

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

Motivation for the performance of employees

The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd

สุกัญญา จวนชัยภูมิ

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Sukanya Jouchaiyaphum

Department of Management, Faculty of Business Administration

Ramkhamhaeng University, Thailand.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ได้แก่ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติแบบ T-Test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ช่วงอายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับปฏิบัติการ ต่างกัน ทำให้แรงจูงใจการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน และประเภทพนักงาน แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, พนักงาน, บริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

Abstract

The objectives of this study were 1) to study the motivations for performance of employees at The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd 2) To study personal factors classified by gender, age, education level, working age, and average monthly income affecting employee motivation at The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd

The sample group in this research is 250 people of The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd. by using questionnaires as a tool to collect data. The statistical processes used to analyze the data included the frequency, percentage, mean, and standard deviation. hypotheses testing with T-Test, One-way ANOVA (F-test), in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different.

The results of hypothesis testing showed that personnel of The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd with different gender age education salary and duration of work caused different the happiness at work. Personnel with different age and personnel type did not caused different the Motivation for the performance of employees The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd. Moreover, Different types of employees result in different motivation for the performance of employees The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd.

Keyword: Motivation for the performance, employees, The S.R.T. Electrified Train Co., Ltd

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารหน่วยงานหรือองค์กรทุกขนาด ประเภท จะประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องอาศัยส่วนประกอบสำคัญ 4 ประการด้วยกันคือ คน (Man) เงิน (Money) เครื่องมืออุปกรณ์(Material) และ การบริหารจัดการ (Management) ซึ่งในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับ คน หรือ บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ อีกทั้งยังส่งผลต่อความก้าวหน้า และความถดถอยขององค์กรได้อีกด้วย บุคลากรก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน และเป็นความต้องการที่มีอยู่อย่างไม่สิ้นสุด ดังนั้นการบริหารทรัพยากร บุคลากรจึงถือเป็นทรัพยากรที่เป็นเรื่องสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากรจะทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่ จะมีความจงรักภักดี หรือสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้นั้น องค์กรเองควรจำเป็นต้องมีสิ่งมากระตุ้นการทำงาน หรือต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความต้องการอยากที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ในปี 2562 คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจเห็นชอบให้พัฒนาบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้บริการรถไฟฟ้าสายสีแดง (สายสีแดงเข้ม สถานีกลางบางซื่อ-รังสิต และสายสีแดงอ่อน สถานีกลางบางซื่อ-สถานีตลิ่งชัน) รวมถึงซ่อมบำรุงโครงการรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดง ตามที่กระทรวงคมนาคมเสนอ โดยให้ปรับปรุงแผนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และ ความสามารถในการหารายได้และทำกำไร โดยกระทรวงคมนาคมได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้มาตรฐานเทียบเท่าเอกชนมีการกำหนดแผนการดำเนินงาน ตัวชี้วัด โดยต้องไม่เป็นภาระของภาครัฐในอนาคต จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรทุกด้านให้มีมาตรฐาน และมีรายได้เพิ่มมากขึ้น เช่นเดียวกับองค์กรเอกชน

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นประโยชน์สำหรับเสนอแนะแนวทางในการวางแผนพัฒนาพนักงาน ให้มีคุณภาพ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร และ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไป น่าจะทำให้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด แตกต่างกันไป

ขอบเขตการวิจัย

- **ด้านประชากร**

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตงานวิจัยคือ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 250 คน และศึกษาในช่วงเวลาตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2565- มีนาคม 2565

- **ด้านเนื้อหา**

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ด้าน คือ 1). ปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2). ปัจจัยค่าจ้าง หรือ ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบไปประกอบไปด้วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

2. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบไปด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ 1). ปัจจัยในการปฏิบัติงาน 2). ปัจจัยค่าจ้าง หรือ ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ซึ่งผู้บริหารสามารถนำความคิดเห็นต่างๆ ของพนักงานมาวางแผน หรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และออกแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำหรับ พนักงาน บ. รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจในการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป
3. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้มาเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาและวางแผนการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ต่อไป

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's AAP needs theory)

กุสุมา จ้อยช่างเนียม(2547, หน้า 22) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's AAP needs theory) กล่าวคือ มนุษย์มีความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและสำเร็จลุล่วง ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ เมื่อตนเองทำสำเร็จในงานนั้นก็แสวงหางานใหม่ๆ เพื่อทำให้สำเร็จลุล่วง ต่อๆ ไป หากองค์กรใด มีพนักงานที่มีแรงจูงใจประเภทนี้ องค์กรนั้นๆ มักจะเจริญก้าวหน้ารุ่งเรือง โดยงานศึกษาวิจัยของแมค คลีแลนต์ ได้สรุปคุณลักษณะของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ซึ่งเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าถึงพฤติกรรมได้ ดังนี้คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จจึงกำหนด เป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใฝ่รู้ศาสตร์ในการทำงานหรือมีอิทธิบาท 4 คือ มีฉันทะ (รักในงาน) มีจิตตะ (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และ มีวิมังสา (เพื่อบรรลุความสำเร็จในงาน)
2. ความต้องการการผูกพัน (Needs for affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการรู้จัก และมีความผูกพัน กับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรัก ความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน
3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่คณะ เป็นพวก จึงต้องการ การมีอำนาจ บารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, หน้า 14) ยังได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) โดยอธิบายว่า ภายใต้แนวคิดที่ว่า ทำไมบุคคลจึงต้องทำงานนั้น ความแตกต่างจะอยู่ที่แหล่งที่มาของแรงจูงใจ เชื่อว่า บางกลุ่มบุคคลจะถูกจูงใจในการทำงานมาจากปัจจัยภายในสภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น การบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดหรือรายได้ ในขณะที่บางกลุ่มบุคคลจะถูกจูงใจในด้วยตนเอง จะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นเพียงเพื่ออยากทำงาน และเพื่อรักษางานนั้นๆ เอาไว้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of needs)

มณี เหมทานนท์. (2542). จิตวิทยาธุรกิจ. อ้างอิงถึง แนวคิดของ Maslow (1970, หน้า 35-51) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Hierarchy of needs) (1970) มีลักษณะความสำคัญจากต่ำไปสูงสุด 5 ข้อดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการขั้นพื้นฐาน ทางด้านร่างกายเพื่อให้อยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ความต้องการการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายเหล่านี้ จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ในด้านนั้นๆ

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of safety needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ที่ได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้นต่อไป กล่าวคือ ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการความปลอดภัย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกายแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางด้านความมั่นคงเพิ่มขึ้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานภาพทางสังคม

3) ความต้องการทางด้านสังคม หรือ ความต้องการความผูกพันหรือการได้รับการยอมรับ (Social or belonging needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นต่างๆแล้ว จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้เป็นความต้องการเกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นทางสังคม หรือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem of status needs) ความต้องการขั้นนี้ เป็นความต้องการที่เห็นตนเองเกิดความภาคภูมิใจ ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ

คือ ความมั่นคงในตนเอง เรื่องความสามารถความรู้ และความสำคัญของตนเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากใ้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) ลำดับชั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยาน ใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ชั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในชั้นนี้จะเกิดขึ้น และมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่สูงส่งในทัศนะของตน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์,ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญญาลักษณ์ (2546,หน้า 46) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) ทฤษฎีของ Herzberg ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติในการทำงานของคนงานโดยทำการวิเคราะห์แรงจูงใจ เน้นถึงตัวกระตุ้นอันเกิดจากความรับผิดชอบเป็นสำคัญ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้แสดงความรู้สึที่ดี และไม่ตีต้อการทำงาน องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความรู้สึกที่ดี หรือไม่ ดีเกี่ยวกับการทำงาน โดยในองค์ประกอบด้วย 14 ปัจจัย โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้คือ ปัจจัยกลุ่มที่หนึ่งเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดี และมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า หรือ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation) ปัจจัยอีกกลุ่มจะมีแนวโน้มเป็นผลที่ไม่ดี มักจะเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์ของงานที่ทำอยู่คือ นโยบาย การบริหาร การนิเทศ รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG needs theory)

