บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70.23 มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-60,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.79 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 49.83

2. การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านนโยบายการบริหารงาน พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงที่สุด คือ หน่วยงานมีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจน รองลงมา คือ ได้รับการชี้แจงนโยบายและการบิหารงานจากหน่วยงานอย่างชัดเจน การบริหารของหน่วยงานท่านเหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารงานของหน่วยงาน ตามลำดับ

ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ ผู้บริหารเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ มีความมั่นใจว่าท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้เป็นอย่างดี มีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน และงานที่ทำมีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้า ตามลำดับ

ด้านเงินเดือน พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ ได้รับสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ อย่างจากองค์กรอย่างเหมาะสม รองลงมา คือ องค์กรเพิ่มค่าตอบแทนให้ท่านสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อมีภาระงานที่มากขึ้นองค์กรจะให้เบี้ยเลี้ยง โบนัส หรือค่าทำการนอกเวลาเสมอ และได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองในการทำงานและให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหา และผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านเป็นเข้าพบปรึกษาหารือได้เสมอ ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ พอใจในการทำงานเป็นทีม เมื่อมีปัญหาเดือดร้อนในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้รับความช่วยเหลือกจากเพื่อนร่วมงาน และบุคคลในหน่วยงานต่างให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานเสมอ รองลงมา คือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเสมอ ได้รับรางวัลในการปฏิบัติงานเสมอ และได้รับการยกย่องชมเมื่อได้ปฏิบัติงานที่ยากของหน่วยงานจนบรรลุผลสำเร็จ ตามลำดับ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ ได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถและสายงาน รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และตามผลงานที่ปฏิบัติได้ และได้รับการสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้ด้านต่าง ๆ ในการทำงานเสมอ ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ พบว่าพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ แม้งานที่ปฏิบัติจะยากเพียงไรจะมุ่งมั่นและรับผิดชอบทำให้สำเร็จ รองลงมา คือ ปฏิบัติงานทุกครั้งด้วยความวิริยะอุตสาหะและความเต็มใจ ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อให้งานของท่านได้มีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่สูงสุด คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรสวยงามร่มรื่น มีที่จอดรถสะดวกสบายเพียงพอต่อพนักงาน รองลงมา คือ หน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเพียงพอใจการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ หน่วยงานมีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทำให้ทำงานเต็มไปด้วยความสุข เช่น เครื่องชงกาแฟ เครื่องต้มน้ำร้อน Wi-Fi ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุง รักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายการบริหารงาน พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-60,000 บาท เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552, หน้า 1) ศึกษาความคิดเห็น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาควานิชิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัดผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการ/พนักงานระดับ 5-6 ปฏิบัติงานในส่วนงานสนับสนุน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ เนื่องจากพนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรพิมล สายแก้ว (2551, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและลักษณะของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับต่ำสุด แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน คือ ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้รับโอกาสศึกษาและฝึกอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งพิจารณาปรับตำแหน่งและการปรับค่าจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจซึ่งส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ ได้

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทนา เจนจัดทรัพย์ (2548, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ที่ระดับ 0.05 สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในที่ทำงานสัมพันธภาพของพนักงานกับครอบครัว สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่ง และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับทฤษฎีของแมคคิลแลนด์ เกี่ยวกับแรงจูงใจในด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการจากองค์การซึ่งการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีกลุ่มนี้องค์การควรมองในด้านการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959, p.118) พบว่า ผู้บริหารส่วนมากให้ความสำคัญหากผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือปรับปรุงเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขที่มิได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงานจะเป็นการกระตุ้นให้ทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิม แต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยค้ำจุนให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน และพบว่าแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านนโยบายการบริหารงาน นโยบายขององค์การและการบริหารงานภายในองค์การควรมีความชัดเจน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์การ เพื่อให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้

ด้านความมั่นคงในงาน การสนับสนุนการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ผลตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเหมาะสมกับความอุตสาหะที่ได้อุทิศให้กับหน่วยงาน สร้างความชัดเจนในโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยพิจารณาเลื่อนตำแหน่งสำหรับพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมาย เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน

ด้านเงินเดือน ควรมีการบริหารเงินเดือนและสวัสดิการที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี จะส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานยุคใหม่ที่มีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญจึงควรสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา ให้อิสระในการปฏิบัติงาน สั่งงานได้ตรงกับนโยบายที่วางไว้ ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้ความสมารถในการบริหารเป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริการและพัฒนาปรับปรุงงาน และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและมุ่งสร้างสำนึกความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารกับพนักงานอย่างชัดเจนถึงสิ่งต่าง ๆ เพื่อพนักงานจะได้มีความเข้าใจ และบริษัทไม่เสียประโยชน์ บางคนให้ความสำคัญกับงานที่มีความท้าทาย ตรงกับความรู้ความสามารถของตนเอง

ด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีบทบาท มีส่วนร่วมในการสร้างประสิทธิผลขององค์กร เพื่อให้เกิดแรงจูงใจและมีความพึงพอใจในการทำงาน และควรมีการมอบหมายให้พนักงานรับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่

ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างสะดวก และปลอดภัย ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ของหน่วยงาน เพราะสภาพแวดล้อมที่ดีมีผลต่อการปฏิบัติงาน และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในแต่ละศูนย์บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มอื่นที่เป็นลักษณะคล้ายกัน เพื่อเป็นการขยายมุมมองในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี