165	3.57	0.697		
	ปริญญาโท	2	3.5	0.141		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.47	0.642	0.796	0.452
	ปริญญาตรี	165	3.63	0.78		
	ปริญญาโท	2	3.6	0.282		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.56	0.584	0.456	0.635
	ปริญญาตรี	165	3.61	0.53		
	ปริญญาโท	2	3.3	0.141		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.5	0.737	0.35	0.705
	ปริญญาตรี	165	3.56	0.736		
	ปริญญาโท	2	3.2	0.282		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.61	0.76	0.428	0.242
	ปริญญาตรี	165	3.6	0.759		
	ปริญญาโท	2	2.7	0.141		
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.6	0.795	0.151	0.86
	ปริญญาตรี	165	3.57	0.759		
	ปริญญาโท	2	3.3	0.141		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.51	0.757	0.149	0.862
	ปริญญาตรี	165	3.57	0.662		
	ปริญญาโท	2	3.6	0.565		
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	3.58	0.717	0.34	0.692
	ปริญญาตรี	165	3.61	0.727		
	ปริญญาโท	2	3.43	0.325		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมและรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) แสดงการเปรียบเทียบระดับความสำคัญ
ของปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1. ด้านความสำเร็จของงาน	โสด	136	3.48	6.74	1.517	0.131
	สมรส	77	3.68	1.179		
2. ด้านการยอมรับนับถือ	โสด	136	3.68	0.688	0.211	0.833
	สมรส	77	3.7	0.703		
3. ด้านลักษณะของงาน	โสด	136	3.74	0.697	0.419	0.676
	สมรส	77	3.78	0.671		
4. ด้านความรับผิดชอบ	โสด	136	3.6	0.697	1.148	0.252
	สมรส	77	3.49	0.685		
5. ด้านความก้าวหน้าของงาน	โสด	136	3.51	0.721	2.196	0.229
	สมรส	77	3.75	0.782		
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	โสด	136	3.58	0.548	0.506	0.615
	สมรส	77	3.62	0.527		
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	โสด	136	3.52	0.742	0.716	0.747
	สมรส	77	6.6	0.718		
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	โสด	136	3.59	0.75	0.16	0.873
	สมรส	77	3.61	0.78		
9. ด้านสภาพการทำงานและ ความมั่นคง	โสด	136	3.57	0.758	0.073	0.942
	สมรส	77	3.58	0.773		
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสวัสดิการ	โสด	136	3.52	0.657	0.998	0.319
	สมรส	77	3.62	0.72		
รวม	โสด	136	3.58	1.3	0.79	0.542
	สมรส	77	3.94	0.754		

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน
ในภาพรวมและรายด้านมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะเมืองทองธานี มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

1.1.2 เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.2 สมมติฐานการศึกษา

1.2.1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด อยู่ในระดับมาก

1.2.2 พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ระดับปฏิบัติการ ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี จำนวน 452 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานบริษัทฯ ที่อยู่ในระดับปฏิบัติงาน ศูนย์แจ้งวัฒนะ เมืองทองธานี จำนวน 213 คน ตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 20 วัน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย โดยแจกแบบสอบถามกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมในงานทุกประเภท เครื่องมือการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ มีเป้าหมายหาความคิดเห็นระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ มาใช้ในบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ผล โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยการหาค่า t และ F โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมทั้งสิ้น 213 คน

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถาม จำนวน 213 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

- 1) ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ
- 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย
- 3) ทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์

ออกเป็น 2 ตอนคือ

(1) ทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติ t -test ค่าสถิติ F -test และค่า LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

(2) ทดสอบสมมติฐานปัจจัยต่อระดับแรงจูงใจ โดยใช้ค่าสถิติ t -test ค่าสถิติ F -test และค่า LSD (Least Significant Difference) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

1.4 ผลการศึกษา

1.4.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

ด้านเพศ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 76.10 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 23.90 จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 213 คน

ด้านอายุ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีอายุมากสุดในช่วง 41-50 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และลำดับสุดท้ายอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 213 คน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และลำดับสุดท้าย ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.90 จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 213 คน

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 213 คน

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่ มีสถานะตำแหน่งหน้าที่การงานอันดับแรก เจ้าหน้าที่ขนส่ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อันดับ 2 เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 อันดับ 3 เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อันดับ 4 เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด จำนวน 27 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.7 อันดับ 5 เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 อันดับ 6 เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 อันดับ 7 ผู้ควบคุมงานขนส่งและเจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.3 อันดับ 8 ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ลำดับสุดท้าย ชูกรรฝ่าย จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.5 จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 213 คน

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.30 และลำดับสุดท้าย รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 213 คน

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 ปี – 3 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ลำดับที่สามมี ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 4 ปี – 6 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และลำดับสุดท้าย ระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 213 คน

1.4.2 ความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1) ด้านความสำเร็จของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสำเร็จของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การประเมินผลงานที่สำเร็จของท่าน อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ ท่านได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และทำได้สำเร็จเสมอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 ลำดับที่สาม คือ ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 ลำดับที่สี่ คือ ข้อเสนอแนะของท่านได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47

และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ไขได้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

2) ด้านการยอมรับนับถือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ผลงานและความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.380 ลำดับที่สาม คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและความสำเร็จของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 ลำดับที่สี่ คือ สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และลำดับสุดท้าย คือ เมื่อผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 ตามลำดับ

3) ด้านลักษณะของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น มากที่สุด คือ งานที่ทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 รองลงมา คือ ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 ลำดับที่สาม คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 ลำดับที่สี่ คือ ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

4) ด้านความรับผิดชอบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ท่านมีความสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 ลำดับที่สาม คือ ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่นอกเหนือจากงานประจำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ลำดับที่สี่ คือ งานที่ท่านทำเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 ตามลำดับ

5) ด้านความก้าวหน้าของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความก้าวหน้าของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น มากที่สุด คือ ท่านพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัท มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 รองลงมา คือ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมตามความสามารถและผลงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 ลำดับที่สาม คือ ท่านมีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบ

ในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 ลำดับที่สี่ คือ ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 และลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

6) ด้านนโยบายและการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านนโยบายและการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ลำดับที่สาม คือ องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ลำดับที่สี่ คือ นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 และลำดับสุดท้าย คือ องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ตามลำดับ

7) ด้านการปกครองบังคับบัญชาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านการปกครองบังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น มากที่สุด คือ ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติของท่าน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 ลำดับที่สาม คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ลำดับที่สี่ คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 และลำดับสุดท้าย คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36 ตามลำดับ

8) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนที่ก่อให้เกิดความสามัคคีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ ท่านพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมมากกว่าจะทำงานคนเดียว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 ลำดับที่สาม คือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 ลำดับที่สี่ คือ ท่านมีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 และลำดับสุดท้าย คือ เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ยอมรับว่าท่านเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ตามลำดับ

9) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เครื่องมือและ

วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 ลำดับที่สาม คือ ห้องทำงานและ โต๊ะทำงานมีเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.62 ลำดับที่สี่ คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

10) ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 โดยประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ สวัสดิการ รักษาพยาบาลที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ การได้รับสิทธิ ในการรักษาและตรวจสุขภาพประจำปีมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54 ลำดับที่สาม คือ สวัสดิการดูแลครอบคลุม ถึงครอบครัว เช่น เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 ลำดับที่สี่ คือ การให้สวัสดิการ และด้านบริการเช่น ค่าเบิยเลี้ยง ค่าเบิยขยัน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 และลำดับสุดท้าย คือ การเบิกจ่ายสวัสดิการรักษาพยาบาลติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

และเมื่อวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 10 ด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 ด้านลักษณะ ของงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 ด้านความก้าวหน้าของงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ด้านนโยบายและการ บริหาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคงมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55

1.4.3 ทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1) ทดสอบสมมติฐานปัจจัยตามลักษณะส่วนบุคคล

(1) จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีเพศ ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มีอายุ ต่างกัน อายุ 20 – 30 ปี, อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้าน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าของงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของงานต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญที่มีต่อระดับแรงจูงใจ ด้าน ความก้าวหน้าของงาน จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุระหว่าง 41-50 ปี พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ตำแหน่งงานต่างกัน (ผู้ควบคุมงานขนส่ง ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด ชุรการฝ่าย เจ้าหน้าที่ควบคุมเงิน เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM เจ้าหน้าที่ขนส่ง เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ และเจ้าหน้าที่จัดการเงินสด) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

(4) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี รายได้ต่างกัน (10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

(5) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน (ต่ำกว่า 1 ปี , 1 ปี-3ปี, 4ปี-6ปี, และ 6 ปีขึ้นไป) ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

(6) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด และสมรส ให้ความสำคัญกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(7) จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน (ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี) ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้าน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทนสวัสดิการ ผู้วิจัยขออภิปรายผลโดยพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 10 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

2.1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ชนพร มีเดช (2554) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซีการ์ดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด อยู่ในระดับมาก ผลงานวิจัยของ สุวภัทร เต๋อวัฒนา (2555) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง” พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลงานวิจัยของ สุกัญญา พรหมทอง (2555) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังโรงใหญ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลวังโรงใหญ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลงานวิจัยของวรรณะ เวชโพธิ์ (2555) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน อาจเป็นเพราะผลมาจากปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์แรงจูงใจมีความเหมือนกัน หรือ ใกล้เคียงกัน

เมื่อวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ผู้วิจัยได้มีการอภิปรายในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.55$) อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติ งานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ สามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นเพราะว่าบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ปรารถนาให้ พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงจัดเตรียมอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดแนวทางให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการแบ่งสายการบังคับบัญชาที่ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึง ผู้บังคับบัญชาได้สะดวก และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนแสดงศักยภาพออกมาได้อย่างเต็มที่

2.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.70$) อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองได้ปฏิบัติอยู่ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และเพื่อนร่วมงานยอมรับในความรู้ ความสามารถ ซึ่งสามารถไว้วางใจฝากงานต่อกันและเชื่อมั่นได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาภายหลัง อีกทั้งพนักงานยังสามารถแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เช่น การเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

2.1.3 ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.76$) อภิปรายได้ว่า พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบากมีโอกาสดแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ และลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพเนื่องจากบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด เปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถแสดงความคิดเห็นถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.56$) อภิปรายได้ว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง ให้ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง เนื่องจาก บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีการกำหนดหน้าที่ในการ

ปฏิบัติงานไว้อย่างมีแบบแผน มีขั้นตอนที่ชัดเจนเหมาะสมกับงาน อีกทั้งยังมีนโยบายในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ โดยพิจารณาจากงานที่พนักงานรับผิดชอบและความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.5 ด้านความก้าวหน้าของงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.60$) อภิปรายได้ว่า พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์การในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ อีกทั้งความก้าวหน้าของงานขึ้นอยู่กับความสำคัญของงาน ความสำเร็จในงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีความโปร่งใสและยุติธรรมในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน

2.1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.60$) อภิปรายได้ว่า องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ยังมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นอย่างดีและองค์การมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการสื่อความถึงพนักงานทุกๆ เดือน เพื่อให้รับทราบถึงแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานในอนาคต

2.1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.55$) อภิปรายได้ว่า พนักงานมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้สะดวก เช่น ให้เบอร์โทรศัพท์ประจำตัวเพื่อให้พนักงานสามารถติดต่อได้ทันทีที่ต้องการคำปรึกษา ผู้บังคับบัญชายังให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่ได้สั่งการให้พนักงานได้ปฏิบัติ

2.1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.60$) อภิปรายได้ว่า พนักงานสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ มีความสามัคคีในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารติดต่อประสานงาน สามารถช่วยเหลือได้เมื่อได้รับความเดือนร้อน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว มีการพบปะสังสรรค์กันหลังเวลาเลิกงาน มีการให้เกียรติจริงใจเอื้ออาทรและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.1.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.58$) อภิปรายได้ว่า บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานเป็นสำคัญจึงเน้นเรื่องความปลอดภัยเป็นนโยบายหลักอีกนโยบายหนึ่งของบริษัทฯ เช่น ใช้รถกันกระสุน ในการให้บริการขนส่งเงินสด มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงานมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการ

ปฏิบัติงาน ห้องทำงานและโต๊ะทำงานมีเพียงพอต่อความต้องการและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีจำนวนเพียงพอ สะดวกที่จะนำมาใช้งาน

2.1.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากนั่นคือ ($\bar{x} = 3.56$) อภิปรายได้ว่า พนักงานพอใจใจการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ เช่น ค่าอาหารที่ให้พนักงานที่มาทำงานในวันหยุด ค่ารถ TAXI ที่มีให้พนักงานที่ทำงานล่วงเวลาเกิน 22.00 น. สวัสดิการที่เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานในหน่วยงานนี้ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถมีความพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี และเห็นว่าบัญชีเงินเดือนที่หน่วยงานกำหนดให้อยู่ใน ปัจจุบันมีความเหมาะสม เป็นเพราะองค์การปรารถนาให้พนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพในการทำงานตามภารกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์การอย่างมีความสุขด้วยความมั่นคงตลอดจนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานและการครองชีวิตส่วนตัว บนรากฐานของความพอเพียงและยั่งยืน

2.2 ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้าน อายุ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ด้านความก้าวหน้าของงาน สอดคล้องกับทฤษฎีของ อัลเดอร์เฟอร์ (EGR) ความต้องการเจริญก้าวหน้า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่องนับถือ อาจเป็นเพราะตำแหน่งงานของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด มีน้อย พนักงานมีจำนวนมาก ทำให้กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้สึกว่าการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งไม่มีความชัดเจนและยุติธรรม

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.2.1 เพศ คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โสธดา สุขขัง (2552) วิสูตร สัจจฉิม (2552) วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) และธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์ (2552) อาจเนื่องมาจากนโยบายของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ปรารถนาให้บุคลากรของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ทุกคนมีประสิทธิภาพ ในการทำงานตลอดจนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกเพศ จึงทำให้พนักงานที่มีเพศต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.2 อายุ คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวภัทร เต๋อวัฒนา (2555) วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) นุชนารถ เกิดพร้อม (2554) และวรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่าง ด้านความก้าวหน้าของงาน กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีอายุมาก จะมีความต้องการความก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความรัก เกียรติยศ ชื่อเสียง และความสำเร็จในชีวิต มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2.3 ระดับการศึกษา คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของโสธรา สุขขัง (2552) วิสูตร สังข์ฉิม (2552) ชिरพจน์ วรรณพุทธิรักษ์ (2552) และอัศวินัทธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัท โพรเกรส กันภัย คำนึงถึงระดับการศึกษาว่า จบมาในระดับใด หากพนักงานท่านใด มีความรู้ ความสามารถ ก็จะได้รับพิจารณาตามความเหมาะสม จำทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยจำแนกเป็นแรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยจูงใจไม่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน แรงจูงใจในการทำงานของปัจจัยค้ำจุนไม่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.4 สถานภาพสมรส คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัศวินัทธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) และโสธรา สุขขัง (2552) อาจเนื่องมาจากองค์กรไม่ได้นำสถานภาพมาเป็นข้อกำหนดในการให้โอกาสในการทำงานหรือเลือกปฏิบัติในด้านการทำงานที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.5 ตำแหน่งงาน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัศวินัทธ์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) วราภรณ์ ม่วงเล็ก (2554) และชนพร มีเดช (2554) อภิปรายได้ว่า นโยบายของบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด เน้นประสิทธิภาพในการทำงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของพนักงานเป็นหลัก โดยเฉพาะพนักงานในองค์กร เพราะพนักงานเป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ บริษัท โพรเกรส กันภัย จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์

การให้ผลตอบแทนที่ชัดเจน มีการแบ่งช่วงเงินเดือนตาม ตำแหน่งงาน โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถ จึงทำให้ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.6 รายได้ต่อเดือน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีลำดับขั้นการขึ้นเงินเดือนตามระยะเวลา ตามประสบการณ์ในการทำงาน ที่เหมาะสม พนักงานได้รับรายได้ต่อเดือนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่สามารถยอมรับได้ และรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม

2.2.7 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีลำดับขั้นการขึ้นเงินเดือนตามระยะเวลา ตามประสบการณ์ในการทำงาน ที่เหมาะสมทำให้พนักงานรู้สึกว่ามี ความมั่นคงปลอดภัยในงานอาชีพของตนเอง

3. ข้อเสนอแนะ

การเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อยกระดับแรงจูงใจในการทำงาน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานบุคคลของ พนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีความสุข และสามารถทำให้องค์กรมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้

3.1 สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ต้องการ ควรมีการปรับปรุงนโยบายเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

3.1.1 ควรสร้างแรงจูงใจ เพื่อยกระดับแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าเดิม โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าของงาน ควรกระตุ้นให้มีการเพิ่มระดับตำแหน่งงาน หรือมอบหมายงานให้เหมาะสมกับอายุของพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับอายุต่างๆ ได้พัฒนาตนเองและเพิ่มพูนความรู้ตลอดเวลา เช่น การอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและควรมีการกำหนดนโยบายให้ชัดเจน ว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนพนักงาน ความก้าวหน้าของงาน ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ภายใต้การควบคุมอย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อให้พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรสามารถมองเห็นโอกาส ในความก้าวหน้าในงานของตนเอง ได้อย่างชัดเจน

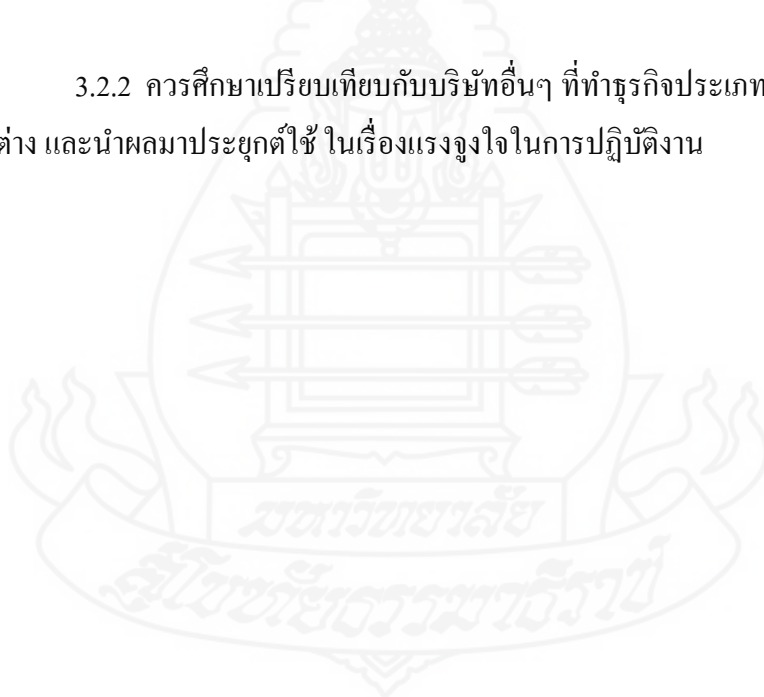
3.1.2 ในด้านที่พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานระดับสูงอยู่แล้ว ก็ควรรักษา ระดับและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นให้ทุกๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ควรมีการกระตุ้นและอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จไปได้ด้วยดี ด้านการยอมรับนับถือ ควรมีการจัดลำดับสายการบังคับบัญชาให้ชัดเจน มีการให้คำชมเชย ยกย่อง เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ด้านความรับผิดชอบ ควรกำหนดชี้แจงวัตถุประสงค์หรือขอบเขตของงานให้ชัดเจน โดยมอบอำนาจการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในงาน และการแสดงความคิดเห็น ด้านความก้าวหน้าของงาน ควรพัฒนาศักยภาพ คุณภาพ ของพนักงาน ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลสำเร็จหรือผลงานที่มีประสิทธิภาพให้ผู้อื่นยอมรับ และยกย่องนับถือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ควรมีการจัดลำดับชั้น ในการสื่อสารนโยบายหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ให้ชัดเจนสร้างความเข้าใจในงานให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ควรกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนพร้อมทั้ง กำหนดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และปลูกจิตสำนึกในความรับผิดชอบงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ต้องมีการปรับปรุงนโยบายให้ทันสมัยต่อเหตุการณ์ มีความชัดเจน และบริหารงานได้จริง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เช่น การแข่งขันกีฬาภายใน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ควรสร้างความมั่นใจ ในการทำงาน และแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้กับพนักงานได้ทันตามความต้องการของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เน้นในด้านความปลอดภัย และสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับลักษณะงานให้มากที่สุด โดยสร้างระบบความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง มีการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอ ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ควรมีการพิจารณาอย่างโปร่งใสและยุติธรรม และมีการปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจ เพื่อสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตให้แก่บุคลากร และเพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3.1.3 ด้านข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจและดูแลความรู้สึกของพนักงานในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าของงาน ตามความเหมาะสมของแต่ละลักษณะส่วนบุคคล เพราะจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่มากขึ้น และจะมีความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่องค์กร เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ คือ การทำธุรกิจเชิงรุก และสำเร็จได้ด้วยความภาคภูมิใจร่วมกันกับการเป็นบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาค้างต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด ในศูนย์อื่นๆ เช่น เชียงใหม่ หาดใหญ่ อุบลราชธานี ขอนแก่น ภูเก็ต นครสวรรค์ เป็นต้น เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับนโยบายด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อศึกษาความแตกต่าง และนำผลมาประยุกต์ใช้ ในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

กรกนก ภาสกรณ์ธิ (2550) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอช อินชัวร์นซ์ จำกัด
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.ธนาคาร
กสิกรไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริม
อุตสาหกรรมนวนคร” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ชูชัย สมितिไกร (2554) จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2559) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจ
ในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ
บริษัท ไทยตาบุง อีเล็คทริก จำกัด” วิทยานิพนธ์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

ชนาพร มีเดช (2554) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีเอ็มซี การ์ดส์
(ไทยแลนด์) จำกัด” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547) การจัดการสมัยใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต

ชนกฤต วัฒนากุล (2551) “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทสายไฟฟ้าบางกอก เคเบิล
จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

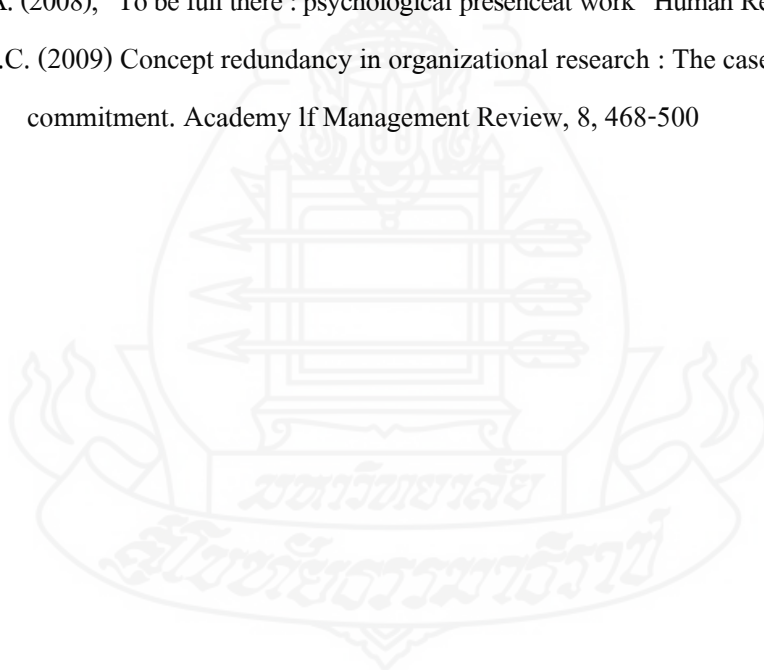
ธีระพจน์ วรรณพุทธิรักษ์ (2552) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท
แซมมินา โซซิสม์ (ประเทศไทย) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นันท์สภรณ์ อภิสักดิ์กุล (2548) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงาน ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนา
สินทรัพย์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิธิ เมธหัทธไทย (2550) “แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเขตบางขุนเทียน
กรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- บุษบา รัตนมงคล (2551) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู โรงเรียนกึ่งอำเภอนิคมพัฒนา”
ปัญหาพิเศษคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร ศูนย์สื่อเสริม
พิมพ์ดี
- ปัญญา จันทร์อด (2548) “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาชลบุรี เขต 3” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา
- พนมพร แสนมีนา (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน
เกษตรอำเภอ จังหวัดอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์
- พลสุข สังข์รุ่ง (2550) *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพมหานคร บี เคอินเตอร์ ปรีนท์
รุ่งนภา แสงมณี (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ในสังกัดภาค 6” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
- ราณี อธิชัยกุล (2552) *การจูงใจและการสื่อสารในองค์การ* ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการ
องค์การและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิสาขา เทียมลม (2551) “การศึกษาแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” รายงานการวิจัย กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547) *แรงจูงใจ : รากฐานในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล*
คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- วารัตตา เหลืองรัมย์ (2549) *ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ* ของพนักงานสาย
การบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- วราภรณ์ ม่วงเหล็ก (2554) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โลตัสฮอนนิเวลกรรรม
เหมือนแร่และก่อสร้าง จำกัด” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- วัชรระ บุญปลอด (2551) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
ในจังหวัดพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- วราพร มะโนเพ็ญ (2551) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สาขาในสังกัด
ธนาคารออมสินเขตบางแค” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- วรรณะพล เวชโพธิ์ (2555) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด”
การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศิริไล กุลทรัพย์ศุขรา (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส.แอสโซซิเอท
เอเนยีเนียร์ (1964) จำกัด” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มวิชาการ
จัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สุกัญญา พรหมทอง (2555) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
วังโรงใหญ่ อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา” การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- สุวภัทร แด้ววัฒนา (2555) “แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง”
การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา
- สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ฝ่ายผลิต บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- สมเดช มุงเมือง (2548) พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 5) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงราย
- โสธดา สุขขัง (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เวล แทรเวล เซอร์วิส จำกัด”
การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยนครราชสีมา

- เสกสรร สังขวิสุทธิ (2547) “การศึกษาความต้องการของแรงงานนอกระบบต่อการเข้าสู่การ
ประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
จังหวัดอุทัยธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อศวิวัฒน์ วุฒิวงศ์เสรี (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานคนไทยโรงเรียนนานาชาติ
บริติช ภูเก็ต” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Herzberg, Frederic (2009) The Motivation to Work. New York : John Willey and Sons, Inc
- Maslach, A.H. 2010. Motivation and Personality. 2 th Ed. New York : Harper & Row, Publishers, Inc.
- Likert Rensis (2007) The Method of Constructing and Attitude Scale “Attitude Theory and
Measurement” Fishbein, Martin, Ed. New York : Wiley & Son
- Yamane, T. (1967). Elementary Sampling Theory. New Jersey : Prentice Hall.
- Kahn, W.A. (2008), “To be full there : psychological presence at work” Human Relations, 45, 321-49
- Morrow, P.C. (2009) Concept redundancy in organizational research : The case of Work
commitment. Academy of Management Review, 8, 468-500





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

แบบสอบถาม**เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด****คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดย นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการคำนวณค่าทางสถิติเพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด

ความร่วมมือของท่านในการกรอกแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแนวทางการบริหารงานของบริษัทฯ ต่อไป

ทั้งนี้ ขอรับรองว่าคำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้จะถือเป็นความลับและจะไม่มี การอ้างอิงถึงตัวบุคคลไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น จึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับ ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ศราวดี นิมดี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 20 - 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี
<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท
4. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง / หม้าย	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....
5. ตำแหน่งงาน

<input type="checkbox"/> ผู้ควบคุมงานขนส่ง	<input type="checkbox"/> ผู้ควบคุมงานจัดการเงินสด
<input type="checkbox"/> ชูรการ์ฝ่าย	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ควบคุมเงินสด
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ควบคุม ATM	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่คุ้มภัยเงินสด
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่คุ้มภัย ATM	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ขนส่ง
<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่เทคนิคบริการ	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่จัดการเงินสด
6. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001-30,000 บาท	<input type="checkbox"/> 30,001 บาทขึ้นไป
7. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 ปี - 3 ปี
<input type="checkbox"/> 4 ปี - 6 ปี	<input type="checkbox"/> 6 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด
คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ พร้อมทั้งทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหลัง
ข้อความ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นในการประเมินตนเองของท่านมากที่สุด โดยให้ค่าคะแนน ดังนี้

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

ลำดับ	ข้อความถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ						
1	ด้านความสำเร็จของงาน					
	1.1	ทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย				
	1.2	ข้อเสนอแนะของท่านได้รับพิจารณาเพื่อนำไปปฏิบัติ				
	1.3	ท่านได้กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและ ทำได้สำเร็จเสมอ				
	1.4	เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงานท่านสามารถแก้ไข ได้สำเร็จ				
	1.5	การประเมินผลงานที่สำเร็จของท่านอยู่ในเกณฑ์ที่ น่าพึงพอใจ				
2	ด้านการยอมรับนับถือ					
	2.1	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำเร็จของท่าน				
	2.2	ผลงานและความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับ ของเพื่อนร่วมงาน				
	2.3	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถและ ความสำเร็จของท่าน				

ลำดับ	ข้อความถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	2.4 ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
	2.5 สามารถนำเสนอแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานได้					
3	ด้านลักษณะของงาน					
	3.1 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน					
	3.2 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่ปฏิบัติ					
	3.3 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	3.4 ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ					
	3.5 งานที่ท่านทำอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
4	ด้านความรับผิดชอบ					
	4.1 ท่านมีความสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมาย					
	4.2 งานที่ท่านทำเหมาะสมกับเวลาที่ใช้ในการทำงาน					
	4.3 ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานที่นอกเหนือจากงานประจำ					
	4.4 ท่านมีโอกาสรับผิดชอบงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
	4.5 ท่านสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง					
5	ด้านความก้าวหน้าของงาน					
	5.1 ท่านมีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น					
	5.2 ท่านพึงพอใจที่มีโอกาสเข้าศึกษาอบรม สัมมนา					

ลำดับ	ข้อความถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	5.3 ท่านพึงพอใจในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในบริษัท					
	5.4 มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงกว่าเดิมตาม ความสามารถและผลงานในหน้าที่					
	5.5 ท่านมีโอกาที่จะก้าวหน้าในการศึกษาต่อเพื่อ เพิ่มคุณวุฒิ					
ปัจจัยค้ำจุน						
1	ด้านนโยบายและการบริหาร					
	1.1 องค์กรของท่านมีนโยบายในการปฏิบัติงานที่ เหมาะสม					
	1.2 องค์กรของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร					
	1.3 องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
	1.4 องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบเป็น ครอบครัวเดียวกัน					
	1.5 นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการ นำไปปฏิบัติ					
2	ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
	2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถใน การบริหารงาน					
	2.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำ ที่ท่านปรารถนา					
	2.3 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเท่าเทียมกัน					
	2.4 ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองและรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานของท่าน					

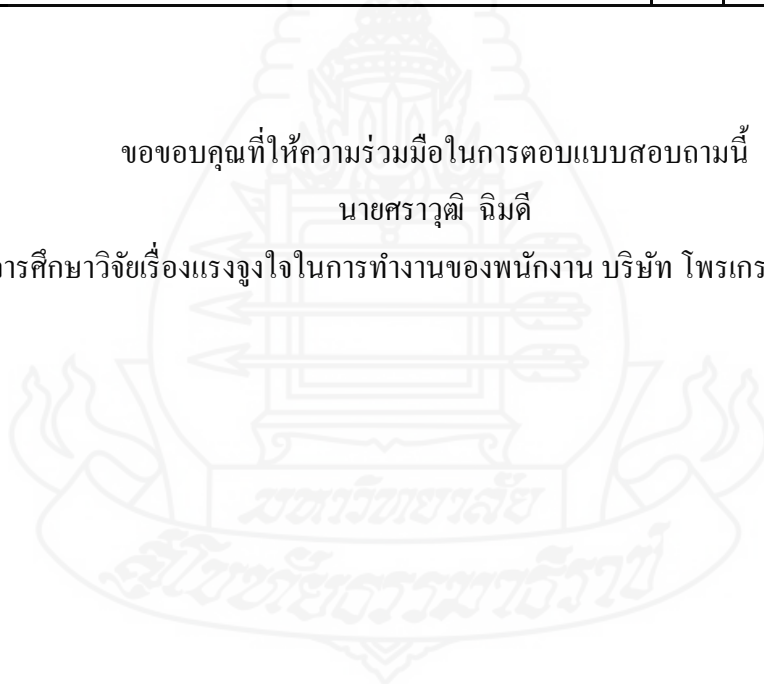
ลำดับ	ข้อความถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	2.5 ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับ ผู้บังคับบัญชาได้สะดวก					
3	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
	3.1 ท่านมีความเข้าใจกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
	3.2 เพื่อนร่วมงานของท่าน ส่วนใหญ่ยอมรับว่าท่าน เป็นบุคคลที่มีคุณค่า					
	3.3 ท่านพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม มากกว่าจะทำงานคนเดียว					
	3.4 เพื่อนร่วมงานของท่านมีส่วนที่ก่อให้เกิดความ สามัคคีในการปฏิบัติงาน					
	3.5 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อ ประสานงาน					
4	ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง					
	4.1 เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมี จำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน					
	4.2 ห้องทำงาน และ โต๊ะทำงานมีเพียงพอในการ ปฏิบัติงาน					
	4.3 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
	4.4 หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงใน การทำงาน					
	4.5 หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็น สัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	ข้อความถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสวัสดิการ					
	5.1 สวัสดิการรักษาพยาบาลที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
	5.2 การให้สวัสดิการและด้านบริการ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเบี้ยขยัน มีความเหมาะสม					
	5.3 การเบิกจ่ายสวัสดิการรักษาพยาบาล ติดต่อกันได้สะดวกและรวดเร็ว					
	5.4 สวัสดิการดูแลครอบคลุมถึงครอบครัว เช่น เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร					
	5.5 การได้รับสิทธิในการรักษาและตรวจสุขภาพประจำปี					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นายศรารุณี นิมดี

ผู้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท โพรเกรส กั้นภัย จำกัด



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายศราวดี นิมดี
วัน เดือน ปีเกิด	4 พฤศจิกายน 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยนาท
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสุกรี
สถานที่ทำงาน	บริษัท โพรเกรส กันภัย จำกัด 47/7 หมู่ที่ 3 ต.บ้านใหม่ อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่สื่อสารอาวุโส

