

วิทยาลัยหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

WORKING MOTIVATION OF OPERATIONAL EMPLOYEES AT
ASIASOFT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED



T105274



รุ่งฉกษณ์ แสงรัตนทองคำ

ROONGLAK SAENGRATTANATONGKHAM

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารอาชีวศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

KMITL-2009-EN-D-212-0083

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....105274

วัน.เดือน.ปี.....18 พ.ย. 2552

.b.....
i.....

สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไป
ให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุก

**WORKING MOTIVATION OF OPERATIONAL EMPLOYEES AT
ASIASOFT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-EN-D-212-0083

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Working Motivation of Operational Employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited

นักศึกษา นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ

รหัสประจำตัว 47068202

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบริหารหรือศึกษาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ณรงค์

พิมสาร

รศ.ดร.ฉันทนา

วริยเวชกุล



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.อุดมศักดิ์	สาริบุตร	
ดร.ณรงค์	พิมสาร	
รศ.ดร.ฉันทนา	วริยเวชกุล	
ดร.ปรีชาภรณ์	ตั้งคุณานันต์	
ดร.ศิริพรรณ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 6 พฤษภาคม 2552 เวลา 15.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่.....๒๘.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

รียนักศึกษา

นางสาว รุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ

รหัสนักศึกษา

47068202

ปริญญา

เศรษฐศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชา

การบริหารอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2552

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดร. ณรงค์ พิมสาร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

รศ.ดร. ฉันทนา วิชัยเวชกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 196 คน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบเลือกตอบและมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ระดับค่าความเชื่อมั่น “ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา” (α -Coefficient) โดยภาพรวมเท่ากับ 0.93

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน หากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

3. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

6. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

Thesis Title	Working Motivation of Operational Employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited
Student	Ms. Roonglak Saengrattanatongkham
Student ID.	47068202
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Education Administration
Year	2009
Thesis Advisor	Dr. Narong Pimsarn
Thesis Co-Advisor	Associate Professor Dr. Chantana Viriyavejakul

ABSTRACT

The purposes of this research were : (1) to study the working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited in 9 aspects : Achievement, Recognition, The Work Itself, Responsibility, Advancement, Interpersonal Relations Peers, Working Conditions, Job Security, Salary ; and (2) to compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited 5 aspects which were classified by Sex, Ages, Educational levels, Working Experiences, Income, Sample were 196 persons in Asiasoft Corporation Public Company Limited. Questionnaire with choice and 5 rating scales were used for data collection. The data were analyzed by the SPSS/ for (Windows Statistical Package for the Social Sciences for Windows) with Percentage, Mean, Standard deviation and t-test. Reliability of thesis equal 0.93

The research findings were:

1. Working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited. were satisfied with their job as a whole at high level.

When analyzed by side the working motivation of operators from high to few such as Job Security, Interpersonal Relations Peers, Achievement.

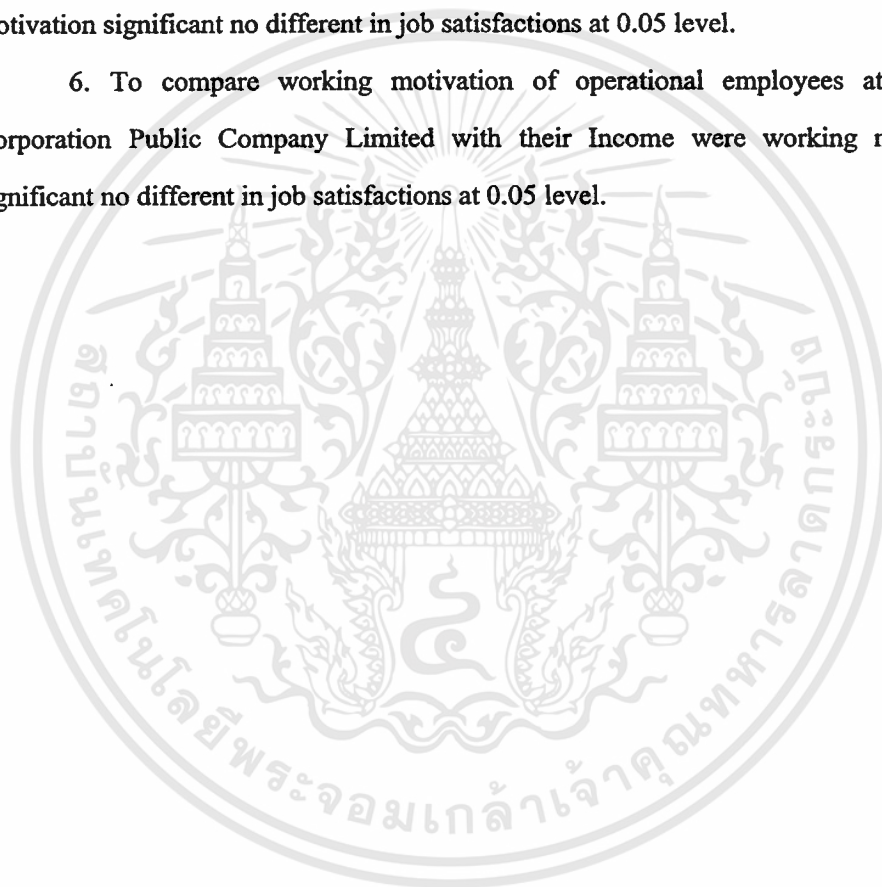
2. To compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited with their Sex were working motivation significant no different in job satisfactions at 0.05 level.

3. To compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited with their Ages were working motivation significant no different in job satisfactions at 0.05 level.

4. To compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited with their Educational levels were working motivation significant no different in job satisfactions at 0.05 level.

5. To compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited with their Working Experiences were working motivation significant no different in job satisfactions at 0.05 level.

6. To compare working motivation of operational employees at Asiasoft Corporation Public Company Limited with their Income were working motivation significant no different in job satisfactions at 0.05 level.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาของ ดร. ณรงค์ พิมสาร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำพร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่อง และติดตามผลการวิจัยมาโดยตลอด และให้ข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ จนกระทั่งผู้วิจัยเรียบเรียงได้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร. ฉันทนา วิริยเวชกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาแนะนำและตรวจสอบแก้ไขผลการวิจัยให้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ที่ท่าน ทำน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รศ. อุดมศักดิ์ สารินุตร ดร. ศิริพรรณ ชูมนุม ดร. ปริญญาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า เพื่อเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาให้คำแนะนำสำหรับการแก้ไข จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อาจารย์สมลักษณ์ เลี้ยงประยูร อาจารย์ประจำภาควิชาภาษา ตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ดร. ศิริลักษณ์ เลี้ยงประยูร ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตผลทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รวมทั้งคุณพวงศักดิ์ ชาญด้วยวิทย์ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด คุณศิริรัตน์ ไวศรายุทธ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายจัดการ โครงการ คุณอินทเดช พิทักษ์สรยุทธ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์สำหรับการศึกษาวิจัย รวมถึงได้ช่วยเหลือในการตรวจสอบ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ก่อนจะมีการเก็บข้อมูลจริง

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่อำนวยความสะดวกในด้านการจัดเก็บข้อมูล และให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

และสุดท้ายต้องขอขอบพระคุณบิดามารดาของข้าพเจ้าที่เป็นกำลังใจให้ข้าพเจ้า ตลอดจนมา สำหรับคุณงามความดีอันใดที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอบใจกับ บิดามารดา ซึ่งเป็นที่รักและเคารพยิ่ง ตลอดจนคุณครู อาจารย์และผู้บังคับบัญชาที่เคารพทุก ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีให้แก่ข้าพเจ้า

รุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.5.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	7
1.5.2 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา.....	7
1.5.3 ขอบเขตพื้นที่หรือสภาพทางภูมิศาสตร์.....	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.7 ขั้นตอนของการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 ประวัติความเป็นมาลักษณะธุรกิจและระบบการบริหารงานของ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	12
2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	12
2.1.2 ระบบการบริหารงานของบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	18
2.2 หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงงูใจ.....	22
2.2.1 ความหมายของแรงงูใจ.....	22
2.2.2 ประเภทของแรงงูใจ.....	27
2.2.3 ทฤษฎีของแรงงูใจ.....	29
2.2.4 แรงงูใจภายในงาน.....	43

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา VI ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	44
2.3.1 ความสำเร็จในการทำงาน.....	48
2.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ.....	49
2.3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	52
2.3.4 ความรับผิดชอบ.....	55
2.3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	56
2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	59
2.3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	61
2.3.8 ความมั่นคง.....	62
2.3.9 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน.....	63
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
2.4.1 งานวิจัยในประเทศ.....	64
2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	79
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	81
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	81
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ.....	83
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	83
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	86
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	106
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	106
5.2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	106

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง.....	106
5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	106
5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	107
5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
5.3 สรุปผลการวิจัย.....	109
5.4 อภิปรายผลการวิจัย.....	113
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	129
5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	130
บรรณานุกรม.....	131
ภาคผนวก.....	142
ภาคผนวก ก.....	141
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	143
ภาคผนวก ข.....	153
หนังสือราชการ.....	153
ประวัติผู้เขียน.....	162

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	82
4.1 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละและอันดับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	88
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้าน.....	90
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในการทำงาน.....	91
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	92
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	93
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ	94
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	95
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	96
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคง	98
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	99
4.12 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	100
4.13 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ.....	101
4.14 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
4.15 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุงาน	103
4.16 การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้	104

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบความคิดในการวิจัยของ Frederick Herzberg.....	6
2.1 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).....	22
3.1 รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham ในเรื่องของการออกแบบงานใหม่และการจูงใจ (Hackman & Oldham Model of Job Redesign and Motivation).....	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีความเข้มข้นและหลากหลาย ซึ่งการที่จะก้าวผ่านอุปสรรคต่างๆ ในภาวะเศรษฐกิจถดถอยไม่ใช่เรื่องง่าย โดยเฉพาะการทำธุรกิจทางด้านบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะต่างๆ และการพัฒนาคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประสบความสำเร็จทางด้านความเป็นผู้นำของวงการเกมออนไลน์ในปัจจุบัน และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ด้วยวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในเรื่องการพัฒนาคุณภาพสินค้า การให้บริการรวมทั้งการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในตำแหน่งผู้นำทางการตลาดของวงการนี้ได้ เนื่องจากบริษัท เล็งเห็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร นั่นคือ บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความขยันอดทน และความอดสาเหะ ส่งผลให้บริษัทมีความมั่นคง และสนับสนุนให้เกิดการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเพื่อสังคมส่วนรวมซึ่งจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน หลายบริษัทต้องประสบกับปัญหาการลดจำนวนพนักงานหรือเลิกจ้าง ก่อให้เกิดปัญหาสังคมตามมา อาทิเช่น เหตุการณ์การประท้วงของลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้าง การร้องเรียนการจ่ายเงินโบนัส และสวัสดิการอย่างไม่เป็นธรรม ฯลฯ ปัญหาต่างๆ เหล่านี้มีได้ก่อปัญหาให้กับพนักงานในบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เนื่องจากบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังคงมีการจ่ายเงินเดือน โบนัส รวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ในอัตราปกติ ซึ่งสวนทางกับกระแสความตกต่ำของภาวะเศรษฐกิจของโลก และการบริหารงานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากความสำเร็จของบริษัท จะเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือของพนักงานและทีมบริหารที่จะนำสิ่งที่ดีที่สุดเสนอให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าคือความภาคภูมิใจขององค์กร นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง ในการสร้างสินค้าที่มีคุณภาพออกสู่ตลาด ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ จึงถือเป็นหลักสำคัญในองค์กร เพราะหากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว งานที่ทำออกมาก็จะไม่มีคุณภาพ ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่นับว่าสำคัญที่สุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันมีการนำความก้าวหน้า

ทางการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร แต่ก็ไม่สามารถที่จะทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสิ้นเชิง ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ยังคงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งขาดต่อองค์กร ปัจจุบันทุกองค์กรจึงได้สังเกตเห็นต่อความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตัวเอง ตั้งแต่การนำกลยุทธ์การสรรหาคนดีมีความสามารถเข้ามาสู่องค์กร รู้จักใช้ประโยชน์จากบุคคล ตลอดจนการให้การพัฒนาด้านต่างๆ ที่เหมาะสมและรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด อันนำมาเพื่อองค์กรสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจุบันในการดำเนินธุรกิจนั้นเต็มไปด้วยการแข่งขันธุรกิจที่มีความเข้มแข็งและสร้างความได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่งย่อมสามารถยืนหยัดอยู่ได้จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน องค์กรที่ดำเนินธุรกิจทางด้านบริการ ให้ความสำคัญกับเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น นับว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กรในการที่จะทำให้ธุรกิจขับเคลื่อนไปได้อย่างประสบผลสำเร็จ ซึ่งในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจในการทำงานเพื่อจูงใจให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ และจากการที่ธุรกิจเกมออนไลน์ในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีคู่แข่งเพิ่มจำนวนมากขึ้น เรื่องของการให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ จากลักษณะของธุรกิจและนโยบายของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่าบุคลากรหรือพนักงานในบริษัทนั้น นับได้ว่ามีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานในบริษัทจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จำต้องศึกษาเพื่อไว้ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ที่จะนำมาใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร วัฒนธรรมการปฏิบัติงาน ตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหาอุปสรรค และวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงานเพื่อการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองในเรื่องแรงจูงใจแล้ว ย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งนโยบายไว้

นักจิตวิทยาหลายคนได้กล่าวถึงปัญหาในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงแพร่หลายมากที่สุดคือ ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Abraham Maslow ทฤษฎี

ของเขาชี้ให้เห็นว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการเรียงลำดับตามความสำคัญ ความต้องการระดับแรกคือ ความต้องการด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ การพักผ่อน และที่อยู่อาศัย เมื่อความต้องการเหล่านี้ถูกตอบสนองอย่างเพียงพอแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับการตอบสนองความต้องการในระดับต่อไป คือ ความปลอดภัยและความมั่นคง มนุษย์ต้องการความคุ้มครองจากอันตรายต่างๆ ที่มีต่อตัวเขาเอง ความต้องการระดับที่สามคือ การมีส่วนร่วมและความรัก เมื่อความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ต้องการความรักและการยอมรับจากเพื่อนของพวกเขา ความต้องการระดับที่สี่คือ เกียรติยศชื่อเสียง มนุษย์ต้องการสถานภาพและการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการระดับสุดท้ายคือ ความสมหวังของชีวิต มนุษย์ต้องการเป็นในสิ่งที่พวกเขาสามารถจะเป็นไปได้ หลักการสำคัญของทฤษฎี คือ (สมยศ นาวิการ. 2525 : 41)

1. มนุษย์ทุกคนมีลำดับความต้องการอย่างเดียวกัน
2. มนุษย์ไม่สนใจกับการตอบสนองความต้องการบางอย่าง จนกว่าความต้องการที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว
3. มนุษย์ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันทางด้าน “ปริมาณ”
4. ความต้องการระดับต่ำค่อนข้างจะมีขอบเขตจำกัด แต่ความต้องการระดับสูงส่วนใหญ่ ค่อนข้างจะไม่มีขอบเขตจำกัดในการตอบสนองความต้องการ

แรงจูงใจเป็นคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคล และความมีประสิทธิภาพของพฤติกรรมนั้น บุคคลมีแรงผลักดันที่ต่างกันในการแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างออกมา ดังนั้นจึงมีแรงจูงใจหลายประเภทที่ใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคล เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ซึ่งได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลายในประเทศไทยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียนรู้และการทำงาน แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นจากงานวิจัยของ McClelland and Atkinson ที่เป็นเจ้าของแนวคิดเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เน้นในเรื่องการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยให้ความสนใจในเรื่องการเปลี่ยนบุคลิกภาพ ซึ่งมีปัญหาทางปฏิบัติที่จะเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคล (Maehe & Midgley. 1991: 213) จากปัญหาเหล่านี้ ทำให้นักทฤษฎีทางด้านแรงจูงใจรุ่นใหม่ได้พัฒนาโครงสร้างแรงจูงใจที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ดียิ่งขึ้นในการเรียนรู้และการทำงาน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ ทั้งๆ ที่บุคคลไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใดๆ แรงจูงใจให้ความสำคัญถึงคุณสมบัติของงานหรือกิจกรรมของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเองเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ อยากเรียนรู้ รับผิดชอบ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ (Hackman & Oldham. 1980 : Haywood & Switzky. 1986 : 250) นอกจากนี้ ผลงานวิจัยจากต่างประเทศ

ต่างก็รายงานผลที่สอดคล้องกันว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความมานะพากเพียร ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความมีประสิทธิผลของพฤติกรรม (Haywood & Switzky. 1986 : 250) ประกอบกับการที่จะพัฒนาแรงจูงใจตามแนวคิด ทฤษฎีในเรื่องแรงจูงใจเน้นในเรื่องกิจกรรม และสถานการณ์มากกว่าเรื่องบุคลิกภาพ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงกิจกรรม เช่นนั้นสามารถเอื้อให้คนสามารถพัฒนาแรงจูงใจได้ โดยที่แรงจูงใจเป็นคุณลักษณะที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ (Haywood & Switzky. 1986 : 250) McGregor เป็นผู้ที่กล่าวถึงระบบการลงทุนของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยสิ่งที่จะนำเข้าไปผลิตในองค์การ กระบวนการในการผลิตและผลผลิตที่ได้รับออกมา โดยถือระบบของสังคมที่อยู่ล้อมรอบองค์การหรือหน่วยงานนั้นเป็นตัวที่มีอิทธิพลที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์การ รวมทั้งการจัดระบบต่างๆ ให้กับองค์การและการจัดตั้งความมุ่งหมายในการผลิตอีกด้วย สิ่งเหล่านี้ก็นับได้ว่าเป็นมีความสำคัญในระบบการลงทุนเพื่อการผลิตขององค์การต่างๆ ในระบบสังคมในปัจจุบันนี้ นอกจากนั้น ความคิดของ McGregor เชื่อว่า มนุษย์ตามธรรมชาติ ไม่ได้เป็นผู้ที่เกียจคร้านหรือเฉื่อยชา หรือชอบอยู่คนเดียวในโลก ผู้ที่ชอบอยู่คนเดียวในโลกหรือผู้ที่เกียจคร้านเป็นบุคคลปกติ เพราะโดยเนื้อแท้ของมนุษย์แล้ว มนุษย์เป็นผู้ที่ชอบเสาะแสวงหาแนวทางใหม่ๆ สำหรับประกอบอาชีพและเพื่อการดำรงชีวิตของตนเอง เพื่อการอยู่รอดในสังคม และเพื่อให้ผ่านพ้นสภาวะสิ่งแวดล้อมที่บังคับตนเองให้อยู่ในภาวะที่อึดอัดและตามลักษณะของสภาพการณ์ที่ยั่วยุต่างๆ ที่เกิดขึ้นในมนุษย์แต่ละคน ซึ่งทำให้มนุษย์จำเป็นจะต้องขวนขวายดิ้นรนเพื่อตอบสนองความต้องการตามลำดับสำคัญก่อนหลัง และเพื่อการหลุดพ้นจากภาวะที่ต้องทนทุกข์ทรมานอยู่ในสังคมซึ่งตนเองไม่ปรารถนา การที่มนุษย์ดิ้นรนเพื่อความอยู่รอดนั้น ไม่ได้หมายความว่าฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคคลนั้นจะไม่ดีกว่าฐานะของบุคคลอื่น แต่การที่มนุษย์ยอมดิ้นรนก็เพื่อแสวงหาสิ่งที่ดีกว่าปัจจุบัน เช่นเดียวกับที่ Sigmund Freud ได้กล่าวไว้ว่า “สิ่งที่ดีกว่าย่อมเป็นศัตรูของสิ่งที่คืออยู่เสมอ” (The better is always the enemy of the good) คำพูดนี้ก็มีความหมายเช่นเดียวกันกับความคิดที่ McGregor ได้คิดไว้ ส่วนที่แตกต่างก็คือ Freud ได้คิดในแง่ของจิตวิทยาของมนุษย์ ส่วน McGregor ได้คิดไว้ในเรื่องสังคมวิทยา ซึ่งนำมาดัดแปลงใช้กับการบริหารงาน (เจริญผล สุวรรณโชติ. 2519 : 41) การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นการศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ ค่านิยมของมนุษย์ บุคลิกภาพของมนุษย์ที่จะนำมาใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร วัฒนธรรมการปฏิบัติงานตลอดจนการตั้งเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน ให้รู้จักสำรวจความรู้สึก ปัญหาอุปสรรค และวิธีการพิชิตอุปสรรคในการทำงานเพื่อการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานที่จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เพิ่มขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองในเรื่องแรงจูงใจแล้ว ย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งนโยบายไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ได้แนวคิดและโครงสร้างที่ชัดเจนเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8) ความมั่นคง 9) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ซึ่งผลงานวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร สามารถนำมาปรับแผนนโยบายขององค์กร และวางแผนเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กร ทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ อันจะส่งผลให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการไปอย่างต่อเนื่อง บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาและดำเนินกิจการไปอย่างก้าวหน้าสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ ต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

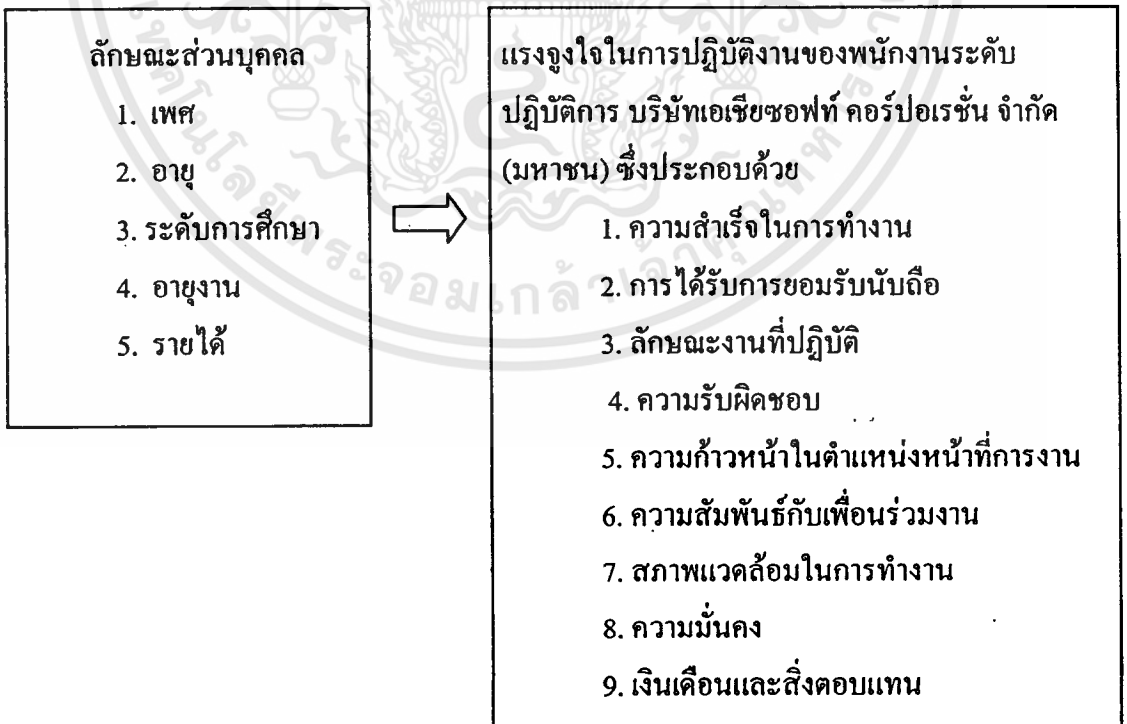
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของ Frederick Herzberg (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 66) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลประกอบด้วย (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 413-414)

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ความมั่นคง
9. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 409 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2552)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 196 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2534 : 176-177) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

1.5.2 ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

1.1 เพศ จำแนกเป็น

1.1.1. เพศชาย

1.1.2. เพศหญิง

1.2 อายุ จำแนกเป็น

1.2.1. อายุ 21 – 25 ปี

1.2.2. อายุมากกว่า 25 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น

1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี.

1.3.2. ปริญญาตรี

1.4 อายุงาน จำแนกเป็น

1.4.1. 1 – 2 ปี

1.4.2. มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

1.5 รายได้ จำแนกเป็น

1.5.1. 8,000 – 10,000 บาท

1.5.2. มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีองค์ประกอบ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
8. ความมั่นคง
9. เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

1.5.3 ขอบเขตพื้นที่หรือสภาพทางภูมิศาสตร์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่ ณ เลขที่ 9 อาคารยู. เอ็ม. ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 9/283 – 5 ชั้น 28 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ประเทศไทย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์ ดังนี้คือ

1.6.1 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งผลักดันมาจากภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยตรง อาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวรอยู่ภายในที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาที่ให้เห็นว่าคนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งที่กระตุ้นและชักจูงใจให้พนักงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในเป็นแรงผลักดัน ไม่ต้องอาศัยรางวัลจากภายนอก หรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ แรงจูงใจประกอบด้วยปัจจัยในการจูงใจ 9 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนอง
 เอกสารที่เอามาใช้เขียนนี้มัน อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน จึงตั้งใจและเต็มใจจะปฏิบัติ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.6.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น ไม่ว่าจะเป็งานประจำหรือเป็นงานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ เป็นครั้งคราว

1.6.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความต้องการการได้รับการยอมรับนับถือ ชื่อเสียง เกียรติยศไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย รวมถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของแผนกด้วย

1.6.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว นอกจากนี้งานที่ปฏิบัติอยู่ยังเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความน่าสนใจและท้าทายความสามารถที่ปฏิบัติได้

1.6.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจและมีอิสระในการตัดสินใจรวมทั้งสามารถเป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายนั้นอย่างเต็มที่ ปราศจากการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน เป็นงานที่มีการปฏิบัติอยู่เป็นประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีพิเศษ มีอิสระในการตัดสินใจ แก้ปัญหาหรือรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายพอสมควร

1.6.1.5 ความความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับความไว้วางใจ มีโอกาสได้รับการศึกษาหรือได้รับการพัฒนาทักษะเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

1.6.1.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือ วาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

1.6.1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน

1.6.1.8 ความมั่นคง หมายถึง ความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์กร

1.6.1.9 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

1.6.2 บริษัท หมายถึง บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ที่ ณ เลขที่ 9 อาคารยู.เอ็ม. ทาวเวอร์ ห้องเลขที่ 9/283 – 5 ชั้น 28 ถนนรามคำแหง แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 ประเทศไทย

1.6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานทั่วไปที่ เป็นผู้ได้บังคับบัญชา ที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีพนักงานระดับบริหารขึ้นไปเป็นผู้บังคับบัญชา

1.7 ขั้นตอนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 บทด้วยกันคือ

บทที่ 1 กล่าวถึงความเป็นมาของงานวิจัย ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ สมมติฐาน ทฤษฎีที่ใช้ ขอบเขตของการวิจัย และขั้นตอนการศึกษา

บทที่ 2 กล่าวถึงประวัติความเป็นมา ข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะธุรกิจ และระบบการบริหารงานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยหลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความหมายของแรงจูงใจ ประเภทของแรงจูงใจ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 กล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยซึ่งประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน โดยภาพรวมและรายด้านและผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน

บทที่ 5 กล่าวถึงบทสรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยปัจจัย 9 ด้าน ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8) ความมั่นคง 9) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ในบทนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี หลักการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ประวัติความเป็นมา ลักษณะธุรกิจ และระบบการบริหารงานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.2 ระบบการบริหารงานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

2.2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

2.2.3 ทฤษฎีของแรงจูงใจ

2.2.4 แรงจูงใจภายในงาน

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความสำเร็จในการทำงาน

2.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.3.4 ความรับผิดชอบ

2.3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3.8 ความมั่นคง

2.3.9 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 ประวัติความเป็นมาและลักษณะธุรกิจบริการ และระบบการทำงานของพนักงานในบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการด้านความบันเทิงออนไลน์ (Online Entertainment Service) ชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยมุ่งเน้นการให้บริการเกมออนไลน์ (Online Games Operator) ในประเทศไทย สิงคโปร์ มาเลเซียและเวียดนาม บริษัทฯ ก่อตั้งขึ้นในปี 2544 โดยผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจซอฟต์แวร์เพื่อความบันเทิงกว่า 20 ปี เพื่อประกอบธุรกิจจัดจำหน่ายเกมคอมพิวเตอร์ ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ ประกอบด้วยบริษัทต่างๆ รวม 8 แห่ง ดังต่อไปนี้

1. บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“ASC”) ให้บริการเกมออนไลน์และจัดจำหน่ายเกมพีซีในประเทศไทย
2. บริษัทเอเชียซอฟท์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (“ASI”) ให้บริการเกมออนไลน์ในสิงคโปร์และมาเลเซีย
3. บริษัทเพลย์พอล จำกัด (“Play Pal”) ผู้พัฒนาเกมพีซี และเกมออนไลน์ ซึ่งได้รับบัตรส่งเสริมจาก BOI
4. บริษัทเพลย์พาร์ค จำกัด (“Play Park”) ให้บริการเว็บไซต์ทำ (Game Portal) ที่เกี่ยวกับเกมออนไลน์ และบริการโฆษณาใน เว็บไซต์โดยปัจจุบันได้เปิดดำเนินงานภายใต้ชื่อ “www.playpark.com”
5. บริษัทเอ เกม จำกัด (“A Game”) ผู้พัฒนาเกมพีซี และเกมออนไลน์ (จัดตั้งเมื่อ กุมภาพันธ์ 2551 และยังไม่มีการดำเนินงาน)
6. Asiasoft Online PTE LTD. (“ASO”) สนับสนุน ASO ในการให้บริการเกมออนไลน์และจัดจำหน่ายบัตรเติมเงินในมาเลเซีย
7. AS Online SDN. BHD. (“ASM”) ให้บริการเกมออนไลน์และจัดจำหน่ายเกมพีซีในสิงคโปร์และมาเลเซีย
8. ASK Software PTE LTD. (“ASK”) เป็นบริษัทร่วมทุนกับบริษัทจากต่างประเทศ เพื่อดำเนินธุรกิจจัดจำหน่าย Online Software (จัดตั้งเมื่อธันวาคม 2550 และยังไม่มีการดำเนินงาน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท เอเชียซอฟท์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2544 โดยเกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลที่เปี่ยมด้วยประสบการณ์กว่า 20 ปี ในธุรกิจซอฟต์แวร์ เพื่อความบันเทิงและการศึกษารูทหลักของบริษัทจะเน้นไปที่การพัฒนา และให้บริการซอฟต์แวร์ทั้งประเภทเกมคอมพิวเตอร์ และเกมออนไลน์ โดยการร่วมมือ กับบริษัทเกมอื่นๆ โดยเฉพาะจากประเทศในแถบภูมิภาคเอเชียเป็นหลัก เช่น เกาหลีใต้ จีน ไต้หวัน เป็นต้น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานและการพัฒนาเกมในรูปแบบภาษาไทยเพื่อรองรับตลาดภายในประเทศ

ก้าวสำคัญที่ทำให้บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นที่รู้จักในฐานะบริษัทชั้นนำในการพัฒนาและให้บริการเกมคอมพิวเตอร์ นั่นก็คือ การร่วมมือกับกราวิตี้ คอร์ปอเรชั่น ประเทศเกาหลีใต้ ผู้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์เกมออนไลน์ ที่โด่งดังไปทั่วโลก “Ragnarok Online” นำมาพัฒนาเป็นภาษาไทย และประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ทำให้ Thai Ragnarok Online มีจำนวนผู้เล่นสูงสุดในประเทศไทย ด้วยจำนวนสมาชิกที่ลงทะเบียนกว่า 1,000,000 ราย และนี่เองที่ทำให้บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก้าวขึ้นเป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์อันดับ 1 ของประเทศไทย

ปี 2546 บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร่วมมือกับบริษัท ไซนิสเกมเมอร์ คอร์ปอเรชั่น ผู้พัฒนาเกมออนไลน์จีนอันดับ 1 ของประเทศไต้หวัน เปิดให้บริการ “เกมมังกรหยกออนไลน์” เกมที่พัฒนาโดยชาวไต้หวัน มียอดผู้เล่นสูงสุดในไต้หวัน โดยเปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ ในเดือนธันวาคม 2546 ซึ่งภายใน 1 เดือนมียอดผู้ลงทะเบียนสูงมากกว่า 1 แสนราย

ต้นปี 2547 – บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการเกมออนไลน์อีก 1 เกม นั่นคือ Gunbound เกมแนว Shooting Fantasy จากบริษัท ซอฟท์นิคส์ จำกัด ประเทศเกาหลีใต้ ที่มีความสนุกสนานและได้รับการต้อนรับเป็นอย่างดีจากเกมเมอร์ชาวไทย เดือนพฤษภาคม 2547 - เอเชียซอฟท์เปิดตัวเกมใหม่อีก 1 เกม นั่นก็คือ TS Online พร้อมพีเรียดอร์คนแรกของเกมออนไลน์ในประเทศไทย – แอ ภูวารี ยอดกมล โดย TS Online เป็นเกมที่พัฒนาโดย บริษัท ไซนิสเกมเมอร์ คอร์ปอเรชั่น เช่นเดียวกับเกมมังกรหยกออนไลน์ เป็นเกมที่มีความสดใสน่ารักของตัวละคร ฉาก สถานที่ รวมทั้งมีอ้างอิงเรื่องราวบางส่วนในสามก๊กด้วย

เดือนสิงหาคม 2547 – บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เข้าสู่ระบบมาตรฐานโลก ISO 9001 : 2000 ซึ่งเป็นบริษัทเกมออนไลน์บริษัทแรกในเมืองไทย และเป็นแห่งเดียวที่ได้เข้าสู่ระบบมาตรฐานโลก ISO เนื่องจากบริษัทมีความต้องการที่จะพัฒนาการบริหารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และให้บริการลูกค้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด

เดือนสิงหาคม 2548 – บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เปิดตัวเกมใหม่สไตล์สดใสน่ารัก คือ Maple Story เกม 2 side scrolling MMORPG ที่มีเนื้อหาง่ายๆ

สามารถเล่นได้ทุกเพศทุกวัยบวกกับคาร์แรกเตอร์ที่มีชีวิตชีวา พร้อมแพชชั่นกับเก้ ให้ผู้เล่นได้ลองแต่งตัวตามสไตล์ของตัวเองได้ เป็นที่ถุกอกถูกใจวัยรุ่นไปตามๆกัน ด้วยยอดผู้ลงทะเบียนขอรับ ID Close Beta ที่สูงถึง 40,000 คนต่อวัน จนต้องมีการขยายไอดีเพิ่ม และหลังเปิดให้ลงทะเบียน Open Beta มียอดผู้ลงทะเบียนเกือบ 2 หมื่น ID ต่อวัน

ปลายเดือนตุลาคม 2548 – บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เปิดตัวเกมใหม่อีกหนึ่งเกม ซึ่งก่อให้เกิดกระแสตอบรับจากผู้นิยมเกมสไตล์เบาๆ ได้เป็นอย่างดี นั่นคือเกม BnB (Bomb and Bubble) เกมแนว Casual กับคาร์แรกเตอร์น่ารักๆ และลูกโป่งน้ำแห่งความสุข ที่สามารถสร้างรอยยิ้มและเสียงหัวเราะให้กับผู้เล่นได้ทุกเพศทุกวัย จึงเป็นเกมหนึ่งที่ช่วยสร้างสีสัน และเสริมสร้างความสัมพันธ์ด้วยรอยยิ้มแก่ทุกคนได้อย่างไม่มีพินัย

เดือนพฤศจิกายน 2548 – บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เปิดตัวเกมน้องใหม่มาแรง คือ เกม Yulgang เกม MMORPG ที่ได้รับความนิยมสูงสุดในเกาหลี ด้วยภาพกราฟฟิคสวยๆ ผนวกกับเนื้อหาแนวจอมยุทธ์ใสดุๆ และระบบการเล่นสุดมันส์ ทำให้หลังจากเปิดให้บริการ Close Beta เพียงไม่นาน ก็กลายเป็นเกมมาแรงที่ได้รับความนิยม และเสียงตอบรับจากคอเกมเป็นอย่างดี

2.1.1.1 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ภาพรวมผู้ประกอบการในธุรกิจเกมออนไลน์

ธุรกิจเกมออนไลน์ประกอบด้วยผู้ประกอบการหลักประมาณ 5 ส่วน. โดยเริ่มต้นจากผู้พัฒนาเกมออนไลน์ (Game Developer) ซึ่งเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาเกม จากนั้นจะขายลิขสิทธิ์เกมต่อหรือแต่งตั้งให้ผู้จำหน่ายลิขสิทธิ์เกม (Game Publisher) เป็นผู้เสาะหาตลาดและขายลิขสิทธิ์การให้บริการเกมต่อให้กับผู้ให้บริการเกมออนไลน์ (Game Operator) ในแต่ละพื้นที่หรือ แต่ละประเทศ

ผู้ให้บริการเกมจะเป็นผู้จัดเตรียมระบบ Server สำหรับการให้บริการเกมในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับลิขสิทธิ์ สำหรับการเก็บเงิน ค่าบริการเกม ผู้ให้บริการเกมจะจำหน่ายบัตรเติมเงินล่วงหน้าให้แก่ผู้เล่นเกม โดยการจำหน่ายเองหรือผ่านผู้จัดจำหน่ายหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้ง ส่วนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและโทรคมนาคม (ISPs) จะเป็นผู้ให้บริการเช่าช่องสัญญาณเพื่อใช้ติดต่อสื่อสาร ระหว่างเครื่อง Server ผู้ของให้บริการเกม ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ และผู้เล่นเกมโดยตรง ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ ให้บริการเกมออนไลน์ในส่วนของผู้พัฒนาเกม ผู้ให้บริการเกม และผู้จัดจำหน่าย

2.1.1.2 กลุ่มลูกค้า

ลูกค้าเป้าหมายของกลุ่มบริษัทฯ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

กลุ่มผู้เล่นเกม ลูกค้าเป้าหมายจะเป็นประเภทเดียวกับลูกค้าเกมออนไลน์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็น วัยรุ่น และนักศึกษา สำหรับกลุ่มผู้เล่นเกมพีซี จะเป็นผู้ที่ต้องการเล่นเกมส่วนตัวหรือในวงแคบ ซึ่งมีลักษณะที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะและประเภทของเกม เช่น เกมการต่อสู้จะมีกลุ่มลูกค้าเป็นผู้เล่นเกมที่จริงจัง (Hard Core Gamer) เกมวางกลยุทธ์จะมีกลุ่มลูกค้าเป็นผู้ที่มีการศึกษาค่อนข้างสูง เกมผจญภัยและเกมการสร้างโลกเสมือนจริงจะมีกลุ่มลูกค้าเป็นบุคคลทั่วไป และเกมสื่อการศึกษาจะมีกลุ่มลูกค้าเป็นเด็กนักเรียน นักศึกษา เป็นต้น

ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะให้สิทธิแก่ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่เป็นสมาชิก @Cafe ในการติดตั้งโปรแกรมเกมในเครื่องคอมพิวเตอร์ของร้านตนเองสำหรับให้บริการแก่ผู้เล่นเกม โดยคิดค่าสมาชิกในอัตราที่กำหนด ทั้งนี้ ระบบร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่เป็นสมาชิก @Cafe จะมีเฉพาะในประเทศไทย ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 มีจำนวนมากกว่า 13,300 แห่งทั่วประเทศไทย

2.1.1.3 จุดเด่นทางธุรกิจ

1. กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ให้บริการเกมออนไลน์ชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Leading Regional Online Game Operator) ตามรายงานของ IDC กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)มีส่วนแบ่งการตลาด อ้างอิงตามรายได้จากการให้บริการเกมออนไลน์ในปี 2549 เป็นอันดับ 1 ในไทยและสิงคโปร์ และเป็นอันดับ 2 ในมาเลเซียและเวียดนาม โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 มีเกมออนไลน์ที่เปิดให้บริการรวม 12 เกมใน 4 ประเทศ และมีฐานผู้เล่นเกม (Registered User) รวมมากกว่า 8.20 ล้านราย และด้วยสถานะความเป็นผู้นำในภูมิภาค กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เชื่อว่าจะส่งผลให้มีข้อได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจดังนี้

1.1 ด้วยฐานผู้เล่นเกมขนาดใหญ่จะสนับสนุนให้การเปิดตัวเกมใหม่ประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว

1.2 ด้วยฐานผู้เล่นเกมขนาดใหญ่ และความหลากหลายของเกมของกลุ่มบริษัท ฯ ให้บริการในปัจจุบัน จะช่วยดึงดูดผู้เล่นเกมรายอื่น ให้เข้าไปร่วมเล่นเกมมากยิ่งขึ้น

1.3 มีส่วนช่วยให้ผู้ผลิต/ จัดจำหน่ายเกมออนไลน์สนใจที่จะให้ลิขสิทธิ์เกมใหม่ๆ แก่กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มากกว่าคู่แข่งรายอื่น

เนื่องจากเชื่อว่าการดำเนินงานและการตลาดที่อาศัยฐานลูกค้าเดิมขนาดใหญ่จะเพิ่มโอกาสความสำเร็จในการเปิดให้บริการเกมใหม่

2. ลักษณะของธุรกิจเกมออนไลน์ที่มีศักยภาพในการเติบโตสูง ธุรกิจเกมออนไลน์โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้มีศักยภาพในการเติบโตจากปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ อัตราค่าบริการที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับความบันเทิงอื่น จำนวนร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่เพิ่มขึ้น การลดปัญหาละเมิดลิขสิทธิ์ และความนิยมใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่เพิ่มขึ้น โดย IDC ได้ประมาณการจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตของภูมิภาคจากจำนวน 78.45 ล้านคน ในปี 2549 เป็น 121.99 ล้านคนในปี 2554 คิดเป็นอัตราเติบโตเฉลี่ยสะสม (CAGR) ที่ร้อยละ 9.2 ต่อปี

3. กลยุทธ์การกระจายการลงทุนในตลาดเกมออนไลน์ที่มีศักยภาพ กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินกลยุทธ์การลงทุนในหลายประเทศที่มีศักยภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เพื่อลดความเสี่ยงของการลงทุนในตลาดใดตลาดหนึ่ง โดยปัจจุบันได้ให้บริการเกมออนไลน์ใน 4 ประเทศ คือ ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย และเวียดนาม (ผ่านการให้ลิขสิทธิ์ช่วงแก่ CTCM) และจากรายงานของ IDC ในปี 2550 ตลาดเกมออนไลน์ของภูมิภาคนี้รวม 6 ประเทศได้แก่ ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม จะมีมูลค่าประมาณ 4,200.00 ล้านบาท ซึ่งแสดงถึงโอกาสและศักยภาพในการเติบโตของตลาดเกมออนไลน์ในภูมิภาคนี้

4. ธุรกิจการให้บริการเกมออนไลน์ที่สามารถสร้างกระแสเงินสดได้อย่างต่อเนื่อง กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะเก็บค่าบริการเกมออนไลน์ผ่านการขายบัตรเติมเงินล่วงหน้า “@Cash” ซึ่งช่วยลดปัญหาด้านหนี้เสียและส่งผลให้กลุ่มบริษัทฯ มีกระแสเงินสดจากการดำเนินงานที่สม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักถึงข้อจำกัดของเกมออนไลน์ที่มี ช่วงระยะเวลาที่อยู่ในความนิยมของผู้เล่นเกมโดยเฉลี่ย 2-4 ปี จึงได้มุ่งเน้นด้านการบริหารการเปิดตัวเกมออนไลน์เกมใหม่ทดแทนเกม เดิมที่ได้รับความนิยมลดน้อยลงทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค เพื่อรักษาระดับกระแสเงินสดให้ต่อเนื่อง

5. ช่องทางการจัดจำหน่ายที่หลากหลายและเข้าถึงกลุ่มผู้เล่นเกมอย่างทั่วถึง กลุ่มบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดจำหน่ายบัตรเติมเงินล่วงหน้า “@Cash” ในรูปแบบบัตรพลาสติก (Plastic @Cash Card) ผ่านตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีจุดขายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่ง ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 มีจำนวนประมาณ 18,000 แห่งในไทย 750 แห่งในสิงคโปร์ และ 250 แห่งใน มาเลเซีย ตามลำดับ ซึ่งไม่นับรวมการขายบัตรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic @Cash Card) ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ผู้เล่นเกม สามารถเข้าไปซื้อบัตรเติมเงินล่วงหน้า “@Cash” ได้ทุกวันตลอดเวลา

6. ระบบ “Server” สำหรับการให้บริการเกมออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 ระบบ “Server” ของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (สำหรับให้บริการในไทย) และ ASO (สำหรับให้บริการในสิงคโปร์และมาเลเซีย) สามารถรองรับ “Peak Concurrent User” ได้ถึง 357,800 ราย และ 106,000 ราย โดยมีอัตราการใช้งานเพียงร้อยละ 46.8 และ 38.8 ของความสามารถในการรองรับทั้งหมดตามลำดับ ซึ่งยังสามารถรองรับจำนวนผู้เล่นเกมได้อีกมากในอนาคต และเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการทั้งในด้านความเร็วและเสถียรภาพ กลุ่มบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ “Server” อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ระบบ “Server” ที่มีประสิทธิภาพยังช่วยให้กลุ่มบริษัทฯ สามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานได้

7. ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจเกมออนไลน์ ผู้บริหารของกลุ่มบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บุกเบิกธุรกิจให้บริการเกมออนไลน์ในประเทศไทย รวมทั้งได้ร่วมกันบริหารงานจนประสบความสำเร็จทั้งในด้านรายได้และผลประกอบการ อีกทั้งยังสามารถขยายการดำเนินงานไปยังต่างประเทศจนประสบความสำเร็จ และ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้กลุ่มบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในผู้นำด้านธุรกิจเกมออนไลน์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ตั้งเช่นในปัจจุบัน

2.1.1.4 ธุรกิจของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ธุรกิจของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และกลุ่มบริษัทในเครือ แบ่งได้ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการเกมออนไลน์
2. การเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกมคอมพิวเตอร์และเกม ออนไลน์
3. การเป็นตัวแทนขายบัตรเล่นเกมออนไลน์ (@Cash)
4. การบริการเว็บไซต์ทำ (Game Portal) และบริการโฆษณาออนไลน์โดยให้บริการ ผ่าน www.playpark.com
5. การพัฒนาเกมออนไลน์

2.1.1.5 พันธกิจ

ธุรกิจในการให้บริการเกมออนไลน์ เป็นธุรกิจด้านความบันเทิงแขนงหนึ่งที่มีการขยายตัวและเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น และกลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันมากขึ้น ปริมาณของผู้ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้เพิ่มสูงขึ้น ปริมาณและคุณภาพของอินเทอร์เน็ตก็ดีขึ้น วิถีชีวิตของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา หรือแจ้งเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และชีวิตออนไลน์กลายเป็นเรื่องธรรมดา อีกทั้งธุรกิจเกี่ยวกับเกมต่างๆ ก็ถูกดึงมารวมอยู่ในกลุ่มเดียวกัน คือกลุ่มออนไลน์ ที่สามารถขยายตลาดได้อย่างกว้างและลึกมากขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่ส่งผลให้อัตราการเติบโตของธุรกิจในการให้บริการเกมออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันตลาดเกมออนไลน์ในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและหลากหลาย ขณะที่เวลาที่ผู้บริโภคใช้ไปกับสิ่งต่างๆ ใน 1 วันยังคงมี 24 ชั่วโมงเท่าเดิม ความสำคัญจึงตกอยู่ที่สื่อว่ามีความน่าดึงดูดให้ผู้บริโภคหันมาสนใจและใช้เวลาไปกับมันได้มากแค่ไหน ประกอบกับความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคในแต่ละวัยที่ย่อมมีความแตกต่างกัน บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมุ่งพัฒนาสินค้า บริการ ระบบการบริหารจัดการ และนำเสนอทางเลือกที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองทุกๆ ความต้องการของทุกกลุ่มตลาด โดยมีได้หวังเพียงการเป็นอันดับหนึ่งในธุรกิจเกมออนไลน์เท่านั้น หากแต่เพื่อเป็นที่หนึ่งในใจของผู้ใช้บริการด้วย

2.1.1.6 การกิจ

บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นพัฒนาบุคลากร เพราะธุรกิจเกมออนไลน์เป็นธุรกิจด้านการบริการ ดังนั้นเรื่องของคนให้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ นอกจากนี้บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังมีแผนขยายการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะในประเทศสิงคโปร์และประเทศเวียดนาม ยิ่งกว่านั้นเอเซียซอฟท์ฯ ยังเตรียมจัดกลุ่มของเกม (Segmentation) เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าทุกกลุ่มทุกระดับ ทั้งยังมีแผนเพิ่มความหลากหลายให้กับผลิตภัณฑ์เกมของเอเซียซอฟท์ฯ โดยพยายามทำให้บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็น “Total Entertainment Solution” คือมีเกมที่เหมาะกับคนทุกกลุ่มทุกวัย

นโยบายของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ “สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าสูงสุด พัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง”

2.1.2 ระบบการบริหารงานของบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 409 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลปีพ.ศ. 2552) โดยแบ่งการทำงานออกเป็นเวลาทำงานปกติ ได้แก่ ฝ่ายที่ทำงานด้วยเวลาปกติขององค์กร คือตั้งแต่เวลา 9.00 – 18.00 น. และเวลาการทำงานเป็นกะ โดยแบ่งออกเป็น 3 กะ เนื่องจากความต้องการความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าที่หมุนเวียนเข้ามาเล่นเกมออนไลน์ที่มีอยู่จำนวน 1- 2 ล้านคน (ขึ้นอยู่กับ

ช่วงเวลา) ได้อย่างทันท่วงที และไม่มีวันหยุด คือคิดเป็น 24 ชั่วโมงของ 7 วันทำการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการแต่เดิมเป็นการให้บริการแบบออฟไลน์ โดยหันมาเน้นการให้บริการเกมออนไลน์นั้น นับเป็นจุดเริ่มต้น และเป็นจุดเชื่อมโยงที่สำคัญทำให้บริษัท เอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ยังแบ่งเป็นแผนกและฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1 มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการทีม Web Master

1.2 การพัฒนา สร้างสรรค์ และออกแบบเว็บไซต์ เพื่อให้เป็นไปตามภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

1.3 การประชาสัมพันธ์ และการดำเนินการด้านธุรกิจของบริษัท โดยผสมผสานการทำงานด้านศิลปะเข้ากับแนวคิดด้านการตลาด

2. ฝ่ายการตลาดและประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

2.1 จัดการด้านการวางแผนการตลาดโดยรวม

2.2 การสื่อสารองค์กร และการพัฒนาธุรกิจ

2.3 พัฒนาและสนับสนุนแผนงานการตลาดของบริษัท

2.4 วิเคราะห์ศักยภาพของผลิตภัณฑ์

2.5 สนับสนุนการวางแผนวิจัยตลาด ประชาสัมพันธ์ และการกระตุ้นการขายผลิตภัณฑ์รวมทั้งสร้างคุณค่าให้กับสัญลักษณ์ของสินค้าและองค์กรผ่านการประชาสัมพันธ์จุดแข็งของบริษัท

2.6 รับผิดชอบด้านการวางแผนและทำให้ประสบความสำเร็จเพื่อแสดงถึงประสิทธิภาพ

2.7 การจดจำของสัญลักษณ์ของสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการวางแผนการตลาด ผลิตภัณฑ์และพัฒนาสาระสำคัญที่ต้องการสื่อสารกับตลาด จัดการด้านการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

2.8 จัดสรรงบประมาณและการวิจัยตลาด รวมถึงการวางแผนและประชาสัมพันธ์ให้กับทีมขาย วิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูล

2.9 แผนงานด้านการตลาดเพื่อนำทีมงานไปให้ถึงเป้าหมายทางธุรกิจที่ตั้งไว้

3. ฝ่ายจัดจำหน่ายและโฆษณาออนไลน์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

3.1 รับผิดชอบด้านการขายสื่อออนไลน์ การเป็นสปอนเซอร์ และการจัดการยอดขายและผลกำไร

3.2 พัฒนาแผนการขายสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และวิเคราะห์ช่องทางด้านการตลาดและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

3.3 บริหารจัดการช่องทางการจัดจำหน่าย วางแผนกลยุทธ์การขายเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายรายได้และผลกำไร

3.4 ทำการวิเคราะห์สถานการณ์และสร้างโอกาสทางธุรกิจในเชิงการขายด้วยการให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้า

3.5 จัดทำแผนการขาย แผนปฏิบัติการ และพัฒนาศักยภาพของทีมงาน รวมถึงส่งเสริมให้ทีมงานแสวงหากลุ่มลูกค้าและโอกาสทางการขายใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยต้องรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าทุกราย

4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

4.1 รับผิดชอบด้านการจัดการ วางแผนและพัฒนาด้านบุคลากรทั้งหมด เพื่อขยายการเติบโตด้านธุรกิจอย่างรวดเร็ว

4.2 วางหลักเกณฑ์การจ้างงานและคัดเลือกแผนงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์และความต้องการด้านธุรกิจ

4.3 จัดการกระบวนการคัดสรรคน ได้แก่การรับสมัคร การคัดเลือก และการจ้างงานเพื่อเป็นไปตามความต้องการของบริษัท

4.4 พัฒนาระบบการจ้างงานที่มีอยู่เพื่อเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรภายใน

4.5 รับผิดชอบกระบวนการด้านบุคลากร กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน จัดการด้านสวัสดิการ และโครงการเพื่อช่วยเหลือพนักงาน เช่น การพัฒนาด้านวิชาชีพ การวางแผนเพื่อความสำเร็จ และอื่นๆ

4.6 จัดการกิจการภายในโดยรวมและการบริหารสำนักงาน

5. ฝ่ายจัดซื้อ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

5.1 บริหารจัดการโดยรวมในส่วนงานจัดซื้อ หน้าที่หลักรับผิดชอบจัดซื้อจัดจ้างเพื่อผลิตสินค้า สื่อสิ่งพิมพ์ ของขวัญ ตามข้อกำหนดของแผนการตลาด

5.2 ควบคุมดูแลให้สินค้าที่จัดซื้อจัดจ้างมีคุณภาพและราคาได้มาตรฐานตามข้อกำหนด

5.3 จัดหาผู้รับจ้างที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ

5.4 จัดทำระบบข้อมูลผู้รับจ้าง ควบคุมต้นทุนการผลิต และชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดซื้อจัดจ้างให้พนักงานในแผนกจัดซื้อได้เข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

6. ฝ่ายปฏิบัติการงานบริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

6.1 บริหารจัดการในส่วนการให้บริการลูกค้า

6.2 จัดทำแผนการปฏิบัติงาน ระบบและขั้นตอนมาตรฐานในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ และ อีเมล

6.3 ประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือแก้ปัญหาในแก่ลูกค้า โดยให้เป็นไปตามแผนงานและขั้นตอนที่กำหนดไว้

6.4 ทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ คุณภาพการบริการ เพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติงานและขั้นตอนการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6.5 ควบคุมคุณภาพการให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

7. ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

7.1 ดูแลและรับผิดชอบ การจัดทำสัญญา ข้อตกลงและเงื่อนไขกับคู่ค้าและลูกค้า

7.2 รับผิดชอบการตรวจดูเงื่อนไขของกฎหมาย ดำเนินการในขั้นตอนการขออนุญาตจากส่วนราชการ

7.3 ให้คำปรึกษาแผนกที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับผลงาน สัญญาและลิขสิทธิ์

8. ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

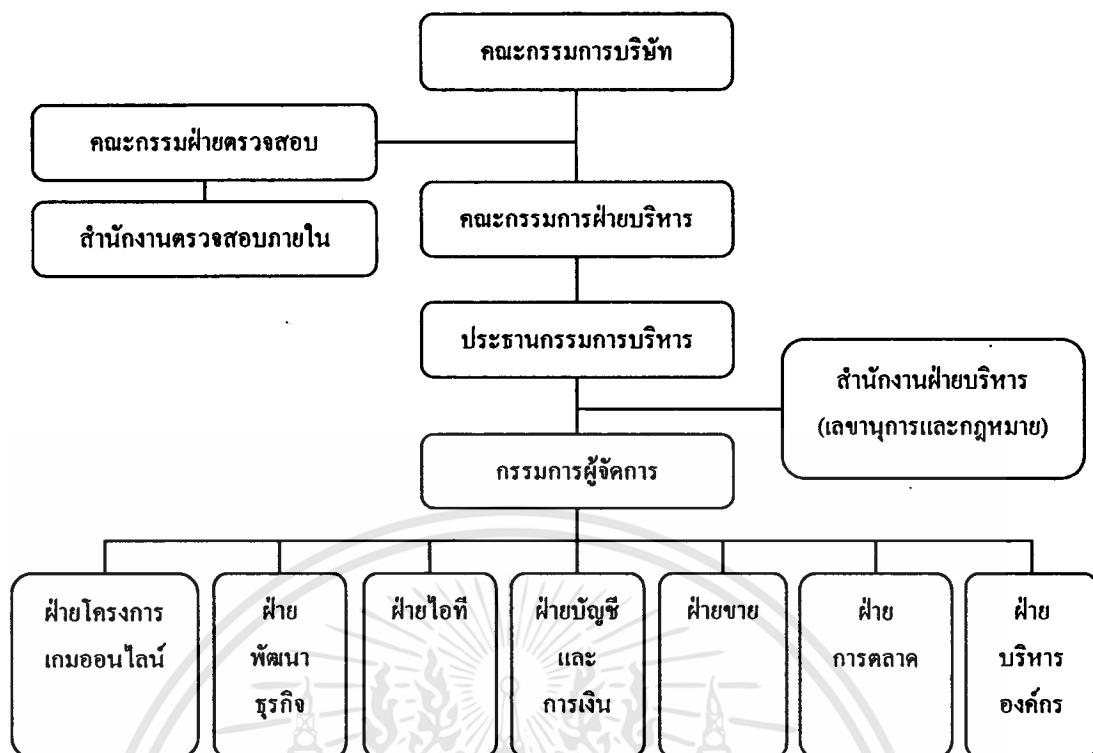
8.1 รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปด้านการเงินและด้านบัญชีทั้งหมดต่อผู้บริหาร

8.2 จัดเตรียมข้อมูลด้านบัญชีทั้งหมดให้ตรงตามมาตรฐานด้านงานบัญชี

8.3 ตรวจสอบใบสำคัญรายรับ รายจ่าย รวมถึงสรุปการชำระภาษีเงินได้และภาษีหัก ณ ที่จ่าย

8.4 บริหารจัดการเรื่องการเรียกเก็บเงิน และชำระเงินกับคู่ค้า

(ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ 2552)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทเอเชียชอปปี้ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.2 หลักทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd, 1973 : 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลให้เกิดการกระทำหรือการปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ

แรงจูงใจได้มีนิยามไว้หลายมุมมองตามแนวคิดและทฤษฎีที่แตกต่างกัน โครงสร้างทางแนวคิดส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกัน เช่น Haywood & Switzky (1986 : 250) มองแรงจูงใจเป็นลักษณะทางบุคลิกภาพที่เรารู้ได้ บุคคลมีความแตกต่างในแนวทางการตอบสนองต่อสิ่งจูงใจภายในและภายนอกงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจเป็นบุคคลที่แสวงหาความพึงพอใจจากปัจจัยในงาน (ปัจจัยที่ซ่อนเร้นในงาน) เช่น การท้าทาย ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ความตื่นตัวทางจิตใจในการเรียนรู้ หรืองานที่เกี่ยวข้องกับสุนทรียะ ในขณะที่บุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก เป็นบุคคลที่มีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจ โดยการยึดจากปัจจัยภายนอกของงาน เช่น ความง่าย ความสบาย ความปลอดภัย ความมั่นคง ความสะดวก และการเพิ่มพูนทางวัตถุ

Herzberg Bausners & Snyderman (อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2542 : 66) ศึกษาเรื่องปัจจัยของใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของ Herzberg (Herzberg's two factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานได้สรุปว่ามี 2 ปัจจัย สำคัญประเภทนี้ สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว Herzberg เรียกว่า ปัจจัยของใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือที่เรียกอีกอย่างว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

Richard M.Steers. and Lyman W.Porter (1991 : 122) Ruth Kanfer, Frank J. Landy and Wendy S. Becker (อ้างใน Moorhead & Griffin. 1998 : 118-119) ต่างให้ความหมายของแรงจูงใจที่ตรงกันว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันหรือพลังที่ทำให้คนมีส่วนในการแสดงพฤติกรรมหนึ่งๆ หรือเป็นพลังหรือแรงผลักดันที่ช่วยนำให้คนไปสู่การแสดงพฤติกรรมเฉพาะหนึ่งๆ เช่น นักศึกษาที่ใช้เวลาทั้งคืนเพื่อทำรายงานหนึ่งๆ เพื่อมั่นใจว่ารายงานของเขาจะดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้หรือพนักงานขายที่อุทิศเวลาในวันหยุดของคนเพื่อการทำงาน และเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ บุคคลทั้งสองนี้ต่างก็ถูกจูงใจแต่เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต่างกัน

Schiffman and Kanuk (1991 : 69) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ

Anita E. Woolfolk (1995 : 152) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ เป็นภาวะภายใน ของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Walters (1978 : 218) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำ หรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมายกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั่นเอง

Loundon and Bitta (1988 : 368) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะ เป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม

Dale S. Beach (อ้างในปราโมทย์ ศรีวิไลกษณ์. 2542 : 20) ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง ความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยรับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น

Lovell (1980 : 109) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำใ้มน้ำวให้บุคคลเกิดความมานะพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

Domjan (1996 : 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำ กิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Atkinson (อ้างในพวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 29) กล่าวว่า แรงจูงใจ คืออิทธิพลในปัจจุบันต่อทิศทางความเข้มแข็ง คงทนของการกระทำ หมายความว่า สิ่งที่ทำให้เกิดการกระทำที่มีวัตถุประสงค์ มีการกระทำอย่างจริงจัง และกระทำเป็นระยะเวลานาน

Steers and Porter (1991 : 30) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นสิ่งที่ผลักดัน และการ คงไว้ของพฤติกรรม”

Saal and Knight (1995 : 242) ให้ความหมายของการจูงใจว่า “กระบวนการที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา”

Spector (2000 : 176) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่อยู่ภายในที่เป็นตัวชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะต่าง ๆ

กรองจิต พรหมรักษ์ (2529 : 9 อ้างใน Sanford and wrightman. 1970 : 141) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึกซึ่งไม่อาจหยุดนิ่งได้ เป็นพลังอะไรก็ตามที่ใ้มนุษย์อยู่ภายใต้การชักจูงของบางสิ่งและทำให้มนุษย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เพื่อทดแทนพลังบางสิ่งบางอย่าง

กรองจิต พรหมรักษ์ (2529 : 9 อ้างใน Steers and Porter. (1979 : 151) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้คือ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นพลังกระตุ้นให้แต่ละบุคคลกระทำพฤติกรรม เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ให้คงอยู่

กิติ ศัยคานนท์ (2532 : 78) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่เร้า และกระตุ้นให้มีการเคลื่อนไหว เพื่อให้บุคคลนั้นดำเนินการใด ๆ ไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย

หุลย์ จำปาเทศ (2533 : 7) ได้ให้ความหมายของ “แรงจูงใจ” ไว้ว่า การกระตุ้นหรือเร้าให้อินทรีย์เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นภายในให้เกิดการกระทำหรือหุ่มเทเพื่อให้บรรลุความปรารถนา

โควิน คลังแสง (2536 : 25 อ้างใน Beach . 1965 : 250) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อปฏิบัติงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการปฏิบัติงานของมนุษย์เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537 : 122) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึง กระบวนการใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

สถิต วงศ์สวรรค์ (2539 : 415) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ สภาวะทางจิตใจอันเป็นพลังภายในที่กระตุ้น ผลักดัน นำทิศทางให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมสู่จุดหมายที่ปรารถนา

จิราภรณ์ ไทยกิ่ง (2541 : 10) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของบุคคลที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

คาร์ณี พาลุสุข (อ้างในปราโมทย์ ศรีวิลักษณ์. 2542 : 20) ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ

เรียม ศรีทอง (2542 : 352) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดการเริ่มต้น (initiate, starting) ชักนำ (directing) และค้ำจุนพฤติกรรม (sustain, maintaining) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทางด้านร่างกายหรือจิตใจเป็นพลังกระตุ้นให้มนุษย์ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้มุ่งสู่เป้าหมายหรือหลีกเลี่ยงจากสภาวะที่ไม่พึงปรารถนา ซึ่งการจะเกิดการจูงใจได้นั้นก็ต้องอาศัย แรงจูงใจ (Motive) อาจเป็นแรงจูงใจภายนอกหรือแรงจูงใจที่เกิดภายในตนเอง ที่จะมากระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม

สมยศ นาวิการ (2543 : 28-29) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ คือ พลังที่ริเริ่ม กำกับ และ ค้ำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคล และเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ให้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ประการ คือความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ธราวรรณ พลหาญ (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทุ่มเท ปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ

มัลลิกา ดันสอน (2544 : 194) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและความเต็มใจของบุคคลที่จะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 254) ได้ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ คือภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อไปสู่จุดหมายที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุรางค์ โค้วตระกูล (2544 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย

อุบลรัตน์ เพ็งสถิตย์ (2544 : 155) กล่าวว่าโดยปกติแล้วกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในร่างกายนั้น ไม่สามารถจำกัดบทบาทและลำดับความสำคัญหรือให้ค่านิยมได้ จึงได้มีผู้ใช้คำที่คล้ายคลึงกันกับแรงจูงใจ อันได้แก่ แรงขับความต้องการ การตั้งเป้าหมาย แรงกระตุ้น ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวบ่งบอกให้ทราบถึงสภาวะทางจิตใจทั้งสิ้น ฉะนั้น คำว่าแรงจูงใจ จึงมีความหมายว่า เป็นสภาวะที่เกิดความไม่สมดุลขึ้นภายในร่างกาย ภาวะดังกล่าว อาจจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางให้ได้แรงจูงใจชนิดนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่อนุมานได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา

ลักษณะดังกล่าวนี้นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายที่รวมไปถึงความปรารถนาหรือความต้องการของแต่ละบุคคลที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนได้ตั้งไว้ แรงจูงใจมิได้มีสาเหตุมาจากความไม่สมดุลภายในร่างกายซึ่งอาจเรียกได้อีกลักษณะหนึ่งว่า “แรงขับ” เท่านั้น แต่อาจจะเกิดเนื่องจากแรงจูงใจภายนอกก็ได้ เช่นความต้องการอำนาจ ความต้องการความก้าวหน้า ความต้องการให้ประสบผลสำเร็จทางการเรียน ฯลฯ ลักษณะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นประเภทนี้เป็นแรงจูงใจที่จะต้องมีการเรียนรู้ มีประสบการณ์

เกษสุดา ดันซุน (2545 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยพฤติกรรมนั้น ๆ จะมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงต่อการปฏิบัติงาน

ทิพสุดา สิลาศิริคุณ (2545 : 12) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

เจียมจิตร ศรีฟ้า (2545 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

บุศรา เตียรบรรจง (2546 : 12) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจหรือสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจพร้อมใจ และพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณิ และอารี (2546 : 129) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นแรงที่ทำให้บุคคลพยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมีเป้าหมายเพื่อลดความไม่สบายใจหรือลดความเครียดที่ถูกกระตุ้นโดยบุคคลหรือถูกกระตุ้นโดยสิ่งแวดล้อม แรงจูงใจจะถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ง่ายเมื่อบุคคลกำลังขาดแคลนหรือสูญเสียบางสิ่งบางอย่าง การขาดแคลนหรือการสูญเสียดังกล่าวทำให้บุคคลมีความต้องการเกิดขึ้น แรงจูงใจจึงมีหน้าที่ทั้งการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมด้วย

นงลักษณ์ ไหว้พรหม (2547 : น.ป.ป. ออนไลน์) ได้ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจเป็นคำกล่าวรวมถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปสู่เป้าหมายที่เราต้องการ การจูงใจอาจเกิดขึ้นในภาวะต่าง ๆ มากมาย เกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่จะดำรงชีวิตอยู่หรือเพื่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การจูงใจอาจเกิดสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งเร้า หรืออาจเกิดจากความต้องการและแรงขับภายในตัวบุคคลได้ หรือเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายในรวมกัน

ขวัญจิรา ทองนำ (2547 : 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ

วินัย เพชรช่วย (2547 : ม.ป.ป. ออนไลน์) กล่าวว่าไว้ว่า แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วยคนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย

ทิพวรรณ โชคไพศาล (2547 : ม.ป.ป. ออนไลน์) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงความปรารถนา ความต้องการและความสนใจ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นอินทรีย์ ให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย ความปรารถนาความต้องการและความสนใจ ที่มาเร้าหรือกระตุ้นอินทรีย์ ให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจ มีความหมายถึง แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยจำอื่น ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานและความมั่นคง ผลประโยชน์ตอบแทน เมื่อวิเคราะห์ดูแล้วก็จะพบว่า แรงจูงใจเหล่านี้เกิดขึ้นจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใต้วงใน (Subconscious) ซึ่งตามจิตศาสตร์นั้นถือได้ว่าเป็นสภาวะจิตที่ไม่อยู่ในความควบคุมของเรา เป็นที่รวมความคิดเพื่อการแสดงออกโดยเราไม่รู้ตัว หรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจแฝงสัมพันธ์ด้วยกันทุกคน

2.2.2 ประเภทของแรงจูงใจ

Spaulding (1992 : 4-5 อ้างใน สุวรรณี เวทโรสง. 2544 : 26-27) กล่าวว่า นักการศึกษาและนักจิตวิทยา ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่ได้เกิดจากอุดมคติ ได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า การทดสอบอย่างสม่ำเสมอ การให้รางวัลและคำชมเชย เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหาแรงจูงใจประเภทนี้เกิดจากความสนใจ เจตคติ ความต้องการ ดังนั้นบุคคลจะมองเห็นคุณค่าของกิจกรรมที่ทำ จึงทำด้วยความเต็มใจ และตระหนักว่าการบรรลุผลสำเร็จในกิจกรรมนั้นเป็นรางวัลอยู่ในตัวอยู่แล้ว

แสงเดือน ทวีสิน (2545 : 77) ได้ศึกษาการแบ่งลักษณะของแรงจูงใจออกเป็น

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายในตัวบุคคลผู้นั้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอก หรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่นอกตัวบุคคล

ปรัชญา ขะวงศา (2546 : 26) ได้ศึกษาประเภทของแรงจูงใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ แรงจูงใจภายในที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานภายในร่างกาย เป็นแรงจูงใจที่มีมาแต่กำเนิด เช่น ความหิว ความรู้สึก ความรัก ความอยากรู้อยากเห็น ความต้องการที่จะเรียนรู้ เป็นต้น และแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากความต้องการที่ถูกกระตุ้นภายนอก ร่างกาย ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลที่อยู่ในสังคมและเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น ความต้องการความรัก ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย การแข่งขัน การให้รางวัล เป็นต้น

ประสาธ อิศรปริดา (2547 : 301) ได้ศึกษาการแบ่งแรงจูงใจของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ

แรงจูงใจภายใน คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบภายในตัวบุคคล

แรงจูงใจภายนอก คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล หรือรางวัล หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่กระทำโดยตรง สรุปได้ว่าแรงจูงใจภายใน คือ ความรู้สึกถึงความสามารถของตนเองและความเป็นตัวของตัวเอง นอกจากนี้ ความรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินก็เป็นรางวัลของการกระทำพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน ส่วนแรงจูงใจภายนอก คือ ความรู้สึกมาจากสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ภายนอกที่คาดว่าจะ เป็นทางบวก เช่น เงิน เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

ดารณี พานทอง (2532 : 99) ได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการการจูงใจ ประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่งเพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่างๆ เช่น การชมเชยการติเตียน การประกวด การให้รางวัล การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2544 : 169) แบ่งประเภทของแรงจูงใจในแนวทางเดียวกัน เป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมจากภายนอก เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น ซึ่งความรู้สึกรู้สึกมีความสุขนั่นเองที่เป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เขาได้รับ เช่น การเล่นเกม การร้องเพลงในห้องน้ำ การเก็บรักษาไดอารี่ส่วนตัว เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extensive Motivation) เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากภายนอกจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทนหรือรางวัลหรือหลีกเลี่ยงจากผลที่ไม่พึงปรารถนา แรงจูงใจเหล่านี้เช่น แรงเสริมชนิดต่าง ๆ ตั้งแต่คำติชมรางวัลที่เป็นสิ่งของ เงิน ตัวแปรต่าง ๆ ที่มาจากบุคคล ลักษณะของเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจมี 2 ประเภทได้แก่

1. แรงจูงใจภายใน เป็นแรงจูงใจที่มาจากภายในตัวบุคคล เป็นแรงขับที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมโดยไม่หวังรางวัลหรือแรงเสริมจากภายนอก เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสนใจของผู้แสดงพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าในตัวเอง มีความสุขหรือพึงพอใจในสิ่งนั้น สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา แรงจูงใจภายในเกิดจากความสนใจ เจตคติ ความต้องการของตัวเองแรงจูงใจประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. แรงจูงใจภายนอก เป็นแรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลจากภายนอกจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเป็นความต้องการที่จะปฏิบัติเพื่อให้ได้รับสิ่งตอบแทน หรือรางวัลหรือหลีกเลี่ยงจากผลที่ไม่พึงปรารถนาเป็นสภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล รวมทั้งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล หรือรางวัล หรือกิจกรรมต่างๆ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่กระทำโดยตรง นอกจากนี้ยังหมายถึงความถึงความรู้สึกมาจากสิ่งเร้าหรือเหตุการณ์ภายนอกที่คาดว่าเป็นทางบวก เช่น เงิน เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

2.2.3 ทฤษฎีของแรงจูงใจ

จากการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ พบว่ามีการแบ่งทฤษฎีแรงจูงใจหลายกลุ่ม ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและความสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน จึงแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการจูงใจด้านเนื้อหา (Content theories of Motivation)

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีการจูงใจด้านกระบวนการ (Process Theories)

กลุ่มที่ 3 ทฤษฎีด้านการเสริมแรงและการปรับพฤติกรรม (Reinforcement Theory and Behaviour Modification)

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีการจูงใจด้านเนื้อหา (Content theories of Motivation) ทฤษฎีนี้ อธิบายถึงความต้องการหรือปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือ เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในเวลาที่แตกต่างกัน (McShane and Von Glinow. 2003 : 597-606)

ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับมี 4 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs theory)
2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory)
3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (McClelland 's acquired – needs theory)
4. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factors Theory)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs theory)

Abraham H. Maslow เป็นนักจิตวิทยาที่ได้สรุปข้อสังเกตจากการทำหน้าที่จิตแพทย์ว่าคนไข้ของเขาส่วนใหญ่มีปัญหาจากการไม่สามารถได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการจึงพยายามหาข้อสรุปกว้าง ๆ จากข้อสังเกตจนออกมาเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ผลงานทางวิชาการของมาสโลว์ส่วนใหญ่เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแรงจูงใจทั้งสิ้นและทฤษฎีแรงจูงใจที่รู้จักกันมาก คือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (hierarchy of needs) ปรากฏอยู่ในหนังสือของเขาชื่อ Motivation and personality ในปี 1954 ซึ่งเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้รับความสนใจและการประยุกต์ใช้ภายในสภาพแวดล้อมขององค์การมากกว่าทฤษฎีการจูงใจอื่นๆ (ดูารณีย์ แผนสมบุรณ์. 2548 :10 อ้างใน ดำรงค์ วัฒนา. 2546 : 52) ตามแนวคิดของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการ (The hierarchy of psychological needs) ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการที่สำคัญที่สุดและเป็นความต้องการอันดับแรก ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ชารักษาโรค ที่อยู่อาศัย (ปัจจัยสี่) การขับถ่าย การพักผ่อน การอยู่ในสภาพอุณหภูมิที่พอเหมาะ ต้องการทางเพศ ต้องการขจัดความเจ็บปวด และต้องการรักษา

สมดุลของร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ต้องได้รับการตอบสนองจากอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย และความสัมพันธ์ทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงและการปกป้อง (security or safety needs) จากอันตรายต่าง ๆ เช่น ความต้องการสวัสดิการ การรักษาพยาบาล การได้รับประโยชน์ที่เกื้อกูลจากการทำงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (social or belonging needs, love) ต้องการการยอมรับและมิตรภาพจากพวกพ้อง จากครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เป็นความต้องการทางสังคม การสมาคมและมีความต้องการด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการการยอมรับในคุณค่าตนเอง (esteem or status needs) ต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ต้องการประสบความสำเร็จ และได้รับการยกย่องยอมรับจากคนอื่น เพื่อตอบสนองความรู้สึกในคุณค่าแห่งตนเอง ต้องการความเคารพนับถือตนเองและจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self – actualization needs) หรือ เข้าถึงอัตลักษณ์ของตัวเอง สามารถจะเป็นได้ในทุก ๆ สิ่งที่ยากจะเป็น ถือเป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่คนเราต้องการ ไปถึง เป็นการต้องการให้สำเร็จตามที่ตนเองนึกคิดทุกอย่าง ต้องการความสมหวังในชีวิต

Maslow มีความเห็นว่าความต้องการทั้ง 5 ระดับมีความสำคัญต่อมนุษย์ ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เท่ากันเสมอไป ความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นก็จะเป็พลังกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการขั้นสูงกว่าจะทำหน้าที่เป็นพลังกระตุ้นแทนต่อไป มนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้น ไปตามลำดับชั้น จนถึงความต้องการสูงสุด คือความต้องการความสำเร็จในชีวิต ไม่มีใครยินดีกับความต้องการขั้นพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (อ้างใน พิมลจรรัย นามวัฒน์ 2540 : 386) แนวความคิดนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารต้องคอยสนใจศึกษาความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของได้บังคับบัญชาเสมอ เพื่อจะ ได้รู้ว่าความต้องการขั้นใดกำลังมีอิทธิพลอยู่ในขณะนั้นและพยายามตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth (ERG) Theory)

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่า ความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ Alderfer ได้เสนอแนะทฤษฎี ERG ที่ได้ย่อลำดับความต้องการ 5 อย่างของ Maslow เหลือเพียง 3 อย่าง

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ Maslow ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

Alderfer ขยายทฤษฎีของ Maslow ออกไป โดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ โดยได้พัฒนาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (satisfaction-progression principle) ขึ้นมาอธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับเมื่อได้รับการตอบสนองในขั้นต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจ-การถดถอย (frustration-regression principle) ก็สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้และถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน ข้อดีของผลงานของ Alderfer ก็คือการที่เขามองว่ากลุ่มความต้องการทั้งสามมิได้แยกออกจากกันอย่างเด็ดขาดแต่มีความสัมพันธ์กันแบบต่อเนื่อง (continuum) นอกจากนี้แอลเดอร์เฟอร์ ยังมองว่าความต้องการของคนไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นจากต่ำไปสูงตามลำดับเหมือนกับของมาสโลว์ แต่อาจจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหลาย ๆ อย่างก็ได้ (ธารณีย์ แผนสมบูรณ. 2548 :13 อ้างใน ดินปรัชญพทท. 2542 : 46) เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกันกับความต้องการการชื่นชมและความต้องการการสร้างสรรค์

นอกจากทฤษฎี hierarchy of needs ของ Maslow และ ทฤษฎี ERG ของ Alderfer ซึ่งกล่าวถึงความต้องการซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแล้วยังมีอีกทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจ คือ ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (acquired – needs theory) McClelland

3. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland (McClelland's acquired – needs theory)

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์การใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปีค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบTAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลิแลนดได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบTAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล ได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้ นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว McClelland ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

ผลการศึกษาของ McClelland นับว่ามีความสำคัญ เพราะหากได้มีการค้นพบความต้องการของบุคคลได้อย่างถูกต้องแล้ว องค์กรก็สามารถที่จะปรับปรุงการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลให้ตรงกับความต้องการของเขา ซึ่งจะช่วยให้บุคคลปรับปรุงผลงานและทำงานให้สำเร็จลงได้ (อ้างใน ดิน ปรัชญพฤกษ์ 2542 : 48)

นอกจากแรงจูงใจภายในดังได้กล่าวมาแล้ว ยังมีแนวคิดอีกทฤษฎีหนึ่งที่มีความสำคัญกับแรงจูงใจภายนอก เช่น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

4. ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factors Theory)

ทฤษฎีของ Herzberg เน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่

ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮิร์ชเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจ
ทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการ
ทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกันคือคนที่บุคคลพอใจในงาน
ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงาน
แล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว
คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ
ในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิด
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการ
ดังนี้

1. การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
2. การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเมื่อทำสำเร็จมี
คนยอมรับเขา
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานรู้สึกว่างานที่ทำน่าสนใจ น่าทำ
4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบต่อตนเองและงาน
ของเขา
5. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าใน
งานที่ทำ
6. การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้
เพิ่มเติมและมีความเชี่ยวชาญ

ทฤษฎีการจูงใจด้านเนื้อหา (Content theories of Motivation) ยังคงได้รับความ
นิยมในด้านการบริหารเพราะง่ายต่อการเข้าใจและมีการเชื่อมโยงโดยตรงที่ชัดเจนจาก
ความต้องการกับพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันก็ไม่มีทฤษฎีใดเชื่อมโยงโดยตรงกับพฤติกรรม
การจูงใจโดยผู้บริหาร ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารมักจะมีการตีความผิดพลาดและไม่
เหมาะสม โดยคิดว่าพวกเขาารู้ถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีการจูงใจด้านกระบวนการ (Process Theories)

กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ ไม่ได้สนใจที่ความต้องการหรือความอยากของบุคคลแต่
จะศึกษาถึงสิ่งที่เป็นตัวกำหนดการเชื่อมโยงของความต้องการกับทิศทาง ความรุนแรง
และระยะเวลาของพฤติกรรม ทฤษฎีกระบวนการนี้ได้แก่โดยทั่วไปทฤษฎีเนื้อหาจะเน้นที่
ลักษณะของสิ่งจูงใจ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะค้นหาวิธีการปรับปรุงการจูงใจโดยเกี่ยวข้องกับ
การกระตุ้นความต้องการ แต่ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการด้านความคิด (Thought
processes) ซึ่งบุคคลเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในที่ทำงาน ทฤษฎีกระบวนการ (Process

theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล

ทฤษฎีการจูงใจด้านกระบวนการ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่คนจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกจูงใจอย่างไร โดยมุ่งความสนใจที่จะอธิบายถึงการเลือกที่จะกระทำและพยายามที่จะกระทำ และความคงสภาพพฤติกรรมของมนุษย์ ทฤษฎีในกลุ่มนี้สามารถกล่าวได้ตามลำดับคือ

1. ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Victor H. Vroom)

ทฤษฎีการจูงใจของ Vroom หรือทฤษฎีตามความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้อธิบายถึงวิธีการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย มีสาระสำคัญดังนี้

1. การจูงใจในการทำงานขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังของแต่ละบุคคล ที่เพิ่มความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุผล
2. การจูงใจในการทำงาน เกี่ยวข้อง โดยตรงกับคุณค่าที่แต่ละคนจะได้รับจากการทำงาน บุคคลจะทำงานต่อไปขึ้นอยู่กับความพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงานความคิดในการกระตุ้นให้คนทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การเพิ่มคุณค่าทางบวกของผลที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารให้ชัดเจน และการเพิ่มความคาดหวังในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับงาน หรือการสื่อสารให้ทราบความน่าจะเป็นไปของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (เรียม ศรีทอง. 2542 : 362-363)

2. ทฤษฎีความเสมอภาค (Adam Equity Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ J. Stacy Adam เป็นทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการใช้วิจารณ์ญาณของบุคคลกับความเสมอภาคหรือยุติธรรมของรางวัล โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้าเช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ และการศึกษา แรงจูงใจ จะเกิดขึ้นเมื่อเขาเห็นว่ามีความเสมอภาคหรือยุติธรรม โดยการนำไปเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น การเปรียบเทียบระหว่างบุคคลจะมีผลดังนี้

- (1) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ จะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต
- (2) ถ้าบุคคลได้รับรางวัลเท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป
- (3) ถ้าบุคคลคิดว่าได้รางวัลสูงกว่าสิ่งที่เป็นความยุติธรรม เขาจะทำงานมากขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ บุคคลจะคาดคะเนผลประโยชน์ของคนเกินจริง และคาดหวังรายได้เกินไป ดังนั้นความรู้สึกไม่เท่าเทียมก็จะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อปฏิกริยาบางประการ ได้เช่น โกรธ ละทิ้งงาน เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 381)

3. ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory)

ทฤษฎีนี้มาจากแนวคิดของ Locke และคณะ มีความเชื่อว่าการตั้งเป้าหมายจะช่วยให้บุคคลรู้ถึงความต้องการของตนซึ่งกระตุ้นความพยายามมากขึ้น และการบรรลุเป้าหมายจะเป็นสิ่งจูงใจในการกระทำต่อไป ซึ่งเป้าหมายที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกจะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจง มีความยาก และเป็นที่ยอมรับ (สมยศ นาวิกาน. 2543 : 340-343)

ทฤษฎีกลุ่มกระบวนการเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับว่า อธิบายแรงจูงใจในงานได้ดีกว่ากลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Barnabe & Burns. 1994 : 247)

5. ทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Theory) ของ Hackman & Oldham

ถือเป็นทฤษฎีหนึ่งที่อยู่ในทฤษฎีกลุ่มกระบวนการนี้โดยทฤษฎีที่ระบุว่า ลักษณะงานและลักษณะบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กันแล้วจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ แรงจูงใจ และผลผลิตอย่างไร โมเดลนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะใช้สำหรับการวางแผนและการเปลี่ยนแปลงการออกแบบงาน และใช้เป็นที่ชี้แนะสำหรับการพิจารณาขบวนการวินิจฉัยและการเปลี่ยนแปลง การออกแบบงาน และใช้เป็นที่ชี้แนะสำหรับการพิจารณาขบวนการวินิจฉัยและเปลี่ยนแปลงงานหลักซึ่งสามารถใช้ในการออกแบบงานใหม่ของแต่ละบุคคลได้ (Hackman and Suttle. 1997 : 239) จึงเป็นทฤษฎีที่ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาด้านการก่อตั้งธุรกิจจำนวนมากแม้ว่าจะมีคำถามมากมายเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ แต่ Hart (Hart. 1980 cited in Barnabe and Burns. 1994 : 290) ก็สรุปว่าทฤษฎีนี้ยังเป็นทฤษฎีที่เด่นในเรื่องการออกแบบงานใหม่ทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ทฤษฎีคุณลักษณะงานเป็นแนวคิดทางพฤติกรรม (Behavioral Approach) เพื่อเพิ่มความสำคัญของงาน โดยการออกแบบงานที่เน้นลักษณะงานที่มีเหตุผลสามารถวัดได้ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่คุณสมบัติของงานที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง (High Work Motivation) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และผลการปฏิบัติงาน (Performance) นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงการตอบสนองที่แตกต่างกันของพนักงานต่องานที่แตกต่างกันด้วย

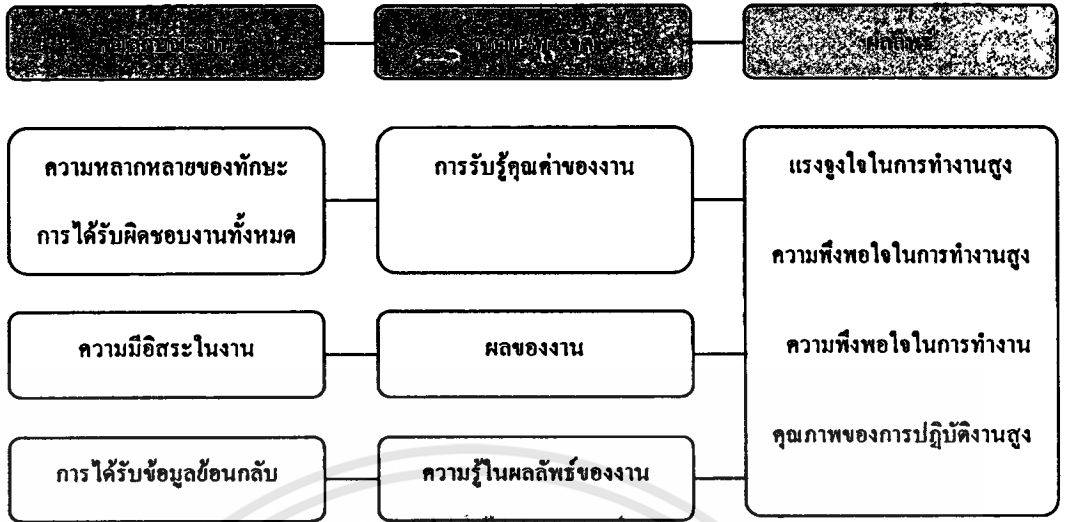
ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากการศึกษาของ Turner & Lawrence (1965 : 172-183) ที่ต้องการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์ของงานกับปฏิกิริยาของพนักงานต่องานที่เขาทำโดยนักวิจัยทั้งสองได้พัฒนาแบบวัดวัตถุประสงค์ของงานขึ้นมาฉบับหนึ่งเรียกว่า ดัชนี อาร์ ที เอ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 อย่าง คือ ความหลากหลายของงาน ความเป็นอิสระของงาน ปริมาณของปฏิสัมพันธ์ที่ต้องการในการทำงานให้สำเร็จ โอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความรู้และทักษะที่ต้องการ และปริมาณความรับผิดชอบ นักวิจัยทั้ง 2 เชื่อว่า ถ้างานมีคุณลักษณะทั้ง 6 สูงมากเท่าใด พนักงานจะมีความพึงพอใจและเอาใจใส่สูงมากเท่านั้น แต่เมื่อทำการวิจัยทดสอบความคิดดังกล่าว ก็พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ทางบวกที่คาดหวังไว้ ระหว่างดัชนี อาร์ทีเอ กับความพึงพอใจและความเอาใจใส่ของพนักงานนั้น จะพบเฉพาะในคนงานของโรงงานที่ตั้งในเมืองเล็กๆ เท่านั้นซึ่งผู้วิจัยอธิบายว่า ผลดังกล่าว เนื่องมาจากความแตกต่างของวัฒนธรรมย่อยเบื้องหลังของพนักงานนั่นเอง ซึ่งมุมมองนี้ก็ได้รับการสนับสนุนในเวลาต่อมาจากงานวิจัยของ Blood & Hulín (1967 : 284 - 290) และต่อมา Hackman & Lawler (1971 : 49) กล่าวว่า สิ่งที่พบนี้อาจอธิบายได้ง่ายในรูปของความต้องการการก้าวหน้าและพัฒนาในงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยของ Turner & Lawrence (1965 : 172) และของ Blood & Hulín (1967 : 284) Hackman & Lawler (1971 : 49) จึงคิดว่าควรที่จะศึกษาลักษณะของพนักงานร่วมกับลักษณะงานของเขาไปพร้อมกันเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงในการทำนายการตอบสนองทางจิตและพฤติกรรม ในการทำงานของพนักงาน และเพื่อข้อเสนอดังกล่าว เขาทั้งสองจึงทำการทำนายการตอบสนองทางจิตและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน และเพื่อข้อเสนอดังกล่าว ทั้งสองจึงทำการวิจัยถึงปฏิภยาของพนักงานต่อคุณลักษณะของงานในพนักงานบริษัทโทรศัพท์ โดยวัดคุณลักษณะงาน 4 คุณลักษณะงานคือ ความหลากหลายของทักษะ (Task Variety) การได้รับผิชอบงานทั้งหมด (Task Identity) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ร่วมกับ ความก้าวหน้า ซึ่งผลก็เป็นไปดังที่คาดหวังคือ เมื่องานมีคุณลักษณะทั้ง 4 คุณลักษณะสูง พนักงานที่พึงพอใจต่อความก้าวหน้ามีแนวโน้มจะมีแรงจูงใจสูง พึงพอใจในงานสูง ทำงานมีคุณภาพมากขึ้นและขาดงานน้อยลง (Turner & Lawrence 1965 : 172-183) Blood & Hulín (1967 : 284-290) Hackman & Lawler (อ้างใน พรรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร. 2540 : บทคัดย่อ)

Hackman & Oldham (1975 : 159-170) ได้ปรับปรุงรูปแบบของโมเดลทฤษฎีคุณลักษณะงานใหม่ เพื่อให้เหมาะสมและเป็นประโยชน์มากที่สุดในการออกแบบงานใหม่ โดยเพิ่มคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน (Task Significance) เข้าไปกลายเป็น 5 คุณลักษณะ



ภาพที่ 3.1 รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham ในเรื่องของการออกแบบงานใหม่ และการจูงใจ (Hackman & Oldham Model of Job Redesign and Motivation)

ในปี 1990 ได้มีการเรียกร้องจากผู้ใช้แรงงานมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เกิดการลาออก จากงานสูง มีการขาดงาน และความไม่พึงพอใจโดยรวมต่องานสูงขึ้น นักจิตวิทยาและผู้บริหารหลายคน ได้เริ่มศึกษาเพื่อหาวิธีการในการเพิ่มความพึงพอใจในงานและการ ประเมินความไม่พึงพอใจในกับงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่าปัจจัยคุณลักษณะ งานไม่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยในรุ่นแรกแต่เป็นที่สนใจของนักวิจัยรุ่นหลังที่เริ่มจะ มองหาวิธีการที่จะจัดการกับปัญหานี้ (Robertson and Herzberg. 1969 : 25)

Hackman & Oldham (1976 : 176-185) สร้างรูปแบบจำลองขึ้นจากพื้นฐานแนวคิด ของ Federick Herzberg (1959 : 160) กับทฤษฎีความคาดหวัง (Evans, Kiggundu & House. 1979 : 16)

การศึกษาลบดับอื่นมีทั้งการสนับสนุนและโต้แย้งทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham พัฒนามาจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานว่ามี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน มีหลักฐานสนับสนุนว่า คุณลักษณะงาน บางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อ พนักงานทุกคนไม่เหมือนกันรูปแบบจำลองเป็นความตั้งใจเฉพาะสำหรับการ วางแผนและการทำการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบงานใหม่ รูปแบบจำลองมีคุณลักษณะ 5 คุณลักษณะที่เห็นได้ชัดว่า เป็นการสร้างสรรค์สภาวะทางจิตที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ขณะเดียวกันจะช่วยนำไปสู่หลายผลลัพธ์ของงานและผลลัพธ์ส่วนบุคคล (Personal and Work Outcomes) การเชื่อมโยงคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) กับสภาวะทางจิต (

Psychological State) ชั้นหลักของตัวแปรในรูปแบบจำลองได้รวมถึง สภาวะทางจิต คุณลักษณะงาน ความต้องการเจริญก้าวหน้าของบุคคล และผลลัพธ์ของตัวแปร สภาวะทางจิตประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. การรับรู้คุณค่าของงาน (Experience the work as meaningful) หมายถึง ระดับการรับรู้ของพนักงานต่องานที่ตนทำว่าเป็นสิ่งที่มีความหมาย มีคุณค่ามีประโยชน์ และคุ้มค่าต่อการลงแรงทำมากน้อยเพียงใด (Hackman and Oldham. 1975 : 15) ถ้าบุคคลเห็นว่างานที่เขาทำสำเร็จเป็นเรื่องไรสาระจะไม่เกิดการพัฒนาของแรงจูงใจภายใน แม้ว่าบุคคลนั้นจะรับผิดชอบงานนั้นเพียงคนเดียว และได้รับคำชมเชยเกี่ยวกับงานที่ทำมากมาย (Hackman and Oldham. 1980 : 15)

1.1 ลักษณะงานที่นำไปสู่การรับรู้คุณค่าของงาน ได้แก่ปัจจัยลักษณะงานที่สำคัญ 3 ปัจจัย ที่ส่งผลให้บุคคลมีสภาวะทางจิตด้านการรับรู้คุณค่าของงาน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง งานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ และกิจกรรมหลากหลายในการทำงานให้สำเร็จโดยต้องใช้ความรู้และสติปัญญาที่แตกต่างกัน

ความหลากหลายของทักษะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกในการทำงาน เมื่องานต้องการบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมซึ่งท้าทายหรือเสริมทักษะและความสามารถของเขานั้นก็จะเป็งานที่มีความหมาย ยิ่งงานนำไปสู่ทักษะต่างๆ ได้มากเท่าใด งานนั้นก็จะมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น ตัวอย่างเช่นการเล่นเกม แล้วประสบความสำเร็จเพราะว่าได้ทดสอบสติปัญญาและทักษะมอเตอร์ (motor skill) หรืองานที่ต้องการพนักงานที่มีทักษะหลากหลาย พนักงานจะพบว่างานนั้นมีความหมาย แม้ว่าโดยความรู้สึกแล้ว งานนั้นจะไม่มีมีความสำคัญเลยก็ตาม (Hackman and Suttle. 1977 : 87) (Hackman and Oldham. 1980 : 87)

การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (Task Identity) หมายถึง กระบวนการในการทำงานที่พนักงานได้รับผิดชอบตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นหรือการได้ทำงานนั้น จนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ Hackman & Suttle (1977 : 87) กล่าวว่าพนักงานทั่วไปจะห้วงงานมาก เมื่อได้ทำงานนั้นทั้งชิ้น ถ้าพนักงานต้องควบคุมผลิตผลทั้งหมดหรือจัดเตรียมการบริการทั้งหมดพนักงานจะรู้สึกว่า งานนั้นมีความหมายมากกว่าให้เขารับผิดชอบเพียงส่วนเล็กๆ ของงานทั้งหมด แม้ว่าระดับของทักษะที่ต้องใช้ในงานทั้งสองจะเหมือนกัน (Hackman and Oldham. 1980 : 87)

ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ระดับงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตตนเองหรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร ความสำคัญของภาระงานเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกแห่งความสำเร็จให้กับพนักงานและผลของ

งานที่คนทำอยู่ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของผู้อื่นก็จะเกิดความรู้สึกว่างานที่คนทำนั้นมีความหมายทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ความหมายของงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่า ความสำเร็จของงานที่คนทำจะกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่และสภาพจิตใจของผู้อื่น หรือเมื่อเรารู้ว่าสิ่งที่เราทำจะมีผลต่อความสุขสุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่น โดยเราจะรู้สึกเป็นห่วงงานมากกว่างานซึ่งไม่สัมพันธ์กับชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้อื่น

2. ผลของงาน (Experience Responsibility) หมายถึง ระดับความรู้สึกรับผิดชอบและยอมรับผลงานที่คนทำของพนักงาน (Hackman and Oldham. 1975 : 416) เป็นความเชื่อที่ว่าพนักงานทั้งหญิงและชายมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่คนทำ ถ้าบุคคลเชื่อว่าคุณภาพของงานที่สำเร็จลงขึ้นกับปัจจัยภายนอกมากกว่าความคิดริเริ่มหรือความสามารถของตนเอง บุคคลนั้นก็จะไม่รู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานนั้นสำเร็จ หรือรู้สึกผิดหวังเมื่องานนั้นล้มเหลว (Hackman and Oldham. 1980 : 87)

2.1 ลักษณะงานที่นำไปสู่การรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อผลงาน ลักษณะงานที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกรับผิดชอบต่อผลงานก็คือ ความเป็นอิสระในงานความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ความมีอิสระของบุคคลในการกำหนดขั้นตอนหรือวางแผน ตารางในการทำงานนั้นให้บรรลุผล และการมีอิสระในการทำงานเมื่องานมีความเป็นอิสระ ผลของงานจะถูกมองจากผู้ทำงานว่าขึ้นอยู่กับ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจของเขามากกว่าขึ้นอยู่กับความทึ่งเพียงพของเครื่องมือหรือคู่มือกระบวนการทำงาน ในสถานการณ์นี้ บุคคลจะรู้สึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จและล้มเหลวของงานที่ทำอย่างมาก

3. ความรู้ในผลลัพธ์ของงาน (Knowledge of Result) หมายถึง ระดับการรับรู้และเข้าใจของพนักงานต่องานที่คนทำว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด (Hackman and Oldham. 1975 : 416) ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่เคยรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนดีหรือไม่ดีก็จะทำให้ไม่มีพื้นฐานความรู้สึกที่ดี เมื่องาน ได้ผลดี หรือรู้สึก ไม่มีความสุขเมื่อผลงาน ไม่ดี (Hackman and Oldham. 1980 : 87)

3.1 ลักษณะงานที่นำไปสู่การรับรู้ถึงผลงาน การรับรู้ถึงผลของงานที่ตนเองทำเป็นผลกระทบโดยตรงจากจำนวนข้อมูลย้อนกลับที่เขาได้รับจากการทำงานการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลของการทำงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน การรับรู้ข้อมูลย้อนกลับของงานนั้น คนส่วนใหญ่จะได้รับความมากกว่าได้จากบุคคลอื่น แต่ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลอื่นจะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการรับรู้ของเขาต่อผลของงานที่เขาทำ

ดังนั้นซึ่งมีการแสดงออกทางสภาวะทางจิตวิทยามาก บุคคลจะรู้สึกดีเกี่ยวกับตัวเองเมื่อเขาปฏิบัติมากยิ่งขึ้นเท่านั้น รูปแบบจำลองยังได้สนับสนุนรางวัลภายในที่ได้รับเมื่อเรียนรู้ (การรับรู้คุณค่าของงาน) รางวัลเหล่านั้นส่งเสริมให้บุคคลทำดีในอนาคตต่อไป ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่น่าพึงพอใจบุคคลทำงานหนักเพื่อปรับปรุงตัวแล้วรับผลรางวัล ผลก็คือ เกิดวงจรที่ทำให้มีแรงจูงใจทางบวกในการทำงานที่มีอิทธิพลมาจากการให้รางวัลตัวเอง (Hackman & Lawler. 1971 : 85)

Hackman & Oldham (1980 : 87) ผู้พัฒนาทฤษฎีนี้กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีคือวงจรที่ทำให้มีแรงจูงใจทางบวกในการทำงาน ที่มีอิทธิพลมาจากการให้รางวัลตัวเอง แรงจูงใจสามารถทำให้มีขึ้นได้ โดยการเพิ่มระดับของความรับผิดชอบ ความหมายของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับเข้าไปในงานและท้ายสุดการออกแบบงานที่ประสบความสำเร็จจะเป็นการรับรู้ว่ามีอำนาจของทั้งความเป็นบุคคลและคุณสมบัติของระบบที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร

กลุ่มที่ 3 ทฤษฎีด้านการเสริมแรงและการปรับพฤติกรรม (Reinforcement Theory and Behavior Modification)

3.1 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforce Theory)

B.F.Skinner ได้พัฒนาทฤษฎี และนำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ Skinner มีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมของบุคคลสามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้ ด้วยการให้รางวัล (เสริมแรง) กับพฤติกรรมที่พึงปรารถนา พฤติกรรมนั้นก็จะมีแนวโน้มกระทำซ้ำๆ อีกต่อไป แต่ถ้าในขณะที่ละเลยพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาพฤติกรรมนั้นจะมีการกระทำที่น้อยลงจนหายไปในที่สุด (สมยศ นาวิกาน. 2543 : 344-349) แบ่งการเสริมแรงออกได้ดังนี้

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforce)
2. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforce)
3. การยับยั้งพฤติกรรม (Extinction)
4. การลงโทษ (Punishment)

3. 2 การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification)

เป็นการจัดการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ให้นำหลักของการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ควบคู่ไปกับการเสริมแรง จากฐานความคิดว่า ผู้ปฏิบัติงานมักจะสังเกตดูว่าคนอื่นมีพฤติกรรมการทำงานอย่างไร และบังเกิดผลอย่างไรตามมา ซึ่งตนเองจะได้เรียนรู้และกระทำพฤติกรรมตามเพื่อจะได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลเช่นนั้นบ้าง

สรุปได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น เรื่องของแรงจูงใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องทำหน้าที่ชักจูงใจให้

ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้ศักยภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์การ การเข้าใจแรงจูงใจของคนเองและคนอื่นทำให้วิธีที่จะสนองความต้องการของคนและกลายเป็นบุคคลที่รู้จักคนอื่น ได้ดี อันจะนำไปสู่การสร้างเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่ดี สิ่งสำคัญที่สุดและเป็นงานที่ทำหายที่สุด ก็คือ ความสามารถของผู้บริหารที่จะใช้แรงจูงใจที่เหมาะสม เพื่อเป็นสิ่งที่จูงใจผู้ได้บังคับบัญชามีความมุ่งมั่นและพร้อมจะทุ่มเทการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งตรงกับฉันทภูษพันธ์ เจริญนันท์ (2551 : 95) ที่กล่าวว่า หัวใจสำคัญของการศึกษาการจูงใจคือ เราต้องสามารถบูรณาการทฤษฎีและมโนทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ และพฤติกรรมของบุคคลให้เข้ากัน รวมทั้งสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมในองค์การปัจจุบันที่ต้องการให้สมาชิกปฏิบัติงานร่วมกับองค์การอย่างเต็มที่ทั้งทางร่างกายและจิตใจ

2.2.4 แรงจูงใจภายในงาน (task – intrinsic motivation)

Haywood & Switzky (1986 : 82) ได้เสนอแนวคิดแรงจูงใจภายในงาน โดยมีแนวคิดว่าบุคคลมีแนวโน้มว่าจะแสดงสภาวะแรงจูงใจเฉพาะอย่างไม่ว่าสถานการณ์ใด อาจเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ หรือลักษณะทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างคงตัว แรงจูงใจภายในตามแนวคิดนี้จึงเป็นแนวโน้มที่จะค้นพบรางวัลในตัวของงานเอง กล่าวคือ แรงจูงใจภายในเป็นการประพฤติทำงาน เรียนรู้ แก้ปัญหา เสาะแสวงหา และปรับปรุงประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงาน และประมวลผลข้อมูล เพื่อความพึงพอใจทางจิตใจ ในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับความมั่นคงจากรางวัลภายนอกงาน ซึ่ง Hunt (1965 : 133) กล่าวว่า เป็นแรงจูงใจที่ซ่อนเร้นในการประมวลผลข้อมูลและการกระทำ นั่นคือสิ่งที่ Haywood และคณะเรียกว่า แรงจูงใจภายใน Haywood ได้กล่าวถึงระบบสิ่งจูงใจ (incentive system) ที่ทำให้คนอาจแปรเปลี่ยนจากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งในวิถีทางที่บุคคลเฝ้าแสวงหาหรือตอบสนองสิ่งจูงใจภายในหรือภายนอกงาน โดยที่ Haywood เสนอว่าแนวโน้มที่จะตอบสนองหรือเฝ้าแสวงหาสิ่งจูงใจเช่นนั้นบ่งบอกลักษณะของบุคคลได้ทุกสถานการณ์ วัดได้และเป็นลักษณะที่ค่อนข้างคงตัวในบุคคลนั้น ดังนั้นงานของ Haywood และคณะจะเป็นตัวแปรลักษณะแรงจูงใจที่มีต่อสิ่งจูงใจภายในงานและภายนอกงาน (orientation toward task – intrinsic versus task – extrinsic incentives) ประกอบเป็นคุณลักษณะบุคลิกภาพ

Haywood กล่าวว่าทุกคนจะมีแรงจูงใจทั้งสองชนิดอยู่บ้างบางส่วน นั่นคือตอบสนองต่อสิ่งจูงใจทั้งสองชนิดในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน โดยที่ตัวแปรคุณลักษณะ หมายถึง ความสมดุลเชิงเปรียบเทียบสัมพัทธ์ (relative balance) ของตัวบุคคลนั้นต่อแรงจูงใจทั้งสองประเภท ในการเลือกสิ่งจูงใจ ในสถานการณ์ที่แตกต่างบุคคลมีแนวโน้มที่จะเฝ้าแสวงหาและตอบสนองต่อสิ่งจูงใจที่แตกต่าง ไม่มีใครจะมีแรงจูงใจภายในหรือแรงจูงใจภายนอกที่บริสุทธิ์

เพียงอย่างเดียว แนวคิดแรงจูงใจภายในงานของ Haywood ได้มาโดยตรงจากทฤษฎีสองปัจจัยของแรงจูงใจภายในงานที่สร้างโดย Herzberg ที่ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานของพนักงานอุตสาหกรรม โดยการสอบถามคนงานให้บันทึกถึงเวลาที่คนงานพอใจในงานและศึกษาถึงเวลาที่คนงานไม่พึงพอใจในงาน เช่น คิดจะเปลี่ยนงาน และให้คนงานระบุถึงตัวแปรที่เป็นสาเหตุทำให้คนงานเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน ช่วงเวลาที่คนงานไม่พึงพอใจประกอบไปด้วยสิ่งต่อไปนี้ การจ่ายเงินที่ต่ำ สภาพการทำงานที่แย่ ไม่สบาย ไม่มีสุขลักษณะ หรืออันตราย และขาดความมั่นคงปลอดภัย นั่นคือ บริบท (context) ของงาน เงื่อนไขเหล่านี้อยู่นอก (extrinsic) ตัวงาน ในช่วงที่แสดงถึงความพึงพอใจในงานทางบวก แทนที่คนงานจะอ้างถึงข้อดีของสภาพภายนอกงานที่ไม่พึงพอใจ คนงานระบุ ตัวแปรภายในงาน ได้แก่ ความพึงพอใจทางจิตใจที่อิสระในการทำงาน โอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ โอกาสที่จะสร้างสรรค์ รับผิดชอบ หรือมีประสบการณ์ สนุกหรือในงาน โดยที่ Herzberg เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ไม่ได้อยู่ในมิติเดียวที่เป็นสองขั้ว แต่ประกอบไปด้วยมิติที่ไม่คาบเกี่ยวกัน 2 มิติ คือ ตัวจูงใจ (motivator) ซึ่ง Haywood และคณะหมายถึงแรงจูงใจภายในงาน ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มพูนความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานอุตสาหกรรม

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาแล้วนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงานมองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำการต่างๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการและพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่าพนักงานหลายรายที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุด โดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะเกรงจะถูกล่ามโซ่หรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใดก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถ

หรือทักษะในการทำงาน (Vroom, 1964:10) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมา ตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้ คือ แรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักรธรรม, 2522 : 268) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคมพบว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุกลงไปด้วยดี นอกจากนี้

Murray (อรุณ รักรธรรม, 2522 : 268 อ้างใน Murray, 1961 : 91) กล่าวว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นความต้องการที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคมุ่งกระทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จเป็นความปรารถนา หรือแนวโน้มที่จะทำสิ่งใด ๆ ให้สำเร็จโดยเร็วที่สุด และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก (ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์, 2523 : 2) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จสูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขันและมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (โควิน คลังแสง, 2536 : 34-35 อ้างใน Lindgren, 1976 : 31-34)

จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญที่จะขาดเสียไม่ได้และผลจากแรงจูงใจนี้ จะเป็นผลต่อเนื่องไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้แสดงถึงความรู้ความสามารถเพื่อดำเนินกิจการต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริหารงานในทางตรงกันข้ามหากหน่วยงานใดไม่มีการจูงใจในการทำงานแล้ว ก็ย่อมไม่สามารถจะโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ผลงานย่อมตกต่ำเกิดความเบื่อหน่ายและทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ

Vroom (1970 : 10) กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

ขวัญจิรา ทองนำ (2547 : 15) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีความจำเป็นสำหรับองค์กรทุกแห่ง ถ้าผู้บริหารสามารถชักจูงบุคคลในองค์กรได้ตามที่เขาต้องการ ก็จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจ ส่งผลให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการให้ความร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร

ชัชชาติ นาคบุบผา (2529: 54-56) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจในระดับสูง ย่อมทำให้เขามีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

พรพรรณราย ทร์พยะประภา (2529 : 81) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในแง่ของจิตวิทยาอุตสาหกรรมว่า การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถของเขาหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น ดังนั้นแรงจูงใจที่ถูกต้องเหมาะสมก็จะเป็นเครื่องดึงดูดความรู้สึกและจิตใจของมนุษย์ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสถานประกอบการของเขามากขึ้น ถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็อาจจะทุ่มเทความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขามากขึ้น

สุโท เจริญสุข (2531 : 17) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

1. เป็นตัวการที่ก่อให้เกิดพลังงานในการแสดงพฤติกรรม
2. เป็นสิ่งเร้า สิ่งกระตุ้น ให้อินทรีย์ไม่อยู่นิ่ง
3. เป็นสิ่งซึ่งต้องได้รับการเสริมแรง (เช่น เมื่อคนเกิดแรงจูงใจ คนต้องได้รับการตอบสนองอาจเป็นรางวัลหรือสิ่งของเป็นการเสริมแรงเสมอ)

จากความสำคัญของแรงจูงใจที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็จะทุ่มเทความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขามากขึ้นด้วย

การสร้างแรงจูงใจเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญอีกประการหนึ่งของนักบริหารและหัวหน้างานที่จะต้องสร้างสรรค์และจัดให้มีขึ้นในองค์กรหรือทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์กร เพราะการจูงใจจะช่วยบำบัดความต้องการ ความจำเป็น และความเดือดร้อนของบุคคลในองค์กรได้ จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจแยกกล่าวถึงประโยชน์ของการจูงใจในการบริหารงาน ได้ดังนี้ (กิตติมา ปรีดีดิลก. 2539 : 174) ได้ระบุถึงแรงจูงใจ คือ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 125-126) ได้กล่าวถึง ประโยชน์การจูงใจในการบริหารงานไว้ ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การ และหมุ่คณะ เป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริม และเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมุ่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคีดังที่ว่า พลั สงฆมสฺส สามคฺคี
3. สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ตลอดจนอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์การเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงาน และองค์การ
7. ทำให้เกิดศรัทธา และความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า การจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องเสริมสร้างให้เกิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ การใช้กำลังบังคับ หรือการจูงใจแบบนิเสธอาจทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำ วิธีดังกล่าวไม่เป็นการจูงใจที่ดี และไม่ใช่วิธีที่แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแต่อย่างใด การจูงใจแบบปฏิบัติเป็นสิ่งทีผู้บริหารต้องสนใจศึกษาถึงปัจจัยในอันที่จะก่อให้เกิดการจูงใจในการปฏิบัติงานที่คืออยู่เสมอ และจะต้องเปรียบเทียบสถานการณ์ของการจูงใจในขณะนั้นให้ถูกต้องเพื่อจะได้เลือกสรรการใช้เทคนิคการจูงใจได้ถูกต้องกับการแก้ปัญหา ถ้าหากการแก้ปัญหาไม่ถูกจุดนอกจากจะทำให้การจูงใจไม่ได้ผลแล้ว ขวัญและกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชายังถูกทำลายซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานอีกประการหนึ่ง

แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นแรงกระตุ้นให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่จะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ Herzberg, Bausners. & Snyderman (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2542 : 413-414) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ หรือที่มีชื่อเรียกว่า motivation maintenance theory, dual factor theory หรือ motivation-hygiene theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานทดลองโดยการได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประเภท

นี้ สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) และปัจจัยค้ำจุน (maintenance factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจที่ทำให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 413-414) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

2.3.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

Keith Davis, McGraw – Hill (1972 : 54-55) ให้ความหมายของความสำเร็จในการทำงานว่าหมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานของหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้

Stauss and Sayles (1960 : 119-120) ได้กล่าวถึงความสำเร็จในการทำงานไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแม้จะทำงานที่ได้เงินเดือนสูงก็อาจไม่พอใจงาน เมื่อเขา รู้สึกว่าไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือการเป็นคนไม่สำคัญคนหนึ่งที่ไม่มีโอกาสทำให้เกิดอะไรและไม่รู้จุดมุ่งหมายที่แน่นอน ความรู้สึกสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน เพราะทำให้เขา รู้สึกว่าเขาได้ทำอะไรสำเร็จ งานของเขาสำคัญและมีความหมายต่อคนอื่น ๆ ซึ่งความภูมิใจเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกประสบความสำเร็จ และนับถือตนเองได้

วุฒิชัย จานง (2520 : 94) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าเดิม มีประสิทธิภาพสูงกว่า มีผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือโครงการที่กำหนดไว้และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานจนประสบความสำเร็จ บุคคลผู้ปรารถนาความสำเร็จอย่างสูงนั้นจะพบว่า การที่ได้ทำงานสำเร็จจะมีความพอใจอยู่ในงานนั้น และปรารถนาที่จะทำความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะได้รับรางวัลเป็นวัตถุจากผลงานนั้น รางวัลเป็นวัตถุไม่ใช่สิ่งแรกที่ผู้ต้องการความสำเร็จต้องการ แต่ถ้าประสบความสำเร็จแล้วยังมีรางวัลอื่นตามมา บุคคลนั้นก็ ไม่ปฏิเสธ ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสุดยอดของบุคคล หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่าง ๆ แล้ว บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่บรรลุความต้องการนี้จะรู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น จะพบความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีกำลังใจมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งอาจจะส่งผลถึงการคงอยู่ในองค์กรด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 59) และทิพมาศ แก้วชิม. (2542 : 8) กล่าวถึง การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานที่มีลักษณะท้าทาย ให้เต็มความสามารถ

ผู้บังคับบัญชาจะต้องคำนึงและสามารถพิจารณาถึงความสามารถ ความถนัด ทักษะ และความเหมาะสมของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มอบหมายงานนั้นให้ปฏิบัติด้วย เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน และงานบางลักษณะอาจเหมาะสมกับบุคคลหนึ่ง แต่ไม่เหมาะสมกับบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งถ้าหากบุคคลได้รับผิดชอบงานที่ตรงกับความสามารถของตน ย่อมส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้ อีกว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ย่อมก่อให้เกิดกำลังใจรวมทั้งส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

เอกชัย ก็สุขภณช์ (2533 : 124) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ผลของงาน ซึ่งคนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงาน และพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

ธรวรรณ พลหาญ (2543 : 8) กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

สุริศา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวว่า ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและเมื่องานสำเร็จ เกิดความรู้สึพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

สรญา มั่งเชียง (2547 : 16) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดและเป็นงานที่มีคุณภาพสามารถนำมาเป็นแบบอย่างให้บุคลากรในองค์กรได้

จากที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน มีความหมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จเสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากผลงานสำเร็จ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานงานและเกิดเป็นแรงจูงใจในการทำงานต่อไป

2.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความต้องการในการได้รับการยอมรับนับถือ ชื่อเสียง เกียรติยศไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงานด้วยกัน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

Milton (1981 : 158-159) กล่าวถึง การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ไว้ว่า หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การวิพากษ์การทำงาน ความเชื่อถือในผลงาน

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ

Herzberg (1959 : 60-61) ได้กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือ การแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

สรณ มั่งเขียง (2547 : 20) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การยินยอมและเคารพ ในบทบาทที่ได้รับจากบุคคลในองค์กรทั้งใน ส่วนของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน

นุศรา เตียรบรรจง (2546 : 4) กล่าวว่า การที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในเรื่องผลงานหรือความคิด เรื่องส่วนตัวเป็นต้น จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ ในฐานะของตนเอง

สุริดา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

ธรวรรณ พลหาญ (2543 : 8) ได้กล่าวถึงความหมายของการยอมรับนับถือว่า การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ชุมชนยอมรับความรู้ความสามารถ และผู้บังคับบัญชายอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น

ทิพมาศ แก้วซิม (2542 : 8) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับกำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและได้รับการยกย่อง และยอมรับว่าเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

สุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรูบทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไป ในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า แรงจูงใจที่จะอยู่ใน

ระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพคือด้านความรับผิดชอบนอกจากนี้ แทนนึ่ง ได้ศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจและสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กกลุ่มตัวอย่างในด้านการยอมรับนับถือ เห็นว่ามีความสำคัญ เป็นตัวจูงใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุด

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138-140) ได้กล่าวว่า สิ่งที่ทำให้มีกำลัง ทั้งกาย และใจในการทำงานคนหรือผู้ครอบตัว ไม่ว่าจะเป็น “นาย” “ลูกน้อง” หรือ “เพื่อนร่วมงาน” บุคคลดังกล่าวมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรืออยากหนีงาน ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์ชอบอยู่กับผู้อื่นและไม่อยากแตกต่างจากคนอื่น บางครั้งเราจึงทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับก็ตาม การให้เพื่อนยอมรับ จึงเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน

อุบล ภัสระ (2535 : 70-80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยจูงใจ คือ การได้รับการยอมรับ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมปฏิบัติงานของครูได้

เอกชัย ก็สุขพันธ์ (2533 : 41) ได้กล่าวว่า โดยปกติแล้วคนทุกคน มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรม การยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคล ไม่ว่าจะเป็น คำยกย่องชมเชย หรือการให้ Feedback ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุดและการยอมรับนับถือ เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร มีอายุหรือการศึกษา และมีองค์ประกอบอื่นๆ เป็นอย่างไร คนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้องและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคนและแน่นอนที่สุด การได้รับการยกย่องชมเชยนั้นต้องทำด้วยความจริงใจ และยึดหลักของการให้ว่า ให้สำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานเหนือกว่าขั้นเฉลี่ย ถ้าหากไม่เช่นนั้นแล้วก็จะเป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชมสำหรับผู้ได้รับเลย และจะเป็นที่เยาะเย้ยถากถางจากบุคคลอื่นด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 58) ได้กล่าวไว้ว่า การให้การยกย่องบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไรก็ตาม หรือมีองค์ประกอบอื่น ๆ อย่างไร บุคคลย่อมต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน ทั้งนี้ การยกย่องชมเชยนั้นจะต้องมาจากความจริงใจ

สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 279-281) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อเราอยู่ที่ใดได้รับการยอมรับเป็นพวกเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม หรือองค์กรนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งอยู่โดดเดี่ยวลำพังย่อมเกิดความวิตกกังวลเกรงกลัวและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้ ดังนั้นการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน

สนธิ์ คชสิทธิ์ (2524 : 19 อ้างใน Lester. 1987 : 232-233) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู กลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ใน 13 สถาบันการศึกษาเมืองนิวยอร์ก โดยใช้แบบวัด TJSQ (Teacher Job Satisfaction Questionnaires) พบว่าการได้รับการยอมรับจากสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การยอมรับนับถือ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กล้า ทองขาว (2523 : 52-55) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่าการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์สาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วุฒิชัย จ่านอง (2520 : 10) กล่าวว่า การยอมรับนับถือ หมายถึง ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้รับการยกย่องในสังคมต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีอิสระในการปฏิบัติงาน หากถูกควบคุมการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้บุคคลที่มีลักษณะผู้นำ ไม่ค่อยชอบที่จะศึกษาหรือทำงาน เพราะมองเห็นชัดว่าไม่ได้รับความนับถือจากสังคม

กล่าวโดยสรุป การได้รับการยอมรับนับถือ มีความหมายโดยรวมว่า การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งผลให้เห็นการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลเสร็จสิ้น

2.3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะของงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

Milton (1981 : 158-159) กล่าวถึงลักษณะของงาน (Work) ว่า หมายถึง ความน่าสนใจภายในของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) ให้ความหมายของลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้ว่า หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความมีอิสระในการทำงาน หรือความท้าทายของงาน เป็นต้น

Turner & Lawrence (1965 : 73) ได้ริเริ่มและพัฒนาความรู้และศึกษาถึงลักษณะงาน โดยแบ่งลักษณะงานเป็น 6 ประการ คือ ความหลากหลาย (variety) ความมีอิสระ (autonomy) ความต้องการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (required interaction)) โอกาสของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (optional interaction) ความรู้และทักษะที่จำเป็น (required knowledge and skills) และ

ความรับผิดชอบ (responsibility) โดยกำหนดคะแนนผลรวมของลักษณะงานแต่ละด้านถือเป็นดัชนีลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite Task Attribute Index – RTA Index) เพื่อใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยงานที่มี RTA Index มีค่าสูง บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานสูง แต่ในระยะเวลาต่อมาพบว่า RTA Index สามารถนำประยุกต์ใช้ได้เฉพาะกลุ่มบุคลากรที่มีจำนวนน้อยเช่น ในเมืองเล็ก ๆ ที่ไม่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือกลุ่มสังคม

Dereienda (1988 : 1267-A) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจในงานกับผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก สิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในระดับสูง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

Hill (1984 : 94-A) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมี 5 ปัจจัย โดยเฉพาะลักษณะงานเป็นปัจจัย

Clements (1983 : 2537-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายใน (ปัจจัยจูงใจ) และองค์ประกอบภายนอก (ปัจจัยค้ำจุน) กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมนซาจูเซท การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานคือ ลักษณะของงาน

Burr (1981 : 3794 -A) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในงานของผู้บริหารในมหาวิทยาลัยฟลอริดา การประยุกต์ทฤษฎีจูงใจ – คำจุนของ Herzberg วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีจูงใจ – คำจุนของ Herzberg กับทัศนคติต่องานของผู้บริหารวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย และศึกษาความสัมพันธ์ทฤษฎีของ Herzberg กับตำแหน่งผู้บริหาร ตลอดจนเปรียบเทียบแรงจูงใจในงานระหว่างผู้บริหารในสถาบัน 2 ประเภท ผลการวิจัยปรากฏว่า สนับสนุนทฤษฎีของ Herzberg คือลักษณะของงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานมากกว่าปัจจัยคำจุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Hackman and Oldham (1980 : 445) กล่าวว่า งานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆ และกิจกรรมหลายหลายในการทำงานให้สำเร็จ โดยต้องใช้ความรู้และสติปัญญาที่แตกต่างกัน ความหลากหลายของทักษะจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกในการทำงาน เมื่องานต้องการบุคคลที่จะเข้ามาทำกิจกรรมซึ่งท้าทายหรือเสริมทักษะและความสามารถของเขานั้น นั่นก็จะเป็นงานที่มีความหมาย ยิ่งงานนำไปสู่ทักษะต่างๆ ได้มากเท่าใด งานนั้นก็จะมี ความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากเท่านั้น ตัวอย่างเช่นการเล่นเกมส์ แล้วประสบความสำเร็จ เพราะว่าได้ทดสอบสติปัญญาและทักษะมอเตอร์ (motor skill) หรืองานที่ต้องการพนักงานที่มี

ทักษะหลากหลาย พนักงานจะพบว่างานนั้นมีความหมาย แม้ว่าโดยความรู้สึกแล้ว งานนั้นจะ
ไม่มีความสำคัญเลยก็ตาม

สรณามังเขยง (2547 : 20) ได้ให้ความหมายของลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า หมายถึง งาน
และความรับผิดชอบที่พนักงานได้ปฏิบัติมีเป้าหมายและขอบเขตที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

บุศรา เตียรบรรจง (2546 : 4) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง สภาพการ
ปฏิบัติงานที่บุคคลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบการ
ปฏิบัติงานในองค์กร และมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการมอบหมายงานด้วย

สุธิตา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง ลักษณะของงาน ไว้ว่าหมายถึง งานที่ท้าทาย
ความสามารถหรือเป็นงานที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่มี
ลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

ธรวารณ พลหาญ (2543 : 8) กล่าวถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงความรู้สึที่ดี
หรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน ในหน้าที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้
ดำเนินการเปิด โอกาสในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่มีความท้าทาย
การให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ใน
การปฏิบัติงาน และความเครียดที่อาจเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

ทิพมาศ แก้วซิม (2542 : 8) กล่าวถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า เป็นงานที่ตรงกับความรู
ความสามารถเป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงานตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะสม
กับความรู้ความสามารถซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานนั้นอย่าง
ตั้งใจ

บุญเลิศ สิริภักทวณิช (2541 : 13) กล่าวเกี่ยวกับความหมายของลักษณะงานว่า
หมายถึง งานที่ตรงกับความรูความสามารถและความถนัด เปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพของตน
อย่างเต็มที่ ตลอดจนเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และมี โอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ในการทำงาน

ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538 : 99-100) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของอาจารย์และข้าราชการ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม
อาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ปรากฏว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มอาจารย์และ
กลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

สุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ซึ่งได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ การรับรู้
บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล
ทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาล

วิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า ด้านลักษณะงานเป็นแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ

จากเหตุผลที่กล่าวมา อาจสรุปความหมายของ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้ว่า หมายถึงงานที่มีลักษณะของเนื้องานเป็นที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะซึ่งสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

2.3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจและมีอิสระในการตัดสินใจรวมทั้งสามารถเป็นผู้ที่ได้รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายนั้นอย่างเต็มที่ ปราศจากการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

Keith Davis, McGraw – Hill (1972 : 54-55) กล่าวถึง ความรับผิดชอบว่า มีความหมายถึง การที่มีโอกาสได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

สุทธิดา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบและมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน

ธรวรรณ พลหาญ (2543 : 8-9) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของงานและความรู้ความสามารถ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและทันเวลา รวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

สุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้อบรมและพัฒนา และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า แรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ คือ ด้านความรับผิดชอบ

อุบล ภัทระ (2535 : 77-80) ซึ่งได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัย พบว่าตัวแปรย่อยของปัจจัยจูงใจ คือ ความรับผิดชอบ เป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของครูได้

เอกชัย ก็สุขพันธ์ (2533 : 125) ได้แสดงความคิดเห็นว่าสำหรับบุคคลที่มีความสามารถ มีไหวพริบและทักษะในการทำงานที่ดี อยากจะทำงานด้วยอำนาจและความรับผิดชอบของตนเอง และจะไม่ชอบการถูกบังคับให้ทำงาน

ธงชัย สันติวัฒน์ (2531 : 76) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า คือ ความรู้สึกผูกพันของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งบุคคลนั้นจะต้องถือเป็นหน้าที่ต้องทำงานให้เสร็จด้วยดี ถ้าหากผู้บริหารสามารถดำเนินการได้ถูกต้องโดยวิธีสร้างสรรค์ให้เกิดความรับผิดชอบขึ้นในตัวคน โดยทำให้เขายอมรับในงานหรือภารกิจที่มอบหมายให้ และได้มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่เพื่อการปฏิบัติให้แล้ว คุณภาพการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 58) มีความคิดเห็นว่า คนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ในการคิดแบบสร้างสรรค์ ผู้บริหารควรจะใช้สิ่งเหล่านี้ อาทิ แผนของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือในการที่จะจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด อาจสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ มีความหมายถึงความรู้สึกหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่ต้องถูกตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับความไว้วางใจมีโอกาสศึกษาหรือได้รับการพัฒนาทักษะเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือ ได้รับการฝึกอบรม

Milton (1981 : 158-159) ให้ความหมายของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการเลื่อนตำแหน่งการงาน (Promotions) ว่าหมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง

Benton (1972 : 256) ได้กล่าวถึงความหมายของความก้าวหน้าไว้ว่า คือการเลื่อนขั้นเป็นการก้าวหน้าของคนทำงาน งานที่มีรายได้สูงขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้นฐานะและเกียรติภูมิเพิ่มสูงขึ้น แต่ถ้าย้ายไปดำรงตำแหน่งใหม่ ชั่วโมงการทำงานต่ำลง และสภาพการทำงานไม่ดีขึ้น เงินไม่เพิ่มขึ้นความรับผิดชอบไม่เพิ่ม ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้นนั้น เรียกว่า ไม่ใช้การเลื่อนขั้นที่แท้จริง

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีเอกสารได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นรวมทั้งการได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ

Gilmer (1971 : 280-283) กล่าวว่า โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ปัจจุบันจะได้รับการจัดลำดับความสำคัญไว้สูงมากสำหรับคนที่ชอบการโยกย้ายหรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้สูงขึ้น

รวมทั้งบุคคลระดับผู้บริหารด้วย สำหรับผู้บริหารระดับกลาง ดูเหมือนจะมีอุปสรรคในเรื่องโอกาสก้าวหน้า เนื่องจากจะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานด้วย ส่วนผู้ปฏิบัติงานรุ่นเด็กที่ทำงานดี มีความกระตือรือร้น อาจจะพบว่าความก้าวหน้าต้องเป็นไปตามลำดับอาวุโส

Herzberg (อ้างใน Moorhead & Griffin. 1988 : 126-129 และ Schemerthon, Hunt & Osborn. 1997 : 91-93) ได้ให้ความหมายของ ความก้าวหน้าในอาชีพการทำงานของบุคคลไว้ว่า หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น หากผลงานสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและความปลาบปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น

Taunton, Krampitz & Woods (อ้างใน แสงทอง ประสูรธรรม. 2541 : 16) ซึ่งค้นพบว่า โอกาสก้าวหน้าของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าทั้งต่อตัวบุคลากร และต่อองค์กร กล่าวคือ ทำให้บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการที่จะรับผิดชอบหน้าที่ที่สูงขึ้น ช่วยทำให้บุคลากรมีความทันสมัย จูงใจให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานขณะเดียวกันองค์กรก็จะได้รับผลประโยชน์จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วย

Lester (1987 : 232-233) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูกลุ่มตัวอย่างเป็นครูประถมศึกษา และมัธยมศึกษาใน 13 สถาบันการศึกษา เมืองนิวยอร์ก พบว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสูงจะเห็นได้ว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากความหมายและการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึงการที่ข้าราชการครูได้รับการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ ฝึกอบรมสัมมนา และดูงาน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และเพิ่มพูนทักษะที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สรญา มั่งเขียง (2547 : 20) กล่าวว่า โอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึงโอกาสในการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในองค์กรให้สูงขึ้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนเอง

สุธิดาภาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไว้ว่า หมายถึงเมื่องานประสบความสำเร็จ ก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องการ ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

บุศรา เตียรบรรจง (2546 : 4) กล่าวถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า การได้รับการแต่งตั้ง โยกย้ายตำแหน่งในองค์กร หรือมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้น

ธรวรรณ พลหาญ (2543 : 8) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึงการเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อน

ตำแหน่ง การเลื่อนระดับเงินเดือน การได้รับคัดเลือกให้ร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามโอกาสอันควร ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

ทิพมาศ แก้วฉิม (2542 : 8) ได้ให้ความหมายของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการอบรม ศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคคล

บุญเลิศ สิริภทรวณิช. (2541 : 13) ได้ให้ความหมายของ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานไว้ว่า หมายถึง โอกาสที่จะสามารถพัฒนาอาชีพของตนเอง ไปสู่ระดับที่ดีขึ้น เช่น สามารถขยายกิจการให้ใหญ่มากขึ้น เป็นที่รู้จักในแวดวงธุรกิจมากขึ้น เป็นต้น

สุพัตรา สุภาพ (2536 : 138-140) กล่าวถึง โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานไว้ว่า ถ้าทำงานใดก็ตามมีโอกาสที่จะได้รับความดีความชอบ ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งย่อมเป็นแรงจูงใจอยากให้ทำงาน ซึ่งการเลื่อนขั้นนี้ต้องทำด้วยความเป็นธรรม โดยขึ้นอยู่กับคุณความดี (Merit System) ไม่ใช่เล่นพวกจนหมดกำลังใจทำงาน

สุนีย์ มหาพรหม (2536 : 40) กล่าวว่า ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การศึกษาต่อเนื่อง การฝึกอบรมการดูงาน และการเข้าประชุมวิชาการภายในและภายนอก

ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538 : 99-100) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้าของงาน กลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

สุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้บทบาท และการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจที่มีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า

อุบล ภัศระ (2535 : 77-80) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรย่อยของปัจจัยจูงใจ คือ ความก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรที่พยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของครูได้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 59) มีความคิดเห็นว่าโอกาสก้าวหน้า ความก้าวหน้าเจริญเติบโต เป็นเรื่องที่คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญานั้นๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโตมีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงามนั้น จะผูกแน่นกับความจริง

ที่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตมีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่างๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจากเครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการให้โอกาสในด้านความเจริญของงานส่วนบุคคลเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 279-281) กล่าวถึง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ว่า หมายถึงงานที่กระทำนั้นเป็นงานที่มีโอกาสก้าวหน้าตราบใดที่คนยังมีความหวังที่จะก้าวหน้าที่ย่อมที่จะมีกำลังใจที่จะฟันฝ่าอุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้น ๆ แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกลมคหวังในความก้าวหน้า ก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงานและไม่รักงาน เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่เงินเดือนเต็มขั้น

เสนาะ ดิยาว (2525 : 162) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งงานไว้ว่าการเลื่อนตำแหน่ง คือ การมอบหมายงานให้บุคคลได้ทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยปกติตำแหน่งที่สูงขึ้น ใ้บุคคลจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และได้รับค่าจ้างมากขึ้นกว่าเดิมเป็นการเพิ่มสถานะ (Status) ของบุคคลให้สูงขึ้น เช่นมีตำแหน่งงานที่สำคัญขึ้นมีอำนาจมากขึ้น มีความเป็นอิสระที่จะทำงานได้มากขึ้น ถูกควบคุมงานน้อยลง และมีสถานที่ทำงานที่ดีกว่าเดิม

กล้า ทองขาว (2523 : 52-55) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของอาจารย์โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) กล่าวว่า โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

ชาญชัย อัจฉินสมาจาร (2521 : 121) ได้ให้ความคิดเห็นว่า การเลื่อนตำแหน่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานเป็นอันมาก การเลื่อนตำแหน่งสูงระดับที่สูงขึ้นในองค์กร จะเกี่ยวข้องกับ การเปลี่ยนแปลงในทางบวกในเรื่องการนิเทศงานเนื้อหาของงาน และค่าจ้างงานในระดับสูงขึ้นไปในองค์กรจะให้เสรีภาพแก่พนักงานมากขึ้น และเงินเดือนสูงขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ได้ว่า การที่บุคคลได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานหรือองค์กร

2.3.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อประสานงานไม่ว่าจะเป็นกริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันและสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

Milton (1981 : 158-159) กล่าวถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ว่า หมายถึง การยกย่องนับถือการช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) กล่าวถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ว่าได้แก่ ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ การได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

Charles R. Mitton (อ้างใน บุษรา คิชเทศ. 2542 : 13) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ การยกย่องนับถือ การช่วยเหลือและความมีไมตรีที่ดีต่อกัน

สรญา มั่งเขียง (2547 : 20) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องและผู้ร่วมงานไว้ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานขององค์กร ทั้งในเรื่องของงานและในเรื่องส่วนตัว รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

สุธิดา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานว่า หมายถึง การติดต่อ รวมทั้งกริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

บุญเลิศ สิริภทรวณิช (2541 : 44) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานไว้ว่า หมายถึงความสัมพันธ์ที่ดี ให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ตลอดจนสามารถประสานงานกัน และเข้ากันได้

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 19) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 24-26) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ พฤติกรรมต่างๆ ของคนในองค์กร ความมีน้ำใจ มิตรภาพ ให้ความร่วมมือ ไม่แข่งขันชิงดีชิงเด่น ไม่เอาเปรียบ ไม่ทับถมเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) กล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

โดยสรุปจากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความหมายรวมถึง ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาทะที่บ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.3.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน

Milton (1981 : 158-159) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) ว่า หมายถึง ชั่วโมงการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ บรรยากาศในการทำงาน สถานที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ บรรยากาศในการทำงาน

สรญา มั่งเขียง (2547 : 21) ได้ให้ความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือแสงสว่างในการทำงาน

สุธิดา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ปียนันท์ เหมศรีชาติ (2541 : 11) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สภาพการทำงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท เช่น ท่าเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และพื้นที่ในการทำงาน

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 19) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า เป็นสภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 24-26) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน บรรยากาศ ท่าเลที่ตั้ง ของที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน

สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) กล่าวถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

สรุปความหมายของ สภาพแวดล้อมในการทำงานได้ว่า หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการทำงาน อีกทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในการทำงาน อาทิเช่น วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงาน

2.3.8 ความมั่นคง หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพและองค์กร ภาพพจน์ ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัท สภาพการทำงาน รวมทั้งสัญญาและหลักประกันที่แน่นอนที่ได้รับจากบริษัท ในการปฏิบัติหน้าที่

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) กล่าวถึงความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า ได้แก่ ภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัทสภาพการทำงาน สภาพการทำงานในที่ทำงาน

Gilmer (1971 : 280-283) กล่าวถึงความมั่นคงในงาน (Security) ไว้ว่า ได้แก่ ความมั่นคงในการจ้างงานความรู้สึกว่าผู้ปฏิบัติงานมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้ทำงานนั้นตลอดไป ความมั่นคงนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้คนชอบงาน และโดยทั่วไป จะได้รับการกล่าวถึงเป็นอันดับแรก เมื่อกล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเป็นชายหรือหญิงผู้ที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับคนมากในขณะที่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากขึ้น จะต้องการความมั่นคงมากขึ้น

สรญา มั่งเชียง (2547 : 21) ได้ให้ความหมายของความมั่นคงไว้ว่า หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงสัญญาหรือหลักประกันที่แน่นอนที่ได้รับจากบริษัทฯ ในการปฏิบัติหน้าที่

บุญเลิศ สิริภักทรวณิช (2541 : 44) กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้น ได้นานเท่าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ และมีหลักประกันความมั่นคง

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2541 : 11) กล่าวถึง ความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความมั่นคงในงาน เช่น ความมั่นคงของบริษัท ภาพพจน์ของบริษัท และขนาดของบริษัท รวมทั้งสภาพการทำงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท เช่น ท่าเลที่ตั้ง สภาพแวดล้อม และพื้นที่ในการทำงาน

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 20) กล่าวถึง ความมั่นคงในงานไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงขององค์กร หรือความยั่งยืนของอาชีพ

สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) กล่าวถึง ความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การสถานะทางอาชีพ รวมทั้งอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

จากเหตุผลที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของ ความมั่นคง ได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.3.9 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

Milton (1981:158-159) กล่าวถึงเงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า หมายถึง เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงินส่วนผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลวันหยุด ฯลฯ

Keith Davis, McGraw-Hill (1972 : 54-55) ให้ความหมายของเกี่ยวกับคำว่า เงินเดือนและสิ่งตอบแทนไว้ว่า ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

Charles R. Mitton (อ้างในบุษรา ดิษเทศ. 2442 :13) กล่าวว่า เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้วิธีการจ่ายเงิน

สรุวมั่งเหียง (2547 : 21) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า ได้แก่ เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง เงินเดือนประจำและผลประโยชน์อื่นใดซึ่งอาจจะเป็นเงิน ตำแหน่ง ค่าชมเชย เกียรติยศ หรืออำนาจพิเศษที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

สุธิดา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า หมายถึง เงินเดือนและค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

บุญเลิศ สิริภทรวณิช (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า เงินเดือนและสิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทน หมายถึง ความเหมาะสมของค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ลักษณะงานและความรู้ความสามารถ และเมื่อเทียบกับงานในลักษณะเดียวกันแต่ต่างบุคคลกันไป รวมทั้งความเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพ สามารถจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับตนเองและครอบครัว

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า เงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โบนัส เงินเบี้ยเลี้ยง

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 20) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นหรือเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 24-26) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ได้แก่ ค่าจ้างหรือเงินเดือนขั้นพื้นฐาน ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับงานที่ทำ การเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสม

พร ศรี พึ่ง วงศ์ ตระกูล และ คณะ (2539 : 1 -2 อ้างใน <http://library.tu.ac.th/acc/man56.html>) กล่าวว่า สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือนนั้นมีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์กรและมีความสำคัญที่สุดในการตัดสินใจที่จะยังคง

ทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปหรือไม่ ส่วนโบนัสก็เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินที่มีความสำคัญ เช่นเดียวกัน

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2535 : 35 -36) กล่าวว่า เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน ซึ่ง ได้แก่ เงินเดือน ค่านายหน้า โบนัส เงินรางวัลพิเศษ เงินประกันรายได้ล่วงหน้าค่าเบี่ยงเลี้ยง ค่ายานพาหนะหรือค่าน้ำมัน หรือค่าเดินทาง ค่ารับรอง ลูกค้า รางวัลด้านการท่องเที่ยวของบริษัทสวัสดิการค่าเช่ารถ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการด้านชุดฟอร์มพนักงาน สวัสดิการการประกันชีวิตสวัสดิการประกันรถยนต์ สวัสดิการกองทุนเลี้ยงชีพ และสวัสดิการของบริษัทที่มีครอบครัว

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 279 -281) กล่าวว่า การได้รับค่าจ้างโดยเป็น อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรงและเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การกำหนดอัตราเงินเดือนก็คิด การเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยธรรม จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงานมาก มีองค์กรจำนวนมากที่ต้องประสบความล้มเหลวในการดำเนินงานอันเนื่องจากความไม่ยุติธรรม ในการกำหนดอัตราเงินเดือนการเลื่อนขั้นแก่พนักงาน

สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่าหมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ดังนั้น เงินเดือนและสิ่งตอบแทน หมายความว่ารวมถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นของเงินเดือน รวมทั้งสวัสดิการ โบนัส ค่าล่วงเวลา ในองค์กรนั้น เป็นสิ่งจูงใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็แรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีแรงจูงใจเขาก็จะทุ่มเทความกิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขามากขึ้นด้วย

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

กรกช ใจชื่อตรง (2548 : 6 -10) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาระดับของพนักงานแล้วพบว่า ระดับปฏิบัติการมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับบังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสูงสุดทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา มีระดับ แรงจูงใจที่ใกล้เคียงกัน คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก และระดับบังคับบัญชามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากซึ่งมีแนวคิดเดียวกันที่ ใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท SCT จำกัด ทั้งสองระดับให้ความสำคัญด้าน ความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและการทำงานที่สามารถทำงานร่วมกัน ได้ อย่างดี มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันของหน่วยงานนั้น จึงทำให้คะแนนความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาก ทำให้คะแนนออกมาสูง และรองลงมาคือ ด้านความ เป็นอยู่ส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งสองระดับทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา มีแนวความคิดเดียวกันคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปาน กลาง และระดับบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกคนในบริษัท SCT จำกัด นั้น ไม่ถึงประสงค์จะถูกย้ายหน้าที่ไปทำยังหน้าที่อื่น หากได้รับมอบหมายให้ย้าย ไปปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึก ความไม่มีความสุขในการทำงานยังหน้าที่ที่ตนเองอาจ ไม่ถนัดหรือไม่ชอบที่จะทำ แต่ก็ต้อง ไปปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายให้กระทำจึงทำให้ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนี้ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้า ของพนักงานใน ระดับปฏิบัติการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นหรือการ ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในระดับต่ำด้านเงินเดือนของพนักงานในระดับบังคับ บัญชา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงาน ในระดับบังคับบัญชามีแนวคิดเป็นไปในแนวเดียวกันคือ ค่าตอบแทนที่อยู่ในรูปของเงินเดือน และได้ปรับเลื่อนขั้นของเงินเดือนในระดับบังคับบัญชา มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เนื่องจากว่าอัตราเงินเดือนที่ทางบริษัทฯ ได้กำหนดให้กับพนักงานนั้น มีอัตราค่อนข้างสูงกว่า องค์กรอื่นๆ อยู่แล้ว ดังนั้น ทางด้านเงินเดือนจึงมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับบังคับบัญชาค่อนข้างต่ำ

2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามระดับของพนักงานในบริษัท SCT จำกัดซึ่งเปรียบเทียบระหว่างระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า ทั้ง โดยภาพรวมและรายด้าน พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชามีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อ ได้เปรียบเทียบแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานสองระดับในภาพรวม พนักงานระดับปฏิบัติการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และระดับบังคับบัญชามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานในระดับปฏิบัติการ โอกาสที่จะได้รับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การ งานด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีความ

แตกต่างจากระดับบังคับบัญชา ซึ่งในระดับบังคับบัญชานั้นจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญๆ มากกว่า มีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และมีการเลื่อนขั้นของค่าตอบแทน (เงินเดือน) ที่มากกว่าจึงทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติของระดับบังคับบัญชามีมากกว่าระดับปฏิบัติการ

เววดี ทรงเที่ยง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานของหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์ ผลการวิจัยสรุปว่า หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม 2 สัปดาห์ หัวหน้าช่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานสูงกว่าหัวหน้าช่างที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม 2 เดือน หัวหน้าช่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานสูงกว่าหัวหน้าช่างที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความเชื่ออำนาจภายในตนเองไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม 2 สัปดาห์ และหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม 2 เดือน หัวหน้าช่างมีแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 4.2% และ 3.8% ตามลำดับ

พระบุญจันทร์ ผาคำ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น ในปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในปัจจัยจูงใจ พบว่าอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลักษณะของงาน ด้านการได้รับความสำเร็จในงาน และด้านการยอมรับนับถือ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านเงินเดือนและค่าจ้าง

ฉัฐยา ไตรสงบ (2546 : 74-77) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง 2) แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านการคงอยู่กับองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 22.6

กัลยรัตน์ ประจำแถว (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงงานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉัฐนิช ต้นอานวย. (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจของประชาชนที่เข้ามารับการฝึกอบรม ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เข้ามารับการฝึกอบรม ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 4 จำนวน 371 คน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่เข้ารับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านต้องการความสำเร็จ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านต้องการผูกสัมพันธ์ และสร้างเครือข่าย ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับจากการเปรียบเทียบจูงใจโดยจำแนกตามลักษณะพบว่า ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจที่เข้ามารับการฝึกอบรมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจที่เข้ามารับการฝึกอบรมในด้านต้องการผูกสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายแตกต่างกันมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้นสำหรับด้านการพัฒนาตนเอง ด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านต้องการความสำเร็จมีแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

คำรง พ่อคำ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหาร โรงเรียน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเขตที่ตั้งและรายได้

ปิยะนุช นรินทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 กลุ่มจำนวน 123 ราย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลงานและการประเมินผล ด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคมและด้านสวัสดิการ เรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านสังคม ด้านสวัสดิการและด้านความสำเร็จในชีวิต และพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 ที่มีเพศ อายุ และรายได้แตกต่างกันเห็นว่า ด้านผลงานและการประเมินผลด้านความสำเร็จในชีวิต ด้านการยกย่อง ด้านสังคม และด้านสวัสดิการ ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันเห็นว่าการเปรียบเทียบผลงานในสาขาของตนกับสาขาอื่นในเขต 17 การหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำเพื่อสามารถทดแทนกันได้เมื่อมีการโยกย้ายหรือลาออก และพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกันเห็นว่าพอใจกับหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อผู้ได้บังคับบัญชา มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขต 17

ศิวพร รุ่งขวรวงศ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การเพิ่มความสามารถในการจูงใจ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร” ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัด ฉะเชิงเทรา โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 200 คน ทั้งสิ้น 10 โรงงาน สอบถามถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อ การจูงใจให้พนักงานต้องการทำงานกับองค์กร โดยพบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง คือ เรื่องความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียง และความมั่นคงของบริษัท ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและงานที่ทำในบริษัท

สมทรง ทิตธรรมทิตย์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของข้าราชการสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในส่วนกลาง พบว่า ปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะโครงสร้างของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ลักษณะของผู้บังคับบัญชาโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองของข้าราชการไม่มากนัก

ขวัญราตรี ไชแสง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพใน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีแรงจูงใจและการดำเนินการในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพใน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน และการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ ส่วนสถานภาพสมรสของพยาบาลวิชาชีพพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ข้อเสนอแนะจาก

ผลการวิจัย คือ ผู้บริหารควรเสริมสร้างแรงจูงใจของพยาบาลวิชาชีพในการดำเนินงานในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในโครงการดังกล่าวอันจะนำไปสู่คุณภาพบริการต่อไป

มัลลิกา จุลธรรมมาศน์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกี่ยวกับผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติงานด้านกฎหมาย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านบริหาร และ ปัจจัยด้านประโยชน์เกี่ยวกับ โดยในส่วนของปัจจัยด้านบริหาร เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหน่วยงานมีการมอบหมายงานและมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม ตลอดจนมีการสร้างผู้นำในงานที่เหมาะสม ส่วนที่ไม่เหมาะสม คือ การกำหนดอัตราจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาวะ เศรษฐกิจปัจจุบัน ส่วนด้านประโยชน์เกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมากต่อสิทธิการลาและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ แต่ประโยชน์เกี่ยวกับด้านอื่นๆ ยังไม่เหมาะสมเพียงพอ โดยเฉพาะด้านสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ซึ่งควรจะมีการเพิ่มสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลให้ครอบคลุมถึงสถานพยาบาลเอกชน ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกี่ยวกับ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับสูง ด้วยเหตุผลที่มาจากหน้าที่หน่วยงานมีการมอบหมายงานและมอบอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความสนใจและความถนัดในงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการที่หัวหน้างานไว้ใจให้มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ปัจจัยด้านบริหารและปัจจัยด้านประโยชน์เกี่ยวกับ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และ .05 ตามลำดับ

สุรทิน นาลาก (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในเขต 49 ใน 5 ด้านคือ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 74 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานที่มีความ

แตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา อาชีพการทำงาน ตำแหน่งงานเห็นว่าปัจจัยโดยภาพรวมมีความสำคัญต่อการงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รัตนา ดวงฤดีสวัสดิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงูใจในการทำงานกับความสามารถในการบริหารคุณภาพ โดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 6 แห่ง คือ โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลอุดรธานี โรงพยาบาลสุรินทร์ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ โรงพยาบาลมหาสารคามราชสีมา และโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จำนวน 184 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับแรงงูใจในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับความสามารถในการบริหารคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับสูง แรงงูใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลางกับความสามารถในการบริหารคุณภาพ โดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นิกร ดุคสุกแก้ว (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองของครูช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตภาคใต้ พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรม โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา ในเขตภาคใต้เกิดการงูใจที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองด้านงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน และลักษณะงานทั่วไป และไม่เกิดการงูใจที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในปัจจัยด้านเงินเดือน โอกาสที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่ง ด้านนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน

สุนิสา ภาชนะ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง และระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

โสภิตา เพ็ญทอง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยงูใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง” พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมูลนิธิโครงการหลวงให้ความสำคัญกับปัจจัยงูใจในกลุ่มปัจจัยงูใจที่รักษาสุขลักษณะจิตในระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับบุคคลในแผนกอื่น และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงานและค่าตอบแทน ปัจจัยงูใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานพนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำและความ

รับผิดชอบในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในด้านการยอมรับยกย่อง และชมเชยจากผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน

อินแปง สุวรรณสาร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์เพื่อคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มุ่งศึกษาถึงกรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจเพื่อประโยชน์ในการนำเสนอทฤษฎีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาจารย์ให้มีคุณภาพด้านการศึกษาตามที่แผนการและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดไว้ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า คณาจารย์ในมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวส่วนมากทำงานด้านเดียว คือให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนมากกว่าการค้นคว้า ทำวิจัย เขียนหนังสือ และตำราเรียน เพราะค่าครองชีพสูง เงินเดือนต่ำ อาจารย์สนใจให้บริการทางวิชาการแก่บริษัทและ โครงการของภาคเอกชน และการพัฒนาคุณภาพของอาจารย์ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ยังมีขอบเขตจำกัดเพราะขาดงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และทุนทรัพย์มาก

ทนชนก เทียนประภาส (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 150 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจ (ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน) อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยค่าจ้าง (ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยระดับแรงจูงใจ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้) มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายข่าวสถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยจูงใจ (ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน) ปัจจัยค่าจ้าง (ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชา ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน) มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายข่าว สถานีโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า พนักงานมีความพึง

พอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานมีความพึงพอใจระดับสูงในด้านความ
รับผิดชอบและมีความพึงพอใจต่ำสุด คือด้าน เงินเดือนและสวัสดิการ

กัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยของใจในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า
ปัจจัยของใจทุกปัจจัยมีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้า
งาน ชีวิตส่วนตัว

ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการ
ทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ
ในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น

ลัดดา กุลนันทน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ผล
การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัย สถาบัน
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะ
งาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการ
ได้รับการยอมรับด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้าน
นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับ
การปฏิบัติงานวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าจูงและปัจจัยของใจ มี
ความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ ($r = .721$) และสามารถร่วม
พยากรณ์การปฏิบัติงานวิจัยได้ร้อยละ 52 ซึ่งเป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 4 ตัวแปร คือ การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานและเงินเดือน
ค่าจ้าง สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .50

วุฒิชัย จานงค์ (อ้างใน วัฒนา ศรีสม. 2542 : 146) ได้ศึกษาเรื่อง การจูงใจในองค์กร
ธุรกิจพบว่า ปัจจัยค่าจูงและปัจจัยของใจมีลักษณะสอดคล้องกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลเกิดความ
พึงพอใจในปัจจัยของใจขึ้นสูงถึงระดับหนึ่งแล้ว ความไม่พอใจในปัจจัยค่าจูงก็จะลดน้อยลงถึง
ระดับหนึ่งเช่นกัน และสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึงคือปัจจัยของใจจะเพิ่มขึ้นไม่ได้ ตรงกันที่
ปัจจัยค่าจูงมิได้รับการดูแลสร้างเสริมให้ดีพอสมควร

วัฒนา ศรีสม (2542 : 146) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานและความ
ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคบริโภคของบริษัท ไบโอ คอนซู
เมอร์ จำกัด พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภคของ
บริษัท ไบโอ คอนซูเมอร์ จำกัด มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเมื่อมีการ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานในแต่ละด้านกับความผูกพันต่อองค์กร

แล้ว พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค่าจ้าง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านสถานภาพในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านความเจริญเติบโตในอาชีพของตนเอง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

เสริมศักดิ์ ประสารแสง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ซึ่งศึกษาเฉพาะกรณีกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และจำแนกตามเพศ พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 และจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05 ส่วนด้านนโยบายและการบริหารและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในระดับ .05

กิตติ อริยานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล จากการศึกษาพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองทะเบียนพล โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจ กองทะเบียนพลมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2541 : 59 อ้างใน Jackson. 1975 : 7560 – A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความสามารถของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง กับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในผู้บริหารระดับกลางและเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความสามารถ ของผู้บริหารระดับกลางกับระดับที่สูงกว่า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลางจำนวน 422 คน และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 337 คน ผลของการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง มีความ

พอใจในปัจจัยของใจ อันได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่าปัจจัยค่าเงิน

สุวรรณ ภูติวณิช (2541 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก ได้แก่ ความมั่นคงของงานที่ทำ โอกาสก้าวหน้า ความสำเร็จในงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจประกอบด้วย 5 ปัจจัยได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อหนุนนโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน

วดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน ได้ศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพทั่วไปของวิศวกร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ประกอบด้วยปัจจัยของใจ และปัจจัยค่าเงิน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจด้านปัจจัยของใจ และปัจจัยค่าเงินมีระดับมาก คือความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีระดับขั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงานและสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

วัชรภรณ์ มณีวงษ์ (2541 : 87-92) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ โดยจำแนกตามสายงานของบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 220 คน โดยอาศัยทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ 3 ด้าน คือ ด้านความอยู่รอด ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านความเจริญก้าวหน้า ผลการวิจัย พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีแรงจูงใจในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์กับ

ผู้อื่น ด้านความอยู่รอด และด้านความเจริญก้าวหน้า เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ระหว่างบุคลากรสาย ข กับบุคลากรสาย ค พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างบุคลากร ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี กับบุคลากรที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน

พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการตามตฤณภูมิคุณลักษณะงาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูง การรับรู้คุณลักษณะงานพยาบาลมีความสัมพันธ์กับสภาวะทางจิตใจไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าต่ำ
2. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความพอใจในบริบทของงานสูง การรับรู้คุณลักษณะงานพยาบาลมีความสัมพันธ์กับสภาวะทางจิตใจไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความพอใจในบริบทงานต่ำ
3. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูง การรับรู้สภาวะทางจิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานพยาบาลไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าต่ำ
4. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความพอใจในบริบทของงานสูง การรับรู้สภาวะทางจิตโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานพยาบาลไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความพอใจในบริบทงานต่ำ
5. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูง ศักยภาพการจูงใจของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงาน ไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าต่ำ
6. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความพอใจในบริบทของงานสูง ศักยภาพการจูงใจของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงาน ไม่แตกต่างจากกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าต่ำ
7. ในกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการความก้าวหน้าสูง แต่มีความพึงพอใจในบริบทของงานต่ำ ศักยภาพการจูงใจของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานแตกต่างจากพยาบาลอีก 3 กลุ่มที่เหลือคือ
 - (1) กลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าต่ำแต่มีความพึงพอใจในบริบทงานต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2) กลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าต่ำแต่มีความพึงพอใจในบริบทงานสูง

(3) กลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าสูงและมีความพึงพอใจในบริบทงานสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยในกลุ่มพยาบาลที่มีความต้องการก้าวหน้าต่ำแต่มีความพึงพอใจในบริบทงานต่ำ ศักยภาพการจูงใจของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานทางลบ ส่วนอีก 3 กลุ่มศักยภาพการจูงใจของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานทางบวก

8. ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมในกลุ่มรวม พบว่า ตัวแปรสภาวะทางจิตทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายแรงจูงใจภายในในการทำงานได้ 50.28% โดยที่การรับรู้คุณค่าของงาน อธิบายแรงจูงใจภายในในการทำงานได้ดีที่สุดคือ 41.77% ส่วนตัวแปรลักษณะงานทั้งสามคุณลักษณะ คือ ความหลากหลายทักษะ ความสำคัญของงานและความมีเอกลักษณ์ของงาน ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้คุณค่าของงานได้ดีที่สุดคือ 14.02%

9. ความอิสระของงาน อธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ด้านความรับผิดชอบของงานได้ 6.55%

10. ข้อมูลย้อนกลับจากงาน อธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ในผลของงานได้ 33.06%

อนุรักษ์ ประดับมุข (2539 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจในสังกัดกองบังคับการสายตรวจ และปฏิบัติกองพิเศษกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือจึงได้ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านสถานภาพสมรส และปัจจัยบรรยากาศองค์การ ในด้านความอบอุ่นในองค์การ และความรู้โครงสร้างองค์การ โดยที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจมากที่สุด สำหรับแรงจูงใจในงานนั้นพบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับแรงจูงใจกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ลักษณะงานการบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า ค่าตอบแทนตามลำดับ สรุปได้ว่าผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจในเรื่องการจัดสวัสดิการให้แก่ครอบครัวข้าราชการ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดบรรยากาศที่อบอุ่นในการทำงานตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่สายตรวจเพื่อให้เกิดความรู้ และความเข้าใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้จะช่วยเพิ่มระดับแรงจูงใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้วย

สายฝน สกุลเจริญ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักนโยบายและแผนสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษา ปรากฏว่า แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์

นโยบายและแผน อยู่ในระดับปานกลาง และบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน อยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน แต่เพศ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาท ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

ประทีป จินฉ่ำ (2539 : 10) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถของตนกับผลของพฤติกรรมนั้น เช่น Felts. (1982 : 81) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเกี่ยวกับการว่ายน้ำกับการฝึกทักษะว่ายน้ำ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาหญิงจำนวน 80 คน ตอนแรกผู้วิจัยทำการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเกี่ยวกับการว่ายน้ำของกลุ่มตัวอย่างทุกคน ต่อจากนั้นก็ทำการฝึกทักษะการว่ายน้ำ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มที่ประสบความสำเร็จจากการว่ายน้ำ มีการรับรู้ความสามารถของตนดีขึ้นตลอดจนมีการรับรู้ความสามารถของตนต่อการว่ายน้ำทำอื่น ๆ ดีขึ้นด้วย

อัญชลิต สุวรรณ โรจน์ (2539 : 2) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์” โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานว่ามีแรงจูงใจในการทำงานอย่างไร ผลการวิจัยพบว่า การที่เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง และมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นเพราะ ได้รับการตอบสนองปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจค่อนข้างสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยลักษณะของงานที่ท้าทายและให้โอกาสในการแสดงความสามารถ

กรองจิต พรหมรักษ์ (2538 : 59 - 65) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัล และไม่ได้รับรางวัลจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปได้ว่าบรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัล มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก บรรณารักษ์ที่ไม่ได้รับรางวัลมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าบรรณารักษ์ที่ได้รับรางวัล มีแรงจูงใจในการทำงานในปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยค่าจูงมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงเป็นอันดับแรก สำหรับบรรณารักษ์ที่ไม่ได้รับรางวัล มีแรงจูงใจในปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอันดับแรก ส่วนปัจจัยค่าจูงมีแรงจูงใจในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นอันดับแรก

ศรีรัตน์ บุญอุริยะ (2538 : 99 - 100) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยภาพรวมตามทัศนะของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า โดยรวมอาจารย์และข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในปฏิบัติงานแต่ละด้านเป็นรายข้อปรากฏว่า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มอาจารย์และกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติแตกต่างกัน

ปัญญา เก้าพรพงศ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนที่มีต่อลักษณะงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่ทำให้นักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์เยาวชนมีความต้องการเปลี่ยนงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของนักสังคมสงเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย ที่มีต่อลักษณะงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานนั้นมีทั้งความพอใจและไม่พอใจ สำหรับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย ส่วนในเรื่องความก้าวหน้านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันมีความพึงพอใจในหน้าที่ ที่จะทำให้มีโอกาสเลื่อนระดับตำแหน่งเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่านักสังคมสงเคราะห์กลุ่มที่โอนย้าย สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงาน ผลการศึกษาพบว่า ทั้งนักสังคมสงเคราะห์กลุ่มปัจจุบันและกลุ่มโอนย้าย พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการเปลี่ยนงานมากที่สุดคือ เรื่องความก้าวหน้าในตำแหน่งที่การงาน อันดับรองคือความชอบในงานประเภทนั้นเหมือนกัน

ธำรง นครรัตนชัย (2535 : 74) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ที่มีตำแหน่ง เพศ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารแตกต่างกัน ทั้งโดยภาพรวมและ

จำแนกเป็นองค์ประกอบรายด้าน 7 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านทำงานในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 ผลการศึกษาปรากฏว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาค 7 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวมและจำแนกแต่ละองค์ประกอบอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ องค์ประกอบด้านที่ทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านการเลื่อนเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Ogomaka (1986 : 46) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของแรงจูงใจในโรงเรียนสอนศาสนาในลอสแอนเจลิส พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ คือ การได้รับความเจริญก้าวหน้าในงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ผลสัมฤทธิ์ในงาน การได้รับการตอบสนอง การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ลักษณะของงาน ข้อตกลงทางศาสนา ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ความสนับสนุนจากผู้ปกครอง ความมั่นคงปลอดภัยและเงินเดือน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ โอกาสที่จะก้าวหน้าและแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ นโยบายของเงินเดือน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

Mataheru (1985. อ้างในคำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์. 2543 : 95) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของอาจารย์ในอินโดนีเซีย โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg พบว่าแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ส่วนแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจมากที่สุดคือ สถานะของอาชีพ ด้านโอกาสความก้าวหน้า และเงินเดือน

Hackman & Lawler (1971 : 182-186) ได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Herzberg กับบริษัทโทรศัพท กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงาน 208 คน และหัวหน้างาน 62 คน ได้มีการศึกษามิติหลักของงาน 4 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายความมีอิสระ การได้รับผิชอบทั้งหมดและการได้รับข้อมูลย้อนกลับ พบว่า เมื่อคุณลักษณะทั้ง 4 ด้านของงานสูง พนักงานจะต้องการตำแหน่งที่สูง ความต้องการความพึงพอใจสูง มีแนวโน้มที่จะจูงใจให้มีความพึงพอใจในงานได้สูงการผิดพลาดในงานต่ำ และพบอีกว่าจำนวนของการวัดตัวแปรตามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทำนายโดยความต้องการความเจริญก้าวหน้า นั่นคือพนักงานที่มีค่าการวัดความต้องการความเจริญก้าวหน้าสูง จะมีค่าตอบในทางบวกกับงานที่ซับซ้อนมากกว่า

พนักงานที่มีค่าการวัดความต้องการความเจริญก้าวหน้าและนี่คือสิ่งที่ช่วยขยายความทฤษฎีพื้นฐานของ Herzberg ที่นำไปสู่รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham

Barling and Beattie (1983 : 41) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถของคนกับผลการทำงาน พบว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของคนในการปฏิบัติงานการขายสูงจะสามารถปฏิบัติงานการขายได้ดีกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของคนในการปฏิบัติงานการขายต่ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barling and Able (1983 : 45) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของคนกับผลการทำงาน พบว่าการรับรู้ความสามารถของคนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเล่นเทนนิส กล่าวคือ คนที่มีการรับรู้ความสามารถของคนในการเล่นเทนนิสสูงก็จะเล่นเทนนิสได้ดีกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของคนในการเล่นเทนนิสต่ำ ในกลุ่มคนที่มีฝีมือและมีทักษะการเล่นพอ ๆ กัน นอกจากนี้ในด้านการศึกษายังได้มีการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของคนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของคนสูงก็มักจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงและคนที่มียุทธศาสตร์ทางการเรียนสูงก็มักจะมีผลการรับรู้สามารถของคนสูงด้วย

Johnston and Bavin (1973 : 136-141) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในงานทดสอบกับทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก โดยศึกษากับประชากร จำนวน 130 คน ในโรงเรียนราษฎร์แห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย โดยใช้แบบสอบถาม และผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยจูงใจได้แก่ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และสิ่งที่ทำให้ไม่พึงพอใจในการทำงานมากที่สุดคือ สภาพการทำงานและการนิเทศงาน

Schunk, Bandura (1986 : 232-233) แพทย์กระทรวงสาธารณสุข ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดย พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงานสำหรับแรงจูงใจที่มีอยู่ในระดับปานกลางคือด้านนโยบายและการบริหารงานด้านการยอมรับนับถือ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยประกอบด้วย องค์ประกอบ 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 409 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2552)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 196 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2534 : 176-177) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังตาราง 3.1

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	409	196

ที่มา : ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2534 : 176-177. ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม : การสังเคราะห์และบูรณาการ. 2529 ปรับมาจาก Krejcie, R.V., and Morgan D.W. "Determining Sample Size for Research Activities." Psychological measurement (1970 : 607-610 : อ้างใน สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 50 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน 5 ข้อ
2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน 5 ข้อ
2.4 ความรับผิดชอบ	จำนวน 5 ข้อ
2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	จำนวน 5 ข้อ
2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน 5 ข้อ
2.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ
2.8 ความมั่นคง	จำนวน 5 ข้อ
2.9 เงินเดือนและสิ่งตอบแทน	จำนวน 5 ข้อ

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความ วารสาร ตำราเรียน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
3	หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1	หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข ในประเด็นของการตั้งคำถามในแบบสอบถามเพื่อปรับให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะที่ทำการวิจัย

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ดำเนินการวัดความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำไปให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและตัดสินใจ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้บริหารของบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ช่วยตรวจทานให้ นับได้ว่ามีความเที่ยงตรงที่เชื่อถือได้ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้

- 1.1. นางสาวสมลักษณ์ เลียงประยูร อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- 1.2. ดร. ศิริลักษณ์ เลียงประยูร ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตผลทางการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- 1.3. นายพยงค์ศักดิ์ ชาญด้วยวิทย์ ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาด
บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน)
- 1.4. นางสาวศิริรัตน์ ไวศรายุทธ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายจัดการโครงการ
บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน)
- 1.5. นายอินทเดช พิทักษ์สรยุทธ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน)

2. วิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of consistency) ระหว่างแบบทดสอบกับวัตถุประสงค์ โดยค่าข้อคำถามทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.50 (สมนึก ภักทิษณี. 2544 : 221) และนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ α (alpha - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1984 :161) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ α (alpha - Coefficient) เท่ากับ 0.93

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.3.1 บันทึกเสนอขอให้หน่วยบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงกรรมการผู้จัดการ บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3.3.2 นำหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

3.3.3 การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำส่งด้วยตัวเองกับพนักงานระดับปฏิบัติการ พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

3.3.4 เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ หลังจากส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างแล้ว

3.3.5 กรณีที่ยังไม่ได้แบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะกลับมารับแบบสอบถามคืนในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป

3.3.6 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยองค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8) ความมั่นคง 9) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำเป็นรายด้าน รายข้อและภาพรวม แล้วแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ ดังนี้ (Best. 1920 : 174-179)

4.50 – 5.00 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติดังนี้

3.5.1 หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด โดยใช้สูตร IOC หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อ (สมนึก ภัททิยชนี. 2537 : 167)

สูตรหาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

3.5.2 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

การหาค่าเฉลี่ย มีสูตรในการคำนวณดังนี้ (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 163)

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

เมื่อ	\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ล้วน สายยศและ
อังคณา สายยศ. 2538 : 79)

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

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	n	หมายถึง	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	\sum	หมายถึง	ผลรวม

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.5.4.1 การทดสอบค่าที (t-test)

การหาค่าที มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (สมนึก ภัททิยธนี. 2537 : 167)

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{s}{\sqrt{N}}}$$

$$df = n - 1$$

เมื่อ	N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	S	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	μ	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของประชากร
	\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในเรื่องระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้มีการนำเสนอผลการวิจัยโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำวิเคราะห์ข้อมูล และมีการรายงานผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละและอันดับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ความถี่ (n = 196)	ร้อยละ	อันดับ
1. เพศ	- ชาย	118	60.2	1
	- หญิง	78	39.8	2
	รวม	196	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		ความถี่ (n = 196)	ร้อยละ	อันดับ
2. อายุ	- 21 - 25 ปี	35	17.9	2
	- มากกว่า 25 ปี	161	82.1	1
	รวม	196	100.0	
3. ระดับการศึกษา	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	12.2	2
	- ปริญญาตรี	172	87.8	1
	รวม	196	100.0	
4. อายุงาน	- 1 - 2 ปี	63	32.1	2
	- มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป	133	67.9	1
	รวม	196	100.0	
5. รายได้	- 8,000 – 10,000 บาท	31	15.8	2
	- มากกว่า 10,001 บาท ขึ้นไป	165	84.2	1
	รวม	196	100.0	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 118 คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือ เพศหญิงมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า มีอายุมากกว่า 25 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาคือ อายุ 21 - 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือ มีอายุงาน 1 - 2 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมาคือมีรายได้ที่ระดับ 8,000 – 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจำนวน 9 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทนโดยภาพรวมและรายด้าน แสดงในตาราง 4.2-4.11

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมและรายด้าน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงจูงใจ	ลำดับที่
	(X)	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85	0.59	มาก	2
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.70	0.53	มาก	4
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.75	0.65	มาก	3
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.68	0.57	มาก	6
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.53	0.71	มาก	8
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.88	0.64	มาก	1
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.54	0.70	มาก	7
8. ด้านความมั่นคง	3.88	0.66	มาก	1
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	3.69	0.61	มาก	5
รวม	3.72	0.46	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม 9 ด้าน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความสำเร็จในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$\bar{X} = 3.85$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 3.69$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.68$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.54$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในการทำงาน

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงงูใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยนำเอาความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของท่านมาใช้อย่างเต็มที่	4.41	0.72	มาก	1
2. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองและงานอย่างต่อเนื่อง	3.12	0.96	มาก	4
3. ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความรู้ และความสามารถในการทำงาน	3.04	1.06	มาก	5
4. ท่านภาคภูมิใจที่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างดี	4.30	0.73	มาก	3
5. ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยความร่วมมือ ร่วมใจของเพื่อนร่วมงาน	4.39	0.77	มาก	2
รวม	3.85	0.59	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 ท่านมีความภาคภูมิใจที่ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยนำเอาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน มาใช้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.41$) ข้อ 5 ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยความร่วมมือ ร่วมใจของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.39$) และข้อที่ 4 ท่านภาคภูมิใจที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของ แรงงูใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ผู้บังคับบัญชา ให้การยอมรับในผลงานของท่านอย่างเปิดเผย	3.66	0.77	มาก	3
2. เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของท่าน	3.68	0.71	มาก	2
3. ท่านได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอก ที่มาติดต่องานกับท่าน	3.54	0.68	มาก	4
4. ท่านภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไข ปัญหาในการทำงาน	4.29	0.70	มาก	1
5. ท่านมักจะได้รับการมอบหมายงานที่มี ความสำคัญมากต่อบริษัทอยู่เสมอ	3.33	0.81	ปาน กลาง	5
รวม	3.70	0.53	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ท่านภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 4.29$) ข้อ 2 เพื่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร่วมงานให้การยอมรับความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.68$) และข้อ 1 ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลงานของท่านอย่างเปิดเผย ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงจูงใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. งานที่ท่านทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน	3.63	0.84	มาก	4
2. งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.78	0.93	มาก	3
3. งานที่ท่านทำมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3.53	0.91	มาก	5
4. งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก	3.97	0.89	มาก	1
5. งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น	3.83	0.96	มาก	2
รวม	3.75	0.65	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก ($\bar{X} = 3.97$) ข้อ 5 งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.83$) และข้อ 2 งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงงูใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานสำคัญๆ ของบริษัทฯ อยู่เสมอ	3.31	0.76	ปานกลาง	5
2. ผู้บังคับบัญชาทราบดีว่า ท่านเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ	3.66	0.75	มาก	4
3. ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบกับท่าน หากท่านทำผิดพลาด	3.76	0.87	มาก	3
4. ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบต่อในการวางแผนงาน	3.86	0.90	มาก	1
5. ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้หลายวิธี	3.83	0.74	มาก	2
รวม	3.68	0.57	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบในการวางแผนงาน ($\bar{X} = 3.86$) ข้อ 5 ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้หลายวิธี ($\bar{X} = 3.83$) และข้อ 3 ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบกับท่าน หากท่านทำผิดพลาด ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงจูงใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านภาคภูมิใจกับการทำงานในบริษัทนี้ เพราะงานช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	3.91	0.78	มาก	1
2. ท่านพึงพอใจกับผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน	3.47	0.90	ปานกลาง	4
3. งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณได้รับความก้าวหน้าทางความคิด	3.71	0.90	มาก	3
4. งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณได้รับการพิจารณาเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.94	0.92	ปานกลาง	5
5. ประสบการณ์จากการทำงานในบริษัทนี้ ช่วยให้คุณมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น	3.79	2.36	มาก	2
รวม	3.53	0.71	มาก	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 ท่านภาคภูมิใจกับการทำงานในบริษัทนี้เพราะงานช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.91$) ข้อ 5 ประสบการณ์จากการทำงานในบริษัทนี้ ช่วยให้คุณมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น ($\bar{X} = 3.79$) และข้อ 3 งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้คุณได้รับความก้าวหน้าทางความคิด ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงงูใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยดีจากผู้บังคับบัญชาทั้งในและต่างแผนก	3.92	0.81	มาก	3
2. เพื่อนร่วมงานในบริษัทที่สังกัดต่างแผนกให้ความร่วมมือกับท่านเป็นอย่างดี	3.90	0.81	มาก	4
3. เพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนและร่วมมือกับท่านในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน	3.95	0.71	มาก	2
4. เพื่อนร่วมงานให้ความเห็นนอกเหนือใจแก่ท่าน เมื่อท่านประสบความยุ่งยากในชีวิตส่วนตัว	3.56	0.88	มาก	5
5. ท่านมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนในบริษัทฯ	4.09	0.77	มาก	1
รวม	3.88	0.64	มาก	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 ท่านมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนในบริษัทฯ ($\bar{X} = 4.09$) ข้อ 3 เพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนและร่วมมือกับท่านในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$) และข้อ 1 ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยดีจากผู้บังคับบัญชาทั้งในและต่างแผนก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

แรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงงใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. แผนกของท่านมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานให้อย่างเพียงพอ	3.26	0.96	ปานกลาง	4
2. บริษัทฯ มีการจัดมุมพักผ่อนไว้หลังปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	2.97	1.07	ปานกลาง	5
3. บรรยากาศในการทำงานในบริษัทเป็นไปแบบพี่น้อง	3.90	0.97	มาก	2
4. สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.09	0.76	มาก	1
5. สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาด สะดวกสบายและไม่แออัด	3.50	1.01	มาก	3
รวม	3.54	0.70	มาก	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.09$) ข้อ 3 บรรยากาศในการทำงานในบริษัทเป็นไปแบบพี่น้อง ($\bar{X} = 3.90$) และข้อ 5 สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาด สะดวกสบายและไม่แออัด ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคง

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงงูใจ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านรู้สึกว่บริษัทฯ มีกิจการที่มั่นคง	4.32	0.70	มาก	2
2. ท่านเชื่อว่าบริษัทนี้จะมีวเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต	4.40	0.70	มาก	1
3. ท่านเชื่อว่าบริษัทจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับด้วยวเป็นธรรม	3.60	0.96	มาก	4
4. ท่านมีความรู้สึกว่การทำงานในตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง	3.47	0.85	ปานกลาง	5
5. ท่านมีความเชื่อมั่นว่ บริษัทนี้ยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินกิจการ	3.60	0.99	มาก	3
รวม	3.88	0.66	มาก	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่ ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 2 ท่านเชื่อว่าบริษัทนี้จะมีวเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต ($\bar{X} = 4.40$) ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่บริษัทฯ มีกิจการที่มั่นคง ($\bar{X} = 4.32$) และข้อ 5 ท่านมีความเชื่อมั่นว่ บริษัทนี้ยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินกิจการ ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ค่าเฉลี่ย		ระดับของแรงจูงใจ	ลำดับที่
	X	S.D.		
1. ท่านยังคงปฏิบัติงานต่อไปเพราะท่านเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน	3.29	0.90	ปานกลาง	5
2. สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต สิทธิการลาต่างๆ ของบริษัท เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับ	4.11	0.83	มาก	1
3. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา แม้ว่าบางครั้งจะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพราะท่านมีความผูกพันกับบริษัทฯ	3.78	0.90	มาก	2
4. ท่านจะยังปฏิบัติงานต่อไปอย่างเต็มความสามารถเพราะท่านเห็นว่านอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนอย่างอื่นอีก	3.73	0.84	มาก	3
5. ท่านจะยังคงปฏิบัติงานต่อไปเพราะท่านเห็นว่าสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน	3.53	0.81	มาก	4
รวม	3.69	0.61	มาก	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 2 สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต สิทธิการลาต่างๆ ของบริษัทเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับ ($\bar{X} = 4.11$) ข้อ 3 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา แม้ว่าบางครั้งจะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพราะท่านมีความผูกพันกับบริษัทฯ ($\bar{X} = 3.78$) และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ 4 ท่านจะยังปฏิบัติงานต่อไปอย่างเต็มความสามารถเพราะท่านเห็นว่า นอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนอย่างอื่นอีก ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ โดยภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ชาย			หญิง			t
	\bar{X}	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.86	0.64	มาก	3.85	0.53	มาก	0.13
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.74	0.55	มาก	3.64	0.49	มาก	1.30
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.80	0.66	มาก	3.67	0.65	มาก	1.31
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.63	0.60	มาก	3.76	0.50	มาก	-1.52
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.58	0.69	มาก	3.46	0.74	มาก	1.10
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.83	0.62	มาก	3.96	0.68	มาก	-1.43
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.53	0.72	มาก	3.56	0.66	มาก	0.20
8. ด้านความมั่นคง	3.89	0.67	มาก	3.87	0.67	มาก	0.32
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	3.70	0.64	มาก	3.67	0.56	มาก	0.23
รวม	3.73	0.47	มาก	3.71	0.44	มาก	0.22

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ	21 - 25 ปี			มากกว่า 25 ปี ขึ้น ไป			t
	X	S.D.	ระดับ ของ แรง งูใจ	X	S.D.	ระดับ ของ แรง งูใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.85	0.58	มาก	3.85	0.60	มาก	-0.02
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.52	0.43	มาก	3.74	0.54	มาก	-2.26*
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.81	0.53	มาก	3.73	0.68	มาก	0.69
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.72	0.44	มาก	3.68	0.59	มาก	0.42
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน	3.54	0.72	มาก	3.53	0.71	มาก	0.03
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.90	0.70	มาก	3.88	0.63	มาก	0.14
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.65	0.70	มาก	3.52	0.70	มาก	1.02
8. ด้านความมั่นคง	3.95	0.73	มาก	3.86	0.65	มาก	0.74
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	3.72	0.59	มาก	3.68	0.61	มาก	0.33
รวม	3.73	0.43	มาก	3.71	0.46	มาก	0.25

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			t
	X	S.D.	ระดับของแรงงูใจ	X	S.D.	ระดับของแรงงูใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.08	0.50	มาก	3.82	0.60	มาก	1.97*
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.78	0.51	มาก	3.69	0.53	มาก	0.82
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.02	0.71	มาก	3.71	0.64	มาก	2.18*
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.55	0.57	มาก	3.70	0.56	มาก	-1.24
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งในหน้าที่การงาน	3.76	0.57	มาก	3.50	0.73	มาก	1.65
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.70	มาก	3.87	0.64	มาก	0.67
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.55	0.82	มาก	3.54	0.68	มาก	0.05
8. ด้านความมั่นคง	4.19	0.61	มาก	3.83	0.66	มาก	2.50*
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	4.13	0.55	มาก	3.63	0.59	มาก	3.88*
รวม	3.89	0.48	มาก	3.70	0.45	มาก	1.94