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG needs theory) (1979, อ้างถึงใน มณี เหมทานนท์,2542 หน้า 118-120) ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (Alderfer's ERG needs theory) ได้แบ่ง ความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต หรือเพื่อความอยู่รอด (Existence needs) ความต้องการที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้รวมความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัย ทางด้านวัตถุที่อธิบายถึงความต้องการสองขั้นตอนแรก โดยทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow เข้าไว้ด้วยกัน และความต้องการแบบนี้จะเป็นแบบที่ว่าหากมีผู้หนึ่งได้รับความต้องการที่วานี้ อีกฝ่ายหนึ่งก็ต้องเป็นฝ่ายเสียความต้องการไป

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs) ความต้องการนี้ ก็คือ ความต้องการในด้านการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว กับเพื่อนร่วมงาน กับบุคคลที่ตนเองมีความเกี่ยวพันด้วย ความต้องการนี้ตรงกันข้ามกับความต้องการเพื่อดำรงชีวิตความพอใจของพวกเขาจะขึ้นอยู่กับ การแบ่งส่วนซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกัน และอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ความต้องการนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสภาพแวดล้อมของเขา อาทิ ครอบครัว งาน และกิจกรรมด้านสินทนากการ ความพอใจในการเจริญก้าวหน้านี้ ได้จากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ทำให้เขาได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญพิชชา เหล่าเขตกิจ (2562,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของไพรชณีย์สามเสนใน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ทำการไพรชณีย์สามเสนใน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ ในระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยเมื่อเรียงตามลำดับ คือ ลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหารด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ในส่วนของสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

พัทธ์ธีรา เงินสุข (2561,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และผลการเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีเพศ ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ด้วยการนำแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ แจกให้พนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามเวลาที่กำหนด และตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ จำนวน 250 คน และส่วนที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่เก็บได้ทั้งหมด แปลผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage) ตอนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของตัวแปรแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยจะหาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ T-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่เพื่อหาความแตกต่างด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์

- เพศ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 รองลงมาเป็น เพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40

- อายุ : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคืออายุ 36-45 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 อายุ 46-55 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ตามลำดับ และอายุ 56 ปีขึ้นไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.04

- ระดับการศึกษา : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

- อายุการทำงาน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุการทำงาน 11 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 อายุการทำงาน 7-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 อายุ และ ที่มีอายุ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.40 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 ตามลำดับ และมีรายได้เฉลี่ย 40,001 ขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60

- ประเภทพนักงาน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 76.40 และ พนักงานลูกจ้างประจำ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60

- ตำแหน่งงาน : ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 และ พนักงานระดับบริหาร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด โดยภาพรวม ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท รถไฟฟ้า รฟท. จำกัด มีผลต่อ ปัจจัยส่วนบุคคล โดย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ระดับปฏิบัติการ พิจารณาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ด้านการยอมรับ, ด้านความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่ จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติ เรียงตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ ให้ความสำคัญ ความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในองค์กร, ชีวิตส่วนตัว, ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล และสภาพการทำงาน เป็นลำดับ
สุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เมื่อ
พิจารณาด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (Motivation) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71และ
ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยที่บำรุงรักษาจิตใจ (Factors of hygiene) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ
3.36 โดยเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่า

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ด้านปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
(Motivation)

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มาเป็นลำดับแรก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 พนักงานบริษัท
รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. ให้ประเด็นความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุดในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานบริษัท
รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จสูงสุด เพื่อที่จะได้มาซึ่งความภาคภูมิใจใน
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์ กลายสุข (2560 :102) ที่ได้กล่าวว่า เมื่อบริษัทมีการ
จัดการด้านแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเป็นอย่างดี โดยเมื่อมีการตอบสนองความต้องการของพนักงาน
แล้ว พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน การทำงานต่างๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
ด้านการยอมรับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้ความสำคัญด้านการ
ยอมรับ มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับความสำคัญมาก ในลำดับรองลงมา พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด
ให้ความสำคัญในด้านตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน เป็นตำแหน่งที่ได้รับการยอมรับจากสังคมและครอบครัว
เนื่องจาก พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม จึงทำให้มีความมุ่งมั่นที่
จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงาน และชื่อเสียง ซึ่งสอดคล้องกับ ยลดา สุพร
(2559:52) ที่พบว่า แรงจูงใจด้านการยอมรับอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากที่ว่าพนักงานล้วนมีส่วนร่วมใน
ความสำเร็จของงานในหน่วยงาน และเพื่อร่วมงานยอมรับซึ่งกันและกัน และยอมรับความสามารถในการทำงาน
อีกทั้งในการทำงานร่วมกันแล้วหากได้รับการยอมรับนับถือ ยกย่อง ชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
แล้วนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจ มีกำลังในการทำงานมากยิ่งขึ้น **ความรับผิดชอบ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้ความสำคัญความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ให้ความสำคัญระดับ
มาก เป็นลำดับถัดมา พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้ความสำคัญด้านความรับผิดชอบในงาน ที่ได้รับ
มอบหมาย เนื่องจากพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เกิดความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้
รับผิดชอบ อีกทั้งเป็นงานที่มีความท้าทายความสามารถ และเป็นงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับ

ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายในตัวบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่มีความท้าทายความสามารถ มีอำนาจอย่างพอเพียง ในการปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมายและสอดคล้องกับ จูรี วรรณษาเจริญกุล (2558 : 179) ที่ชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ในความสำคัญและพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน อยู่ในระดับมากเช่นกัน **ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติ** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้ความสำคัญความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในประเด็นเรื่องการเลื่อนขั้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้ และความสามารถ จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเห็นว่า เมื่อผลผลิตงานสูง ก็อาจจะยังไม่รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้ ความสามารถ จึงทำให้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) ที่ชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมีมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับ ผลงานที่เขาได้รับ และคิดว่า ควรจะได้รับ หากเมื่อทำการนั้นสำเร็จบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ เช่น ถ้าเชื่อว่าหากทำงานที่ได้ผลผลิตในปริมาณสูงก็จะได้รับการ เลื่อนตำแหน่งตามผลงาน ความรู้ และความสามารถ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผลงานของขีดความสัมพันธ์ โดยตรงกับการได้เลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลมีหรือไม่มีหรือมีมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่าง ผลลัพธ์ระดับแรกคือ ปริมาณผลผลิต และผลลัพธ์ระดับที่สอง คือ การได้เลื่อนตำแหน่ง

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ด้านปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยที่บำรุงรักษาจิตใจ (Factors of hygiene)

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง 3.85 อยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรที่ดี มีการให้ความช่วยเหลือระหว่างบุคคลในองค์กรเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ภาพรวมขององค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พัทธรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ที่ชี้ให้เห็นว่า เมื่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลในองค์กรมีความเป็นกันเอง สนใจเรื่องความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีความสุข ลดข้อขัดแย้งระหว่างการทำงานร่วมกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่เห็นว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ซึ่งปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่เป็นตัวช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ นั้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จะต้องมีการสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะสามารถ

ทำงานร่วมกัน และเข้ากันได้เป็นอย่างดี **ชีวิตส่วนตัว** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 อยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ที่มีความรู้สึกต่อบุคคลในครอบครัวที่ให้ความผูกพัน ความรัก และความอบอุ่น พอใจกับการปฏิบัติงานที่สามารถใช้ชีวิตส่วนตัวร่วมกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่ชี้ให้เห็นว่า การมีชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ โดยการมีชีวิตส่วนตัวจะต้องเกิดความรู้สึกต่องานและความรู้สึกของบุคคลนอกเวลาทำงาน และสอดคล้องกับ จูรี วรรณษาเจริญกุล (2558:183) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ที่ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ให้ความสำคัญในด้านชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความรักและความอบอุ่นภายในครอบครัว เช่นกัน **ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.85 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านเงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ต่าง จะต้องเป็นค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างเหมาะสมกับงานที่ทำ ตลอดจนการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง จะต้องเป็นที่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร และพัทธ์ธีรา เงินสุข (2561:66) ที่กล่าวถึง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูน ด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ฐานโครงสร้างเงินเดือนที่นำมาใช้ในการพิจารณา ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน เนื่องจากอ้างอิงตามระเบียบของราชการ ภาครัฐ หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาปรับปรุงโดยพิจารณาค่าแรง เงินเดือน ค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น **สภาพการทำงาน** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.82 อยู่ในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่า สภาพการทำงานในปัจจุบันมีความไม่ปลอดภัย ไม่สะดวกสบาย และมีสภาพที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ยลดา สุพร (2559:45) ที่ให้ความเห็นว่า องค์กรที่มีสถานที่ในการทำงาน ไม่อำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน ความไม่พร้อมของสถานที่ อุปกรณ์สำนักงาน หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลต่อแรงจูงใจ โดยทั้งนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีขั้นความต้องการของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow:1954) ขั้นที่ 2 ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการปกป้องคุ้มครอง ความรู้สึกที่ปลอดภัยไม่มีสิ่งคุกคาม ไม่มีความวิตกกังวล ความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกายภาพ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ที่ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากยิ่งขึ้น และควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกสุขอนามัย และมีให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจด้านการปฏิบัติงาน (Motivation) ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ควรวางระบบให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานโดยพิจารณาความสามารถในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตามเป้าหมาย แผนงาน โครงการต่างๆ ควรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เมื่องานสำเร็จลุล่วง บรรลุเป้าหมาย ควรได้รับการยกย่องและได้รับการชมเชย จากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา และได้รับการพิจารณาผลงาน การประเมินพนักงานประจำปี อย่างยุติธรรม

1.2 ด้านการยอมรับ ควรได้รับการชื่นชม ในความรู้ ความสามารถของบุคลากร จากผู้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ ของระเบียบปฏิบัติของทางราชการ

1.3 ความรับผิดชอบต่องาน ควรสร้างความรับผิดชอบต่องานในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน

1.4 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติ ควรพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม ทั้งในส่วนของพนักงานลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานประจำ ควรได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น หรือ ปรับเงินเดือนประจำปีโดยเท่าเทียมกัน

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือ ปัจจัยที่บำรุงรักษาจิตใจ (Factors of hygiene) ได้แก่

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ควรสร้างความสัมพันธ์ สร้างความรู้สึกเป็นมิตร ทำงานร่วมกันอย่างเอื้อเฟื้อต่อกัน ให้อภัยและยอมรับความสามารถในการทำงาน เพื่อนร่วมงานมีการให้ความสนับสนุน และเกื้อกูลกันและกัน ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น กิจกรรมทีมบู้ดดิ้ง หรือ การจัดกิจกรรมกีฬาสี เป็นต้น

2.2 ชีวิตส่วนตัว มีการจัดเวลาทำงาน วันหยุดพักผ่อนให้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถใช้ชีวิตส่วนตัว ร่วมกับครอบครัว และสามารถดูแลครอบครัวได้เป็นอย่างดี

2.3 ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ควรได้รับการพิจารณาโดยเท่าเทียมกัน ทั้งพนักงานประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ควรได้รับประโยชน์เกื้อกูล เงินกู้สวัสดิการต่างๆ ที่มีความเท่าเทียมกับองค์กรรัฐวิสาหกิจประเภทเดียวกัน หรือ ธุรกิจประเภทเดียวกัน

2.4 สภาพการทำงาน ควรมีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ใช้ในองค์กรอย่างเพียงพอเหมาะสม ควรจัดให้สถานที่ปฏิบัติงานที่มีความสะอาด จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย และปลอดภัย รวมถึงมีอุปกรณ์มีความพร้อม สถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเท อุณหภูมิที่เหมาะสม ห้องพักพนักงาน ห้องน้ำ ให้ถูกสุขลักษณะ มีการซ่อมบำรุง ดูแล ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลให้การสุขภาพพนักงาน และอาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากไม่ได้รับความสะดวกสบาย ควรจัดให้สถานที่

ปฏิบัติงานที่มีความสะอาด จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยสนับสนุนให้พนักงานมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ.กสิกรไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จური วรรณเจริญกุล (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน, การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.

พัทธ์ธีรา เงินสุข (2561) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพ็ญพิชา เหล่าเขตกิจ (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานที่ทำการไปรษณีย์สามเสนใน. การค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

ยลดา สุพร (2559). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

มณี เหมทานนท์. (2542). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ:อักษรพิพัฒน์, 35-51.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, งามอาจ ปทะวานิช และปริญ ลักษิตานนท์ (2546). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

วิบูลย์ จุง. (2553). ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ Maslow's Hierarchical Theory of Motivation. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2565, จาก<https://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>.