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	1 - 2 ปี			มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป			t
	X	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ	X	S.D.	ระดับของแรงจูงใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.86	0.63	มาก	3.85	0.58	มาก	0.12
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.68	0.44	มาก	3.71	0.56	มาก	-0.49
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.86	0.68	มาก	3.69	0.64	มาก	1.68
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.74	0.48	มาก	3.66	0.60	มาก	1.01
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.47	0.77	ปานกลาง	3.56	0.69	มาก	-0.85
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.85	0.68	มาก	3.90	0.63	มาก	-0.49
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.49	0.80	ปานกลาง	3.57	0.65	มาก	-0.70
8. ด้านความมั่นคง	3.91	0.72	มาก	3.86	0.64	มาก	0.42
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	3.74	0.57	มาก	3.66	0.63	มาก	0.86
รวม	3.73	0.47	มาก	3.72	0.45	มาก	0.16

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามรายได้

แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	8,000 – 10,000 บาท			10,001 บาทขึ้นไป			t
	— X	S.D.	ระดับ ของ แรง งูใจ	— X	S.D.	ระดับ ของ แรง งูใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.84	0.78	มาก	3.86	0.55	มาก	-0.12
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.73	0.43	มาก	3.70	0.54	มาก	0.32
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.83	0.72	มาก	3.73	0.64	มาก	0.79
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.67	0.46	มาก	3.69	0.58	มาก	-0.14
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การทำงาน	3.68	0.74	มาก	3.51	0.70	มาก	1.28
6. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	3.96	0.77	มาก	3.87	0.62	มาก	0.63
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.57	0.89	มาก	3.54	0.66	มาก	0.27
8. ด้านความมั่นคง	4.26	0.58	มาก	3.81	0.66	มาก	3.63*
9. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน	3.97	0.51	มาก	3.64	0.61	มาก	2.90*
รวม	3.84	0.53	มาก	3.70	0.44	มาก	1.52

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงสาระสำคัญในการดำเนินการวิจัย โดยสรุปตั้งแต่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

5.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 409 คน (ข้อมูลจากฝ่าย ทรัพยากรบุคคลบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปีพ.ศ. 2552)

5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 196 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (ประชัย เปี่ยม สมบูรณ์. 2534 : 176-177) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

5.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 50 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

ความสำเร็จในการทำงาน	จำนวน	5	ข้อ
การได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน	5	ข้อ
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน	5	ข้อ
ความรับผิดชอบ	จำนวน	5	ข้อ
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	จำนวน	5	ข้อ
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	จำนวน	5	ข้อ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	5	ข้อ
ความมั่นคง	จำนวน	5	ข้อ
เงินเดือนและสิ่งตอบแทน	จำนวน	5	ข้อ

5.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. บันทึกเสนอขอให้หน่วยบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามถึงกรรมการผู้จัดการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. นำหนังสือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เสนอกรรมการผู้จัดการ บริษัทเอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
3. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำส่งด้วยตัวเองกับพนักงานระดับปฏิบัติการ พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
4. เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 สัปดาห์ หลังจากส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างแล้ว กรณีที่ยังไม่ได้แบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะกลับมารับแบบสอบถามคืนในอีก 1 สัปดาห์ถัดไป

5. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด นำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

6. ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด 196 ฉบับ เป็นฉบับสมบูรณ์ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

5.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

5.2.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยองค์ประกอบได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 8) ความมั่นคง 9) เงินเดือนและสิ่งตอบแทน ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยทำเป็นรายด้าน รายข้อ และภาพรวม แล้วแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ดังนี้ (Best, 1920 : 174-179)

4.50 – 5.00 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง	เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.2.4.3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และรายได้ โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

5.3 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือเพศหญิงมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่ามีอายุมากกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 82.1 รองลงมาคือมีอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 รองลงมาคือมีอายุงาน 1 - 2 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 ตามลำดับ

รายได้ พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 รองลงมาคือ มีรายได้ 8,000 – 10,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ดังนี้ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนโดยภาพรวม พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากจนถึงค่าเฉลี่ยน้อยดังนี้

1. ด้านความมั่นคง พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 2 ท่านเชื่อว่าบริษัทนี้จะมีความเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัทฯ มีกิจการที่มั่นคง และข้อ 3 ท่านเชื่อว่าบริษัทจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับด้วยความเป็นธรรม ตามลำดับ

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้าน

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 ท่านมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนในบริษัทฯ ข้อ 3 เพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนและร่วมมือกับท่านในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และข้อ 1 ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยดีจากผู้บังคับบัญชาทั้งในและต่างแผนก ตามลำดับ

3. ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 ท่านมีความภาคภูมิใจที่ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยนำเอาความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน มาใช้อย่างเต็มที่ ข้อ 5 ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงาน ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายโดยความร่วมมือ ร่วมใจของเพื่อนร่วมงาน และข้อที่ 4 ท่านภาคภูมิใจที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างดี ตามลำดับ

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก ข้อ 5 งานที่ท่านทำช่วยให้ท่าน ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น (= 3.83) และ ข้อ 2 งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตามลำดับ

5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ท่านภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงาน ข้อ 2 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานของท่าน และ ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับในผลงานของท่านอย่างเปิดเผย ตามลำดับ

6. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 2 สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต สิทธิการลาต่างๆ

ของบริษัทเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับ ข้อ 3 ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา แม้ว่าบางครั้งจะไม่ได้รับค่าตอบแทนเพราะท่านมีความผูกพันกับบริษัทฯ และ ข้อ 4 ท่านจะยังปฏิบัติงานต่อไปอย่างเต็มความสามารถเพราะท่านเห็นว่า นอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนอย่างอื่นอีก ตามลำดับ

7. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในการวางแผน ข้อ 5 ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้หลายวิธี และข้อ 2 ผู้บังคับบัญชารายงานว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ ตามลำดับ

8. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ข้อ 3 บรรยากาศในการทำงานในบริษัทเป็นไปแบบพี่น้อง และข้อ 5 สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาด สะดวกสบายและไม่แออัด ตามลำดับ

9. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 ท่านภาคภูมิใจกับการทำงานในบริษัทนี้เพราะงานช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ข้อ 5 ประสพการณ์จากการทำงานในบริษัทนี้ ช่วยให้ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น และข้อ 3 งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านได้รับความก้าวหน้าทางความคิด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงินเดือนและสิ่งตอบแทน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ สรุปได้ดังนี้

1. เพศ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

2. อายุ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระดับการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อายุงาน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

5. รายได้ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีการจัดสรรสวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ ที่พนักงานทุกคนพึงจะได้รับอย่างเป็นธรรม และมีระบบการดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดทำให้พนักงานทุกคนมีความรู้สึกอบอุ่น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ให้คะแนนของแรงจูงใจทางด้านความมั่นคงโดยเฉลี่ยรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการจัดโครงสร้างบริษัทที่ดี รองลงมาได้แก่ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นความถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก หรือภายในและภายนอกบริษัท ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นแรงจูงใจอีกด้านหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเกิดความภาคภูมิใจในผลงานของตนที่มีต่อบริษัท ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แสดงออกถึงงานที่ทำอยู่ว่ามีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง และบริษัทเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานที่ยากให้สำเร็จ และได้รับการยอมรับทางด้านความรู้และความสามารถในการทำงานทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงตลอดจนได้รับการยกย่องชมเชยอยู่เสมอ ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีค่าเป็นในการดำเนินชีวิต จากผลการวิจัยพบว่า บริษัทมีค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว เป็นผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีความตั้งใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นถึงความสามารถของพนักงานว่าสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกเหนือจากผลงานแล้ว สภาพแวดล้อมในการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อผลงานที่ออกมาด้วยการมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน จะช่วยให้งานมีคุณภาพมากขึ้น การขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้อาจส่งผลให้ระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านนี้ลดลง และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นธรรมในการพิจารณาผลงานต่างๆ ซึ่งในการพิจารณาผลงาน บางครั้งพนักงานอาจมีความรู้สึกว่าผลงานไม่ได้รับความสำคัญเพียงพอ และการทำงานในปัจจุบันก็อาจจะไม่ส่งผลให้พนักงานประสบความสำเร็จเท่าที่คาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา

ภรณ์ ศรีสุข (2542 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยจูงใจทุกปัจจัยมีความสำคัญต่อการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น และอริยัญญา มนูญญา (2545 : 169) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาวไทยในบริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยพนักงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายตลอดจนค่านิยมองค์กร มีความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานและมีความปรารถนา อย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

1. ด้านความมั่นคง พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความมั่นคง อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทมีความก้าวหน้าสูง มีกำไรสูงในแต่ละปี สถิติของการปลดพนักงานมีน้อยจึงทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกถึงทางด้านความมั่นคง เพราะไม่ต้องคำนึงถึงข้อนี้แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Abraham Maslow (1908-1970 : 47-55) กล่าวไว้ว่า ได้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้ปัจจัยพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อมนุษย์มีความต้องการทางกายภาพอย่างเพียงพอ ก็จะมาคิดถึงเรื่องการป้องกันอันตรายต่างๆ ตั้งแต่ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ครอบครัวยุ ไปจนถึงความมั่นคงทางหน้าที่การงาน นอกจากนี้ Maslow (อ้างใน พรรณี ชูทัย เจนจิต. 2538 : 49) กล่าวถึง ความต้องการความปลอดภัย ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ มนุษย์ก็จะมีความต้องการในเรื่องอื่นต่อไปอีก คือความต้องการความปลอดภัย ซึ่งได้แก่ความมั่นคง ปลอดภัย ความเป็นปึกแผ่น ความต้องการการคุ้มครองปกป้อง ความรู้สึกที่ปลอดภัยจากการคุกคาม ปลอดภัยจากความวิตกกังวล ความต้องการที่จะอยู่ในระเบียบ ความต้องการกฎหมายคุ้มครอง ตลอดจนต้องการความเข้มแข็งของผู้คุ้มครอง มนุษย์ทุกคนล้วนแต่ต้องการความมั่นคงปลอดภัย การที่แต่ละคนมุ่งทำงานเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ก็ด้วยความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัย ต้องการเป็น

ปีกแผ่น คนที่มีความต้องการในระดับนี้ที่เป็นไปอย่างอย่างรุนแรงมาก อาจจะมีชีวิตอยู่ด้วยความรู้สึกที่ว่าขอให้ปลอดภัยไว้ก่อนแต่เพียงอย่างเดียว โดยที่อาจจะไม่คำนึงถึงความต้องการในเรื่องอื่นเลย เช่น คนบางคนเคยยากจนอย่างมากมาก่อนขาดแคลนเงินทอง ทราบถึงความไม่มั่นคงปลอดภัย แม้ว่าตอนหลังจะร่ำรวยขึ้น ก็ยังไม่เลิกทำงานหนักเพราะกลัวว่าจะจนอีก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คณพล บำรุงเมือง, พัน โท (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงงูใจในการสมัครเข้ารับการศึกษาชั้นปีที่ 5 พบว่า ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย มีระดับแรงงูใจสูงสุด ส่วนจิราพร ราชประสิทธิ์. (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาของพนักงานฝ่ายก่อสร้างพลังความร้อน พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงมากที่สุด นอกจากนี้ สมเกียรติ ศรีเมือง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก คือ ด้านความมั่นคง นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ สรญา มั่งเชียง. (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ให้ความหมายของความมั่นคงไว้ว่า หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพ หมายถึงสัญญาหรือหลักประกันที่แน่นอนที่ได้รับจากบริษัทฯ ในการปฏิบัติหน้าที่และบุญเลิศ สิริภัทรวิช (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้นได้นานเท่าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ และมีหลักประกันความมั่นคง

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมาตลอดมีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง อาจเป็นเพราะว่า ทางบริษัทมีการจัดกิจกรรมเพิ่มความสามัคคีให้กับพนักงานเป็นประจำ จึงทำให้พนักงานทุกคนมีแรงงูใจในด้านนี้มาก และการที่การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีเป็นมิตร คอยช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ในการทำงานก็มีความสุขและสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่ก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้งต่างๆ ขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Alderfer (อ้างใน จุมพล หนิมพานิช. 2545 : 65) กล่าวว่า ความต้องการด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาความต้องการด้านความรักและความต้องการด้านการเป็นเจ้าของของทฤษฎี Maslow เข้าไว้ด้วย ความต้องการขั้นนี้ถือเป็นความต้องการลำดับถัดมา ตัวอย่างของความ ต้องการด้านนี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วน McClelland (1961 : 105) ได้กล่าวไว้ว่า แรงงูใจใฝ่

สัมพันธ (Needs for Affiliation : nAff) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ต้องการการยอมรับและต้องการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ต้องการความเป็นมิตรและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลประเภทนี้ถ้าต้องการเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรสูงและชอบให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน และจะประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากพวกพ้อง นอกจากนี้ Barnard (1966 : 142) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้คนเกิดแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า สิ่งจูงใจด้านดึงดูดทางสังคม (Associational Attractiveness) ได้แก่ ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานและสิ่งจูงใจด้านสภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงทางสังคม มีความกลมเกลียวร่วมมือกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันหรือมีความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชัย ฉวีศรี เศรษฐ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท บี เอ เอส เอฟ (ไทย) พบว่า แรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสรญา มั่งเขียง (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องและผู้ร่วมงานไว้ว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์กรทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานขององค์กร ทั้งในเรื่องของงานและในเรื่องส่วนตัว รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนศักดิ์ พิเศษสิน (2545 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล คาด้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากนอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2522 : 376-378) ยังกล่าวว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่มีแรงจูงใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการทำงานที่สามารถทำงานร่วมกัน ได้อย่างดี มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันของหน่วยงานนั้น นอกจากนี้ ความรู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยเพื่อนร่วมงานมีความจริงใจให้ความเป็นมิตรที่ดีสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้เกิดความร่วมมือและประสานงานกันภายในองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้คือ งานที่ได้รับมอบหมายสามารถบรรลุผล

สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ดังนั้น เมื่อองค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดีก็จะส่งผลทำให้เกิดการลาออกน้อยลงพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ไม่อยากจะจากองค์กรนี้ไปทำงานที่อื่น เพราะรู้สึกผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเวลาทำงานแล้วมีความสุข อีกทั้งยังสามารถที่จะปรึกษาปัญหาได้ทุกอย่างไม่ว่าจะเป็นทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวสามารถเข้าใจกันในทุกๆ เรื่อง ถึงแม้ว่าด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทนรวมทั้งสวัสดิการในองค์กรนั้นจะไม่น่าพอใจ การทำงานของพนักงานก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่น่าสนใจ

3. ด้านความสำนึกในการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานแต่ละอย่างของพนักงาน ทางผู้บริหารได้มีการกำหนดกรอบนโยบาย ตลอดจนกระทั่งการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานในแต่ละอย่าง เพื่อให้พนักงานได้นำไปปฏิบัติตามแนวทางที่เกี่ยวข้อง และพนักงานเองสามารถวางแผนในการทำงานของตนเองให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมให้การช่วยเหลือในการทำงานทุกขั้นตอน เมื่อขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งเกิดปัญหาขึ้น ดังนั้นจึงพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับและทฤษฎีของ Porter และ Lawler (The Porter and Lawler motivation model) Lyman W. Porter และ Edward E. Lawler ที่กล่าวว่า การทำงานที่เป็นจริง (การทำงานหรือการบรรลุเป้าหมาย) เป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความพยายาม โดยได้รับอำนาจจากความสามารถเฉพาะตัว (ความรู้และทักษะในการทำงานจากการรับรู้ถึงงานที่ต้องการ) เป็นขอบเขต ซึ่งบุคคลเข้าใจเป้าหมายของกิจกรรมที่ต้องการและส่วนต่างๆ ของงาน การทำงานนำไปสู่รางวัล ก่อให้เกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิตและเป็นรางวัลที่ไม่มีตัวตน เช่น สภาพการทำงานและสถานะ รางวัลเหล่านี้จะช่วยให้บุคคลมองเห็นความเป็นไปได้ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจ รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนศักดิ์ เพิ่มสิน (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทคอนโทรล คาด้า (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในระดับมาก การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบในการทำงาน รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของวูฒิชัย จ่านง (2520 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวไว้ว่า ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีกว่าเดิม มีประสิทธิภาพสูงกว่า มีผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือโครงการที่กำหนดไว้และความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการทำงานจนประสบความสำเร็จ บุคคลผู้

ปรารถนาความสำเร็จอย่างสูงนั้นจะพบว่า การที่ได้ทำงานสำเร็จจะมีความพอใจในงานนั้น และปรารถนาที่จะทำความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะได้รับรางวัลเป็นวัตถุจากผลงานนั้น รางวัลเป็นวัตถุไม่ใช่สิ่งแรกที่ผู้ต้องการความสำเร็จต้องการ แต่ถ้าประสบความสำเร็จแล้วยังมีรางวัลอื่นตามมา บุคคลนั้นก็ไม่ใช่ปฏิเสธ ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิตเป็นความต้องการขั้นสุดของบุคคล หลังจากได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่างๆ แล้ว บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ยังบรรลุความต้องการนี้จะไม่รู้สึกยอมรับตัวเองและคนอื่น จะพบความสามารถในการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น จะรู้สึกว่าคุณค่า มีกำลังใจมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งอาจจะส่งผลถึงการคงอยู่ในองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกซ์ซี กัสซัฟสัน (2533 : 124) ได้กล่าวว่า ความสัมฤทธิ์ผลของงาน ซึ่งคนจำนวนมากต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคลนอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าว ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัยของ Frederick Herzberg ที่กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพราะเป็นการเพิ่มโอกาสด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและเกิดการจูงใจในการทำงานในที่สุด

4. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทางผู้บริหารเล็งเห็นถึงลักษณะของงานที่น่าสนใจ โดยมีการมอบหมายงานให้กับบุคคลที่มีความถนัดทางด้านนี้โดยเฉพาะสามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียวทำให้พนักงานทุกคนได้ทำงานที่ตนเองชอบและถนัด จึงเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง และงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีลักษณะท้าทาย จูงใจให้อยากเปิดโอกาสได้สร้างหรือเปลี่ยนแปลงให้เกิดสิ่งใหม่ เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และตรงกับความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brown (2002 : 250) ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใน Dalaware Valley โดยใช้ Hackman and Oldham's Job Characteristic Model พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน การทำงานที่ท้าทาย การให้ข้อมูลย้อนกลับ และโอกาสได้แสดงความสามารถ มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้คำปรึกษาสารสนเทศ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 266) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะงานที่ทำให้เกิดแรงจูงใจได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความแปลกใหม่ งานที่ท้าทาย โอกาสแห่งความสำเร็จของงาน ประโยชน์ของ

งานที่มีผลดีต่อสังคม งานที่ต้องการการตัดสินใจและงานวิจัยของ Herzberg และคณะ (1959 : 60-61) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ที่ว่าลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ต้องเป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียวและสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพมาศ แก้วจิม (2542 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถเป็นงานที่ทำทนายให้อยากปฏิบัติงานตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะสมกับความรู้ความสามารถซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานนั้นอย่างตั้งใจ

5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานให้เกียรติกับผู้ที่มีการประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่า โดยมีการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานในความสามารถ การยอมรับความสามารถและมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับจากผู้ที่มาติดต่อ การชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ และการยอมรับว่าเป็นคนสำคัญต่องานของหน่วยงานนี้สอดคล้องกับแนวคิดของบุศรา เตียรบรรจง (2546 : 4) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการที่ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในเรื่องผลงานหรือ ความคิด เรื่องส่วนตัว เป็นต้น จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในฐานะของตนเอง และสอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน (2526 : บทคัดย่อ) ที่ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากองค์ประกอบ และปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน คือการยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคม เมื่อเราอยู่ที่ใดได้รับการยอมรับเป็นพวกเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม หรือองค์กรนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งอยู่โดดเดี่ยวลำพังย่อมเกิดความวิตกกังวล เกรงกลัวและไม่สามารถปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้ ดังนั้นการยอมรับนับถือจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg และคณะ (1959 : 60-61) ที่กล่าวว่า การยอมรับนับถือหมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถืออาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยหรือแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการ

ยอมรับในความสามารถ การแสดงออกอื่น ๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วยการได้รับการยกย่องชมเชยนั้น ต้องทำด้วยความจริงใจและยึดหลักของการให้ว่าให้สำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานเหนือกว่าชั้นเฉลี่ย ถ้าหากไม่เป็นเช่นนั้นแล้วก็จะเป็นสิ่งที่ไม่น่าชื่นชอบสำหรับผู้ได้รับเลย และจะเป็นที่เยาะเย้ยถากถางจากบุคคลอื่นด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Valez (1972 : 20) ซึ่งทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในองค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกของงาน พบว่า องค์ประกอบภายในที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้แก่ การยอมรับนับถือในผลงาน

6. ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทมีการจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานตรงเวลาทุกเดือนและแจกโบนัสให้กับพนักงานใน โอกาสต่างๆตามความเหมาะสม พนักงานจึงมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อผลตอบแทนที่ดีขึ้น บริการและสวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงานนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับอยู่ขณะนี้เหมาะสมกับความรู้และความสามารถ บัญชีอัตราเงินเดือนที่กำหนดให้อยู่ในปัจจุบันเหมาะสม มีความภูมิใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นแต่ละปี เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามอัตภาพ ซึ่งจะทำให้มีผลต่อแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาวณิช์ เชียร โนบิจัย (2546 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัท ยาช้ำชาติในประเทศไทย พบว่าจากการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยรวมของผู้แทนขายโดยส่วนมากเห็นว่า ปัจจัยที่จะจูงใจให้เขายังคงทำงานอยู่ได้ คือ รายได้เป็นเรื่องสำคัญที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อรพรรณ จันทราชัยโชติ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยแรงจูงใจ กรณีศึกษา : กลุ่มบริษัท สหวิริยา โอเอ ทำการสอบถามพนักงาน จำนวน 219 คน จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจ คือ เพศ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยแรงจูงใจ คือ อายุ และสถานภาพ สิ่งจูงใจที่พนักงานต้องการอันดับแรก ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงานรองลงมาได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Milton (1981 : 158-159) กล่าวถึงเงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า หมายถึง เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมกันของรายได้ วิธีการจ่ายเงินส่วนผลประโยชน์ (Benefits) หมายถึง บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลวันหยุด ฯลฯ และสุริศา เกาวิเศษ (2546 : 9-10) กล่าวถึง เงินเดือนและสิ่งตอบแทนว่า หมายถึง

เงินเดือน และค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจน การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน

7. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัทให้มีอิสระในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีอิสระ ในการแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีผู้ควบคุม อย่างใกล้ชิด การมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่สำคัญเร่งด่วน และการมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่องานพิเศษต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญธาดา บุญธรรมเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของบุคลากรของกองเภสัชกรรมของโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้าที่มีต่อปัจจัยจูงใจของเซอร์ชเบอร์ก” ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความ คิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้ คือ ด้วงงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ และโอกาสก้าวหน้า รวมทั้งการ มอบหมายให้พนักงาน ด้วงรับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจและมีอิสระในการตัดสินใจ สามารถเป็นผู้ที่ด้วงรับผิดชอบงานที่ด้วงมอบหมายนั้นอย่างเต็มที่ ปราศจากการตรวจตรา หรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน พนักงานจึงมีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสด้วงรับผิดชอบ งาน และด้วงมอบหมายงานใหม่ ๆ เป็นประจำ ทำให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเกิด แรงจูงใจในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้นเนื่องจากตนเองด้วงมอบหมายให้ทำงานใหม่ ๆ มากขึ้น และยังเป็น การสร้างแรงกระตุ้น และสร้างให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติแก่ พนักงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ทราวรธม พลหาญ (2543 : 8-9) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ด้วงมอบหมายงาน ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ความเหมาะสมของงานและ ความรู้ความสามารถ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน การ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายและทันเวลา รวมถึงการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงษ์ (2531 : 76) ที่ได้ให้ ความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า คือความรู้สึกผูกพันของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่ง บุคคลนั้นจะต้องถือเป็นหน้าที่ต้องทำงานให้สำเร็จด้วยดี ถ้าหากผู้บริหารสามารถ ดำเนินการด้วงถูกต้องโดยวิธีสร้างสรรค์ให้เกิดความรับผิดชอบขึ้นในตัวคน โดยทำให้เขา ยอมรับในงานหรือภารกิจที่มอบหมายให้และด้วงมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่เพื่อการ ปฏิบัติให้แล้ว คุณภาพการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ

8. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางบริษัทได้มีการดูแล สิ่งแวดล้อมในการทำงานให้สะอาด และมีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก พนักงานทุกคนจึงมีการ ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข กฎ ระเบียบต่างๆ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน การคมนาคม การเดินทางไปปฏิบัติงานสะดวกสบาย มี สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกบริษัทมีความ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ความเพียงพอเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน และได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน เพราะสภาพการทำงาน และความมั่นคง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพและ องค์กร ดังที่ Barnard (1966 : 142) กล่าวว่า สิ่งสูงใจทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดความสุขใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Walker and Guest (1966 : 45) วิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการ ทำงานของคน พบว่า ชั่วโมงการทำงานและสภาพการทำงานที่ดี มีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของลัดดา กุลนานันท์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ผลการศึกษา พบว่า ระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการ ขอมรับ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการบังคับบัญชาด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบาย การบริหาร องค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง และแนวความคิดของ สร้อยตระกูล (ดิวงยา นนท์) ธรรมานะ (2541 : 19) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมการทำงานไว้ว่า เป็นสภาพ ทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม อื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

9. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัท ได้มีการเลื่อนตำแหน่งงานโดยการพิจารณาการทำงาน of พนักงานเป็นประจำทุกปีโดย ความเป็นธรรม พนักงานทุกคนจึงมีแรงจูงใจในการทำงานสูงเพื่อที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง งาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Benton (1972 : 256) ได้กล่าวถึงความหมายของ ความก้าวหน้าไว้ว่า คือการเลื่อนขั้นเป็นการก้าวหน้าของคนทำงาน งานที่มีรายได้สูงขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น ฐานะและเกียรติภูมิเพิ่มสูงขึ้น แต่ถ้าย้ายไปดำรง

ตำแหน่งใหม่ ชั่วโมงการทำงานต่ำลง และสภาพการทำงานไม่ดีขึ้น เงินไม่เพิ่มขึ้นความ
 รับผิดชอบไม่เพิ่ม ทักษะที่ใช้ในการทำงานไม่สูงขึ้นนั้น เรียกว่า ไม่ใช้การเลื่อนขั้นที่
 แท้จริง และแนวคิดของเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 59) มีความคิดเห็นว่า
 โอกาสก้าวหน้าความก้าวหน้าเจริญเติบโต เป็นเรื่องที่คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมี
 การเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และ
 ประสบการณ์เครื่องมือของการงูใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญา
 นั้นๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโตมีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมี
 ประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความ
 เจริญงอกงามนั้น จะผูกแน่นกับความจริงที่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตมีจุดมุ่งหมาย มี
 เป้าหมาย องค์การต่างๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดู
 งานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและจาก
 เครื่องมือต่างๆ ล้วนแต่ใช้วิธีการให้โอกาสในด้านความเจริญงอกงามส่วนบุคคลเป็น
 แรงงูใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้นซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยรัตน์ ประจำแถว
 (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทมหพันธ์ไฟ
 เฟอร์ซีเมนต์ จำกัด(มหาชน) พบว่าแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มหพันธ์
 ไฟเฟอร์ซีเมนต์ จำกัด(มหาชน) โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกิตติ อริยานนท์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้
 ศึกษาวิจัยเรื่อง ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียนผล และ
 ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียน
 ผล จากการศึกษาพบว่าระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ และปัจจัย
 ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองทะเบียนผล
 โดยภาพรวมข้าราชการตำรวจ กองทะเบียนผลมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานที่
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ชาอูชัย อาจินสมาจาร (2521 :
 121) ได้ให้ความคิดเห็นว่า การเลื่อนตำแหน่งมีผลกระทบต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน
 เป็นอันมากการเลื่อนตำแหน่งที่ระดับที่สูงขึ้นในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงใน
 ทางบวกในเรื่องการนิเทศงาน เนื้อหาของงานและค่าจ้าง งานในระดับสูงขึ้นองค์กรก็จะ
 ให้เสรีภาพแก่พนักงานมากขึ้น และเงินเดือนสูงขึ้นโดยเฉลี่ยแล้วระดับแรงงูใจในการ
 ปฏิบัติงานทั้ง 9 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น ทุกด้านมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ใน
 ระดับมากทุกด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับแรงงูใจโดยรวมว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ไม่ได้
 หมายความว่า ในแต่ละด้านเหมาะสมดีแล้ว หรือพนักงานระดับปฏิบัติกรส่วนใหญ่มี
 ความพึงพอใจมากแล้ว ซึ่งแต่ละด้านยังควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาในทุกๆ ด้าน
 อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

1. **เพศ** พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกรัตน์ โชติเทวัญ (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ พบว่า พนักงานบริษัท สหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่การงานได้ทัดเทียมกัน จึงส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา พิทักษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพและค่านิยม กับคุณภาพการให้บริการ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ วรกุล (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ที่พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีเพศต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรวดี หล่อตระกูล. (2545 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานอัยการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันรวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติมา ชวนะเวสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา เจ็บเซ่น แอนท์ เจ็สเซ่น บิสสิเนส เซอร์วิสเซส (ที) จำกัด พบว่า แรงจูงใจพนักงานบริษัท เจ็บเซ่น แอนท์ เจ็สเซ่น บิสสิเนส เซอร์วิสเซส (ที) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมอบหมายงานให้แก่พนักงานทุกคนตามความนัดมากกว่าที่จะแบ่งงานตามเพศ พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีโอกาสในความก้าวหน้า การประสบความสำเร็จ และได้รับความยุติธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยของพนักงานระดับปฏิบัติการเพศ

ชายสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในระดับปฏิบัติการของบริษัทส่วนใหญ่มีสัดส่วนของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานเพศชายมักจะได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะที่ท้าทายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสามารถทำงานได้หลากหลายมากกว่าเพศหญิง กล่าวคือ งานที่ได้รับมอบหมายนั้นมีความหลากหลายของเนื้องานมากกว่า จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่และความรับผิดชอบอยู่เป็นประจำ อาทิ เช่น การได้มีโอกาสเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่หรือการได้รับมอบหมายให้เดินทางไปปฏิบัติงานในต่างจังหวัดหรือได้รับมอบหมายให้ไปทำงานประจำสาขาต่างประเทศอันเป็นสาขาของบริษัทฯ เนื่องจากเพศชายจะมีความคล่องตัวมากกว่าเป็นต้น จึงอาจเป็นเหตุให้เพศชายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากเพศหญิง

2. อายุ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกรัตน์ โชติเทวัญ (2547: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานบริษัท สหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในสถานการณ์ปัจจุบัน การแข่งขันกันขึ้นเงินเดือน พนักงานเกิดความกระตือรือร้นเร่งปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำกัดช่วงอายุก็สามารถสร้างผลงานได้เช่นเดียวกันดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ วรกุล (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า หัวหน้างานระดับต้นที่มีอายุต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชุตินา ชวนะเวสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา เจ็บเซ็น แอนท์ เจ็สเซ็น บิสซิเนส เซอร์วิสเซส (ที) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันต่างได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างเหมาะสม พนักงานในบริษัทและผู้บริหารมักจะให้ความเคารพแก่ผู้ที่มีอายุมากกว่าจึงทำให้ระดับแรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีอายุแต่ละช่วงแตกต่างกัน รวมทั้งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 21 - 25 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 25 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีอายุช่วงระหว่าง 21 - 25 ปี อายุยังน้อย การปฏิบัติงานต่างๆ จะมีประสิทธิภาพและพนักงานที่มีอายุน้อย ย่อมมีความต้องการได้รับความยอมรับผลงานในการทำงาน รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการรับผิดชอบอยู่เสมอการที่ได้เปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอจึงทำให้มีแรงจูงใจมากกว่าพนักงานที่มีอายุ มากกว่า 25 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศานิตย์ นุชรัตน์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกรัตน์ โชติเทวัญ. (2547: บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานบริษัท สหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานทุกระดับการศึกษาต่างก็มีความสามารถตามสายงานที่ตนถนัด ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา พิทักษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ แสงรุ่ง (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า ข้าราชการที่คืนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งการศึกษารวมของชุดมา ชวนะเวสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานบริษัทเจ็บบี แอนท์ เจ็สเซ็น เซอร์วิส (ที) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาในระดับใด แต่พนักงานทุกคนต่างต้องการการทำงานที่มีความมั่นคง มีรายได้และผลตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ทางบริษัท ได้มอบหมายงานให้กับพนักงานตามความถนัด โดยพิจารณาตามการศึกษาที่ได้รับมา ทำให้พนักงานแต่ละคน

ได้รับคำตอบแทนแตกต่างกันทั้งด้านลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติ จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคน โดยเฉพาะพนักงานที่มีการศึกษาดำว่ย่อมมีความต้องการที่จะต้องการเลื่อนตำแหน่งงานของตนเองให้สูงขึ้น จึงมีระดับแรงจูงใจมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

4. อายุงาน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเซียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศานิตย์ บุญขรต์พันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) และการศึกษาของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2510 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคคลที่มีอายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ชุตินา ชวนะเวสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา เจ็บเซ่น แอนท์ เจ็สเซ่น บิสสิเนส เซอร์วิสเซส (ที) พบว่า พนักงานที่มีอายุงานในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับงานวิจัยของธงชัย ทวีวุฒิโสภณ (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชาย เนสท์เล่ (ไทย) จำกัดพบว่า พนักงานชายที่มีช่วงอายุงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของกนกกรัตน์ โชติเทวีญ (2547: บทคัดย่อ) พนักงานบริษัทสหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานจะมีอายุงานหรือระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน ทุกคนสามารถสร้างผลงานได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ รุ่งแสง (2545 : บทคัดย่อ) พบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โสภณ ผดุงจันทร์, ร.ค.อ. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคคลิกภาพกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจสายตรวจสังกัดกองกำกับการสายตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ พบว่า ตำรวจสายตรวจที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ศิริ แข็งแรง, ร้อยเอก (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านอายุราชการไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนปีในการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจาก พนักงานต่างเข้าใจกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์ในการทำงาน

ร่วมกัน ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานทุกคนในบริษัทล้วนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานทุกคน จึงทำให้อายุการทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตามพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุการทำงาน 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าของพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี ขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีอายุงานอยู่ในช่วงนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เพิ่งจบการศึกษา มีอายุการทำงานต่ำหรืออายุการทำงานน้อย ซึ่งมีความต้องการที่จะการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มเติมจากบริษัท ดังนั้น จึงมีความต้องการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ามากขึ้น

5. รายได้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพันธ์ บรรจงภาค (2549 : บทคัดย่อ) พบว่าบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกรัตน์ โชติเทวัญ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าพนักงานบริษัทสหฟาร์ม จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ ที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ รายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ศิริ แข็งแรง, ร้อยเอก (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอัตราเงินเดือน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติมา ชวนะเวสสกุล (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าพนักงานบริษัทเจ็บบี แอนท์ เจ็บบี เซอร์วิส (ที) จำกัดที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและบริษัท รวมทั้งได้รับสวัสดิการทางด้านอื่นๆ โดยรวมอยู่ในระดับดี ทำให้ความแตกต่างของระดับเงินเดือนไม่มีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง และด้านเงินเดือนและสิ่งตอบแทน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ 8,000 - 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าของพนักงานที่มีรายได้ 10,001 บาทขึ้นไป การที่งานวิจัยออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานแต่ละคนที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน ความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานก็แตกต่างกันด้วย ทุกคนจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะ

พนักงานที่มีเงินเดือนน้อย จะต้องการความก้าวหน้าและความมั่นคงมากขึ้นจึงมีแรงจูงใจมากกว่า

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับมาก ดังนั้น บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่อง การนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินผลในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท โดยไม่มีความคิดอคติลำเอียง หรือเลือกที่รักมักที่ชัง ตลอดจนจัดให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มขีดความรู้ ความสามารถ รวมทั้งทักษะในการปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้น บริษัทควรมุ่งเน้นในนโยบายเรื่องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานและการย้ายงานอย่างจริงจัง เพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในบริษัทในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องหาพนักงานใหม่ เป็นการลดต้นทุนจากการหาพนักงานใหม่จากภายนอกที่มีต้นทุนที่สูงกว่า และยังเป็น การสนับสนุนพนักงานภายในของบริษัทเองให้มีความก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น (Career Path) และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านความมั่นคง ซึ่งมีระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น สามารถนำมาใช้ใน เรื่องการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งเสริมสร้างความผูกพันต่อบริษัทให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในความมั่นคงของบริษัท และสามารถลดปัญหาความต้องการลาออกของพนักงานได้

2. บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรนำผลการวิจัยที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลภายในบริษัท เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานในระดับต่างๆ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานลดลง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ต่อไปในอนาคต

5.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น พฤติกรรมในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กร และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งกรณีมีองค์กรอื่นที่เสนอรายได้หรือผลตอบแทนมากกว่า พนักงานก็ไม่สนใจย้ายไปทำงานด้วย ซึ่งจะทําให้ทราบถึงพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทําการศึกษาวิจัยระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการเท่านั้น ผู้ที่สนใจจะทําการศึกษาวิจัยต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่อง ระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระดับบริหาร หรือกลุ่มผู้บริหาร เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับอื่นๆ และเพื่อเป็นการหาผลสรุปและเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- กชกร ใจซื่อตรง. 2548. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท SCT จำกัด.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- กนกรัตน์ โชติเทวัญ. 2547. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหฟาร์ม
จำกัด : สำนักงานกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กล้า ทองขาว. 2523. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.” ปริญญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต จิตวิทยาการศึกษา,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- กฤษณา พิทักษ์. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใน
การทำงาน บุคลิกภาพ และค่านิยมกับคุณภาพการให้บริการ.” วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิติ ศัยคานนท์. 2537. **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ.** กรุงเทพฯ : แปลอักษร.
- กิตติ อริยานนท์. 2541. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองทะเบียน
พล.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิติมา ปรีดีดิถก. 2539. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ.** กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กัญญาภรณ์ ศรีสุข. 2542. “ปัจจัยจูงใจในการทำงานระดับปฏิบัติการในนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ.” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยรัตน์ ประจำแถว. 2545. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์
จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ,
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เกียรติคุณ วรกุล. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้าระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วน
อิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขวัญชัย ฉัตรชูเศรษฐ์. 2546. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท
บี เอ เอส เอฟ(ไทย) จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ขวัญราตรี ไชยแสง. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจกับการดำเนินงานของพยาบาลวิชาชีพในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กมลพล บำรุงเมือง, พันโท. 2545. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการสมัครเข้ารับการศึกษาชั้นปีที่ 5. กรุงเทพมหานคร.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราพร ราชประสิทธิ์. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษาของพนักงานฝ่ายก่อสร้างพลังความร้อน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- โควิน คลังแสง. 2536. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ : เจริญวิทย์การพิมพ์.
- จิราภรณ์ ขวัญบัว. 2546. “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การกรณีศึกษา กลุ่มบริษัททีปโก้.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จิรนนท์ บรรจงภาค. 2549. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จุมพล หนิมพานิช. 2545. **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9-15.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2521. **พฤติกรรมในองค์การ.** กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชุตินา ชวนะเวสสกุล. 2546. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา เจ็บเช่นแอนท์ เจ็บเช่น บิสซิเนส เซอร์วิส (ที) จำกัด.” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐานิพัทธ์ พรหมศาสตร์. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัท ทีโอเอ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ณัฐยา ไตรสงบ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย,

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดำรง พ้อคำ. 2545. “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ
ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดตราด.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทองศรี คำภู ฌ อุษยา. 2533. **องค์การ เหตุผลและกฤษฎีการในการอยู่รอด.** กรุงเทพฯ :
สหภาพสื่อการพิมพ์.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช.

ทิพมาศ แก้วฉิม. 2542. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการ
อุดมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธรรวรรณ พลหาญ. 2543. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธงชัย สันติวงศ์. 2525. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช.

ธงชัย สันติวงศ์ และชัยยศ สันติวงศ์. 2526. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ.** กรุงเทพฯ : ไทย
วัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงศ์. 2531. **หลักการจัดการ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย ทวีวุฒิโสภณ . 2545. “การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขายเนสท์เล่
(ไทย) จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธำรง นครรัตน์ชัย. 2535. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกร
ไทย ภาค7.” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญธาดา บุญธรรมเจริญ. 2541. “ทัศนคติของบุคลากรของกองเภสัชกรรมของ
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่มีต่อปัจจัยจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเลิศ สิริภัทรวงษ์. 2541. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและ
คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ทำงานกับคนพิการในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุศรา เตียรบรรจง. 2546. “แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล

โรงพยาบาล สิงห์บุรี.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปิยะนุช นรินทร์. 2545. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา
จำกัด(มหาชน) เขต 17.” วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ. 2541. “การศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทาง
สังคม การขาดงานและการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ.”

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประทีป จินฉิ่ง. 2539. “รายงานการวิจัยผลของการเตือนตนเองต่อการรับรู้ความสามารถ
ของคนที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายของ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ.” สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. **แรงจูงใจในการทำงาน. จิตวิทยาการอุตสาหกรรม.**
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2534. **ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม : การตั้งกระทู้และ
บูรณาการ.** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

พรณี ชูทัย เจนจิต. 2538. **จิตวิทยาการเรียนรู้การสอน.** กรุงเทพฯ : คอมแพมพ์ พรินท์.

พรนพ พุกกะพันธ์. 2542. **ภาวะการเป็นผู้นำ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์.

พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร. 2540. “ตัวแปรสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานของ

พยาบาลวิชาชีพประจำการตามทฤษฎีคุณลักษณะงาน.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. **แรงจูงใจกับการทำงาน.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พระบุญจันทร์ ผาคำ. 2547. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และ

เจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น.” ปริญญา
นิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล, พรรณวดี เอี่ยมณรงค์ และสิริพร ทูลทรัพย์. 2539. “สิ่งจูงใจที่จะช่วย

รักษาบุคลากรขององค์การ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะ

พาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. 2535. **การบริหารงานบุคคล**. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช.

พูนศักดิ์ เพิ่มสิน. 2545. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คอนโทรล
ดาด้า (ประเทศไทย) จำกัด.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัลลิกา จุลธรรมาสน์. 2544. “ปัจจัยด้านบริหารและประโยชน์เกื้อกูลที่มีผลต่อ แรงจูงใจ
ในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานด้านกฎหมาย.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาศาสตร บัณฑิต
วิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญฤทธิ์ พิรพงศ์พิพัฒน์. 2538. “ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุษกรพงษ์ กัวยวรรณ์. 2543. **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. **การจูงใจและการเสริมแรง**. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่
1 กรุงเทพฯ : ธรรมสาร

รัชนิกร ประสาร. 2547. “ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของ
ครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรองคุณภาพ
การศึกษา.” การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ลัดดา กุลนันทน์. 2542. “แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท).” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วินัย เพชรช่วย. 2550. “พฤติกรรมมนุษย์ ปัจจัยพื้นฐานด้านจิตวิทยา.” [Online]. เข้าถึงได้
จากม.ป.ป. ออนไลน์

http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Factor_Psyco.htm.

วิฑูรดี หล่อตระกูล. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการ
สำนักงานอัยการสูงสุด : ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร.”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิลาวัลย์ เขียร โนปจัย. 2546. “แรงจูงใจในการทำงานของผู้แทนขายบริษัทข้ามชาติใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกร้ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศไทย บริษัทฯข้ามชาติ.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วัชรภรณ์ มณีวงษ์. 2541. “การจูงใจและแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยบูรพา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัฒนา ศรีสม. 2542. “แรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ส่งเสริมการขายสินค้าอุปโภค บริโภคของบริษัทไบ โอคอนซูเมอร์จำกัด.”
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศานิตย์ บุญรัตนพันธ์. 2538. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน
โมเพิ้ลิก บริษัท โมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหาร
ศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศรีรัตน์ บุญอริยะ. 2538. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการใน
มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร.” ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศักดิ์ศิริ แข็งแรง, ร้อยเอก. 2546. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของนายทหารชั้นประทวนศึกษาเฉพาะกรณีกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบ
ที่ 11 รักษาพระองค์.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมเกียรติ ศรีเมือง. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมเกียรติ แสงรุ่ง. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน ศึกษา
เฉพาะกรณีข้าราชการกรมที่ดินในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547. **ประเภทของแรงจูงใจ. จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่.** พิมพ์
ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริอร วิชาวุธ. 2544. **แรงจูงใจกับการเรียนรู้. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
เบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิสา ภาชนะ. 2544. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทซีเกท
เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ.”

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สุภากรณ์ ฉายสำเภา. 2543. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา, วิทยาลัยคริสเตียน.
- สุริดา เกาวิเศษ. 2546. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทชัยนันท์ อีควิปเม้นท์ จำกัด.” การค้นคว้าแบบอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก
- สุวรรณ ภูติวิเศษย์. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. 2540. **แรงจูงใจ. การบริหารพฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ตะวันออก.
- สมยศ นาวิการ. 2545. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. Management and organizational behavior.** กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สมใจ ลักษณะ. 2546. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์.
- สมิหรา จิตตลดากร. 2546. **แรงจูงใจในการทำงาน. ทฤษฎีองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : แสงเทียนการพิมพ์.
- สุชา จันทรเอม. 2543. **จิตวิทยาทั่วไป.** พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรทิน นาลาภ. 2544. “ปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในเขต 49.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุมน มาลาสิทธิ์. 2546. **การจัดการผลิต/การดำเนินงาน.** กรุงเทพฯ : เพ็ญฟ้าพรินต์.
- สรญา มั่งเขียง. 2547. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยูโนแคล ไทยแลนด์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารองค์การ และการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สร้อยตระกูล (ศิวยานนท์) อรรถมานะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สร้อยอนภา วัฒนาภคดิกุล และคณะ. 2536. “ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัท มินิ

แบบ ประเทศไทย (โรงงานบางปะอิน).” รายงานวิจัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สายฝน สกฤตเจริญ. 2540. “การศึกษาแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทย.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม โครงการสห
วิทยาการ บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวรรณณี ทับทิมอ่อน. 2548. “แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท บางปะกงวู้ด จำกัด.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

โสภิตา เพ็ญทอง. 2544. “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของมูลนิธิโครงการหลวง.” การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

โสภกา จิตราคณี. 2542. “บรรยากาศในองค์กรซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสยาม.

โสภณ ผดุงจันทร์, ร.ต.อ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของ
บุคลิกภาพกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของตำรวจสายตรวจ สังกัดกองกำกับการสาย
ตรวจ กองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาวี. 2525. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ ประสารแสง. 2542. “ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และ
เจ้าหน้าที่กองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรวรรณ จันทราชัยโชติ. 2541. “ความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยแรงจูงใจ กรณีศึกษา
ของกลุ่มบริษัท สหวิริยา โอเอ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุบลรัตน์ เพ็งสฤติย์. 2544. **จิตวิทยาเรียนรู้.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรุณ รักธรรม. 2522. **หลักมนุษยสัมพันธ์การบริหาร. ทฤษฎีกรมในระบบราชการ.** พิมพ์
ครั้งที่ 2. คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : ไทยวัฒนา

พานิช.

อินแปง สุวรรณสาร. 2544. “ศึกษารพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์เพื่อคุณภาพของการศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว.” ภาคนิพนธ์ มหาวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัญชลิต สุวรรณโรจน์. 2539. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์.” วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อัศวิน จักขุสุวรรณ. 2540. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เอเซียซูพรีมมาร์เก็ตติ้ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกชัย กี่สุพันธ์. 2533. **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

Alderfer, C.P. Existence. 1972. **Relatedness and Growth : Human Needs in Organization Setting.** New York : Free Press.

Bateman, Thomas S, Snell, Scott A. 1999. **Management: Building competitive Advantage** 4th ed. Boston : Irwin McGraw-Hill.

Barnard, Chester I. 1989. **The Function of the Executive.** Massachusett : Harvard University Press.

Brown, M.M. 2002. **An exploratory study of job satisfaction and work motivation of a select group of Information technology consultant in the Delaware Valley.** **Full Citation & Abstract.** [Online]. Availale : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcil/3041882>, August 28.

Blum, Milton L. and Naylor, James C. 1968. **Industrial Psychology.** New York : Harper RowPublister.

Burr, Russell Kenneth. 1981. “Job Satisfaction Determinants for Selected Administrators in Florida’s Community Collages and Universities : An Application of Herberg’s Motivator-Hygiene Theory.” *Dissertation Abstracts International.* Mar 41 (9) : 3794-A.

Chruden, Herberg J. and Sherman, Authur W. 1968. **Personnel Management.** Ohio : South – Western Publishing.

Davis, Keith and Newstrom, John W. 1981. **Human Behavior at Work : Organizational Behavior.** 7th. ed New York : McGraw – Hill Book.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Gillmer, B. V. 1996. **Apply Psychology : Problem in Living and Work**. New York : McGraw - Hill Book .
- Hackman, J.R. and G.R. Oldham. 1976. "**Motivation through the Design of Work : Test of Theory**". **Organization Behavior and Human Performance**. : 250 – 270.
- Herzberg, F. and Others. 1959. **The Motivation to Work**. New York : John Wiley & Sons.
- Hill, Eral Augests. 1984. "The Impact of Selt-Role Congruence Length of Service, Job Satisfaction and Organization Commitment on Propensity to Live: A Study of Community College Instructors of Developmental/Remedial Courses." Dissertation Abstracts International. July : 45(1): 94-A.
- Ivancevich , John M. and Michael T. Matteson. 2002. **Organizational Behavior and Management**. 6th ed. New York : McGraw - Hill Companies.
- Johnton, Ruth and Ronald A. Bavin. 1973. "Herzberg and Job Satisfaction, "Personal Practice Bulletin. June, 29(2) : 136 – 141.
- Keith Davis. 1972. Human Relations and Organizational Behavior, 4th ed., McGraw – Hill). p. 54-55.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D.W. 1970. **Determining sample size for research activities**. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610
- Milton, C.R. 1981. **Human behavior in organization**. Englewood Cliffs, N.J : Prentice – Hall.
- Ogomaka, U.J. 1986. **The Factors which motivate California credentialed teacher to teach in Los Angeles arehdiocesan high school**. Dissertation Abstracts International. 46(12) : 3563-A.
- Schermerhorn, John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N. 2003. **Organizational Behavior 8th** ed. New York: John Wiley and Sons. Yamane, Taro. p. 116
- Schiffman, Leon G. and Leslie Lazar Kanuk. 2000. **Consumer Behavior**. [Online]. 7th ed. New Jersey : Prentice – Hall.
<http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap1-chap7.html>
- Strauss, G and Sayles, L. R. 1960. **Personal : The Human Problem of Management**. 4th. New York : Prentice – Hall.

Turner, A.N. and Lawrence. 1965. **P.R. Industrial jobs and worker. Boston :** Harvard University Graduate School of Business Administration.

Valez, G.V. 1972. "A study of Faculty Satisfaction Dissatisfaction with the Intrinsic and Extrinsic Job Factors in Columbia Universities". in Dissertation Abstracts International. 33. September 997 - A.

Vroom, Victor H. 1970. **Management and Motivation**, Baltimore, Penguin, p. 111.

Walker, C.R. and Guest. 1966. **B.H. The man on the Assembly Line. Massachusetts :** Harvard University Press.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการศึกษาในระดับปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ในการนี้ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริงเพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาองค์ความรู้สืบต่อไป โดยข้อมูลที่ได้รับจากการตอบของท่านในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปใช้ในภาพรวมเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ

ผู้วิจัย

นักศึกษาระดับปริญญาโท

ภาควิชาการบริหารอาชีพศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

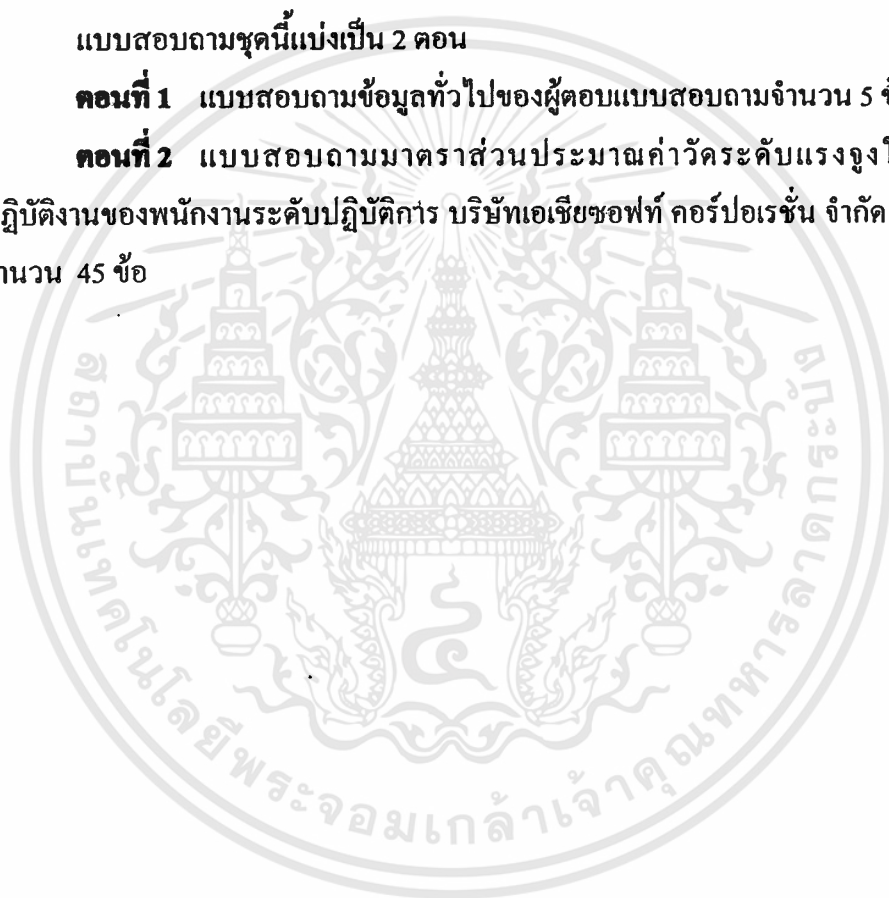
เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 45 ข้อ



ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ข้อ

คำชี้แจง โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หน้าข้อความ
ที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่านเองมากที่สุด

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] อายุ 21 - 25 ปี

[] อายุมากกว่า 25 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรี

4. อายุงาน จำแนกเป็น

[] 1 - 2 ปี

[] มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

5. รายได้ จำแนกเป็น

[] 8,000 – 10,000 บาท

[] มากกว่า 10,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 45 ข้อ

คำชี้แจง โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านความดีใจของงาน					
1.	ท่านมีความภูมิใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ ...	✓				

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า ความภูมิใจเมื่อทำงานได้สำเร็จ ตรงกับระดับของความรู้สึกมากที่สุด แสดงว่า ความภูมิใจเมื่อทำงานสำเร็จ เป็นแรงจูงใจในระดับที่มากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 5

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้จัก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ความสำเร็จในการทำงาน					
1.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยนำเอาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของท่าน มาใช้อย่างเต็มที่.....
2.	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเองและงานอย่างค่อเนื่อง.....
3.	ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มความรู้ และความสามารถในการทำงาน.....
4.	ท่านภาคภูมิใจที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างดี.....
5.	ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยความร่วมมือ ร่วมใจของเพื่อนร่วมงาน.....
2.	การได้รับการยอมรับนับถือ					
6.	ผู้บังคับบัญชา ให้การยอมรับในผลงานของท่านอย่างเปิดเผย
7.	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานของท่าน.....
8.	ท่านได้รับความเชื่อถือจากบุคคลภายนอกที่มาติดต่อกับงานกับท่าน.....
9.	ท่านภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงาน.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของสำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ กรุงปักกิ่ง โดยไม่อนุญาตให้ไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่น

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	ท่านมักจะได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญมาก ต่อบริษัทอยู่เสมอ.....
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ						
11.	งานที่ท่านทำมีความท้าทายความสามารถของท่าน.....
12.	งานที่ท่านทำมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ.....
13.	งานที่ท่านทำมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย.....
14.	งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดในทางสร้างสรรค์เป็นอย่างมาก.....
15.	งานที่ท่านทำช่วยให้ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น..
4. ความรับผิดชอบ						
16.	ท่านได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานสำคัญของบริษัทฯ อยู่เสมอ.....
17.	ผู้บังคับบัญชารายงานดีว่าท่านเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ.....
18.	ผู้บังคับบัญชาร่วมรับผิดชอบกับท่านหากท่านทำผิดพลาด.....
19.	ผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในการวางแผนงาน.....
20.	ท่านสามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาได้หลายวิธี.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้จัก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน</u>					
21.	ท่านภาคภูมิใจกับการทำงานในบริษัทนี้ เพราะงานช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น.....
22.	ท่านพึงพอใจกับผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่าน.....
23.	งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยให้ท่านได้รับความก้าวหน้าทางความคิด.....
24.	งานที่ทำอยู่ ช่วยให้ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น.....
25.	ประสบการณ์จากการทำงานในบริษัทนี้ ช่วยให้ท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น.....
6.	<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
26.	ท่านได้รับความช่วยเหลือด้วยดีจากผู้บังคับบัญชาทั้งในและต่างแผนก.....
27.	เพื่อนร่วมงานในบริษัทที่สังกัดต่างแผนกให้ความร่วมมือกับท่านเป็นอย่างดี.....
28.	เพื่อนร่วมงานคอยสนับสนุนและร่วมมือกับท่านในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน.....
29.	เพื่อนร่วมงานให้ความเห็นอกเห็นใจแก่ท่าน เมื่อท่านประสบความยุ่งยากในชีวิตส่วนตัว.....
30.	ท่านมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนในบริษัทฯ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ในกิจการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>					
31.	แผนกของท่านมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานให้อย่างเพียงพอ.....
32.	บริษัทฯ มีการจัดมุมพักผ่อนไว้หลังปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม.....
33.	บรรยากาศในการทำงานในบริษัท เป็นไปแบบพี่น้อง.....
34.	สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....
35.	สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะอาด สะดวกสบายและไม่แออัด.....
8.	<u>ความมั่นคง</u>					
36.	ท่านรู้สึกว่าคุณภาพบริษัทฯ มีกิจการที่มั่นคง.....
37.	ท่านเชื่อว่าบริษัทนี้จะมี ความเจริญเติบโตต่อไปในอนาคต.....
38.	ท่านเชื่อว่าบริษัทจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับด้วยความเป็นธรรม.....
39.	ท่านมีความรู้สึกว่าการทำงานในตำแหน่งของท่านมีความมั่นคง.....
40.	ท่านมีความเชื่อมั่นว่า บริษัทนี้ยึดหลักคุณธรรมในการดำเนินกิจการ.....
9.	<u>เงินเดือนและสิ่งตอบแทน</u>					
41.	ท่านยังคงปฏิบัติงานต่อไปเพราะท่านเห็นว่าอัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบัน.....

ข้อ	ข้อความ	ระดับของความรู้สึก				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42.	สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต สิทธิการลาต่างๆ ของบริษัทเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับ.....
43.	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานล่วงเวลา แม้ว่าบางครั้งจะไม่ได้รับค่าตอบแทน เพราะท่านมีความผูกพันกับบริษัทฯ
44.	ท่านจะยังปฏิบัติงานต่อไปอย่างเต็มความสามารถเพราะท่านเห็นว่านอกเหนือจากเงินเดือนแล้ว ท่านยังมีโอกาสได้รับค่าตอบแทนอย่างอื่นอีก.....
45.	ท่านจะยังคงปฏิบัติงานต่อไปเพราะท่านเห็นว่าสวัสดิการด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ของท่าน.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

หนังสือราชการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0191

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕/ มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวรุ่งลัทธินธ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง มีความประสงค์จะขอข้อมูล ขอเอกสารเกี่ยวกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในบริษัท
ของท่าน เพื่อประกอบการจัดเตรียมวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.086-383-3330

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0191

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒/ มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตร
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีพศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง มีความประสงค์จะขอข้อมูล ขอเอกสารเกี่ยวกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในบริษัท
ของท่าน เพื่อประกอบการจัดเตรียมวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)”

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าว และหวังเป็นอย่างยิ่ง
ว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.086-383-3330

อนุชิตใจได้ดังเป็นแก้ว และรับส่งบุญทั้งมวลไว้

เจียมจิต จิวะสิทธิกุล

ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศษ 0524.04/ 0605

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๕๗ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวสมลักษณ์ เลี้ยงประยูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0605

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๙ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ศิริลักษณ์ เลี้ยงประยูร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0605

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๗ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายพยุสศักดิ์ ชาญด้วยวิทย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรูญเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0605

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๗ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวศิริรัตน์ ไวศรายุทธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเซียซอฟต์แวร์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0605

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๔๗ กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายอินทเดช พิทักษ์สรยุทธ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามซึ่งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0608

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑. มีนาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยมี ดร.ณรงค์ พิมสาร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ รศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2552 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวรุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ปดกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาว รุ่งลักษณ์ แสงรัตนทองคำ
วัน เดือน ปีเกิด	15 มกราคม 2521
ที่อยู่	80/202 ป.ชนาทาวเวอร์ 2 ซอยลาดพร้าว 58/1 ถ. ลาดพร้าว แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
สถานที่ทำงาน	บริษัท เอเชียซอฟท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่สื่อสารการตลาดอาวุโส ฝ่ายการตลาด
ประวัติการศึกษา	2527 ประถมศึกษา โรงเรียนเซนต์หลุยส์ ฉะเชิงเทรา 2532 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา 2537 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ ฉะเชิงเทรา 2543 ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2552 ปริญญาโท ครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง