บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์ตอนนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
    1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
    1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ
    1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ
    1.4 ประเภทของแรงจูงใจ
    1.5 ทฤษฎีแรงจูงใจ
2. ข้อมูลบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจพบว่ามีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไปผู้วิจัยจึงได้เลือกความหมายของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

พงศ์ หรดาล (2540, หน้า 81) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานว่าหมายถึงการจัดสภาวการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและการนำไปสู่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ชลิยา ด่านทิพารักษ์ (2543, หน้า 15) ให้ความหมายของแรงจูงใจหมายถึงปัจจัยหรือสิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้เกิดความเต็มใจของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุสู่เป้าหมาย

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2544, หน้า 47) กล่าวว่าการจูงใจหมายถึงการทำให้บุคคลในองค์การมีพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ด้วยกระบวนการสร้างพลังกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเต็มใจที่จะใช้ความสามารถของตนและชักนำให้บุคคลเลือกมีพฤติกรรมต่างๆไปในทิศทางที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การต้องการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มัลลิกา ต้นสอน (2544, หน้า 194) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ (Motivation) หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายบุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้นมีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหาซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจจะมีลักษณะคือ 1) มีเป้าหมายในการแสดงออก 2) มีพลังในการแสดงออกและ 3) มีความพยายามในการแสดงออก

ยงยุทธ เกษสาคร (2545, หน้า 126) กล่าวว่าแรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายขององค์การดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านี้ให้เกิดวามต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกจากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั่นก็คือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็จะตอบสนองด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็นเป้าหมาย (Goals)

มณฑล รอยตระกูล (2546, หน้า 10) กล่าวถึงการจูงใจว่าคือการที่บุคคลเต็มใจที่จะใช้พลัง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในเป้าประสงค์ (Goal) หรือรางวัล (Reward) การจูงใจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานร่วมกันเพราะเป็นสิ่งช่วยให้คนไปถึงซึ่งจุดประสงค์ที่มีข้อตกลงเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

ศิริพร โอหารธรรมรัตน์ (2546, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึงความพยายามใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันกระตุ้นหรือโน้มน้าวเพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์การเพิ่มมากขึ้น

ยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546, หน้า 9) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงการกระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมในทางที่ต้องการแรงจูงใจจึงเป็นเสมือนแรงขับภายใน (Internal drive) ที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงานในทางที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, หน้า 9) กล่าวว่าแรงจูงใจคือความต้องการของมนุษย์ในการที่จะดิ้นรนไขว่คว้าและพยายามค้นพบซึ่งจุดหมายที่ตั้งไว้

สุชาติ จรประดิษฐ์ (2547, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงอาการของการกระตุ้นให้การกระทำหรือให้ไม่กระทำเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานหรือปฏิบัติ

ภาระหน้าที่ให้สำเร็จให้ได้ผลผลิตที่ดีที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนของบุคคลและในส่วนขององค์การเป็นเป้าหมายสำคัญ

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547, หน้า 2) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินคือ “Movere” มีความหมายว่าเคลื่อนที่ (To move) ซึ่งก็สะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจมีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน (Energy) ทิศทาง (Direction) ที่จะนำไปสู่เป้าหมายและการธำรงไว้ (Sustenance) ซึ่งอธิบายได้ว่าเมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจบุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทางที่ชัดเจนและมีการธำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547, หน้า 291) กล่าวว่าการจูงใจ (Motivation) หมายถึงแรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกับผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548, หน้า 12) สรุปว่าแรงจูงใจหมายถึงพลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคนซึ่งทำหน้าที่กระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลนั้นกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาซึ่งอาจเกิดปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ได้

ปัญญา จั่นรอด (2548, หน้า 18) กล่าวว่าแรงจูงใจหมายถึงพฤติกรรมในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าให้แสดงพฤติกรรมความสามารถหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเองไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชมส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550, หน้า 143) กล่าวถึงการจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมในตัวของแต่ละบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจ ให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อประสบความสำเร็จจะรู้สึกภาคภูมิใจ และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ความสำคัญของแรงจูงใจ

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจสามารถสรุปความสำคัญของแรงจูงใจได้ดังนี้

วรินธร แก้วคล้าย (2549, หน้า 9) กล่าวว่าโดยทั่วไปทุกคนปฏิบัติงานโดย 1) ตามแรงจูงใจ คือแรงจูงใจในตัวเขาเองทำให้ต้องการจะทำงาน 2) ด้วยความสามารถคืออยู่ในวิสัยสามารถที่จะทำงานให้และ 3) ในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน เช่น สภาพงานเครื่องมืออุปกรณ์ข่าวสารข้อมูล ซึ่งส่งผลให้เกิดความพอใจที่จะทำงานเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติงานด้วยไม่ได้ คือ การปฏิบัติงานตามแรงจูงใจ ผู้บริหารจึงต้องศึกษาให้ถ่องแท้เพราะแรงจูงใจในตัวพนักงานเองเป็นพลังภายในซึ่งเป็นส่วนสำคัญมากในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นว่าการจูงใจมีความสำคัญเนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์การต่าง ๆ จะเกิดขึ้นอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจของพนักงานเป็นสำคัญ ถ้าองค์การมีผู้บริหารที่สามารถใช้หลักจูงใจได้ถูกต้องพนักงานจะมีความตั้งใจและเต็มใจทำงานสูงจะเกิดประสิทธิภาพได้ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ส่วนองค์การใดไม่เห็นความสำคัญของการจูงใจจะได้ผลตรงข้าม

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่งเพราะการทำงานใด ๆ ก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการคือความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการ จูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

ชลิยา ด่านทิพารักษ์ (2543, หน้า 22) กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจว่ามีประเด็นในการพิจารณาอยู่ 3 ประการคือความสำคัญที่มีต่อองค์การโดยส่วนรวมความสำคัญที่มีต่อผู้บริหารและความสำคัญต่อบุคลากรดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อองค์การ การจูงใจมีประโยชน์ต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคลในอันที่จะสนองความต้องการด้านพฤติกรรมมนุษย์ให้แก่องค์การ ในเรื่องสำคัญ ๆ คือ

1.1 ช่วยให้องค์การได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย

1.2 ทำให้องค์การมั่นใจว่าบุคลากรขององค์การจะทำงานตามที่ถูกมอบหมายงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

1.3 ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ขององค์การ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร

2.1 ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน

2.3 เอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. ความสำคัญต่อบุคลากร

3.1 ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ และสนองความต้องการของตนเองได้พร้อม ๆ กัน

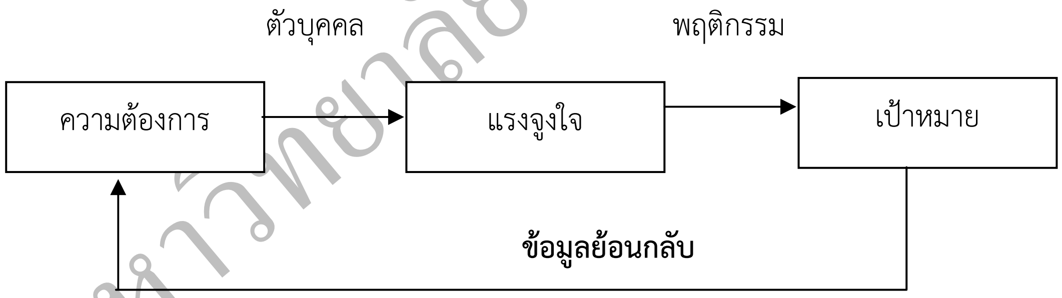
3.2 ได้รับความยุติธรรมจากองค์การและฝ่ายบริหาร

3.3 มีขวัญกำลังใจในการทำงาน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อคนงานหรือพนักงานในฐานะสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ คอยดูแลสวัสดิการเพิ่มสิ่งจูงใจปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ดีอยู่เสมอ ซึ่งจะสร้างความพอใจให้กับพนักงานและสร้างความสำเร็จต่อองค์การต่อไป

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

พงศ์ หรดาล (2540, หน้า 66) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดได้ตลอดเวลา เพราะมนุษย์มีความต้องการ (Needs) ซึ่งทำให้เกิดความไม่สมดุลทางร่างกายและจิตใจก่อให้เกิดแรงขับ (Drives) หรือแรงจูงใจ (Motives) ที่จะทำให้พฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมาย (Goals) ที่สามารถสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองแรงขับหรือแรงจูงใจก็จะลดพลังลง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของแรงจูงใจ (พงษ์ หรดาล, 2540, หน้า 66)

1. ความต้องการ (Needs) ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวของบุคคลซึ่งเป็นการขาดดุลทั้งร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุกคนมีความต้องการหลายระดับและความต้องการของคนเราสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1.1 ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นผสมกับความต้องการที่จะมีชีวิต และการดำรงชีวิตได้แก่ความหิวความกระหายความต้องการทางเพศ ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการอากาศที่บริสุทธิ์ และความต้องการขับถ่าย เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Physiological and social needs) แรงจูงใจประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสภาพของสังคมวัฒนธรรม การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ โดยแยกออกได้ดังต่อไปนี้ คือ ความต้องการที่เกิดจากสังคม และความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้

2. แรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive)

2.1 แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลไปยังเป้าหมายพฤติกรรมที่กระตุ้นนี้เรียกว่า พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated behavior) พฤติกรรมที่ถูกจูงใจมี 2 ลักษณะ คือ ต้องมีกริยาอาการอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลังและจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

2.2 แรงขับ (Drive) หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการ ถ้าความต้องการมีพลังสูงแรงขับก็จะสูง ทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แรงขับสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ 1) แรงขับปฐมภูมิ (Primary drive) เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคนไม่จำเป็นต้องเรียนรู้แรงขับประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แรงขับทางด้านสรีระ เช่น ความหิวกระหาย ความเจ็บปวด ความต้องการทางเพศ ความอบอุ่นความหนาว เป็นต้น และแรงขับทั่วไป เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความกลัวเป็นต้น 2) แรงขับทุติยภูมิ (Secondary drive) เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้หรือบางทีเรียกว่าแรงกระตุ้นทางสังคม เช่น การยอมรับทางสังคม สถานะทางสังคม หรือความผูกพันกับผู้อื่น เป็นต้น ตำแหน่งการงานเกียรติยศชื่อเสียงอำนาจ เป็นต้น

3. เป้าหมาย (Goals) หมายถึงจุดหมายของพฤติกรรม ซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ (ลดแรงขับและลดความต้องการ) หรือรู้สึกไม่พอใจ (เพิ่มแรงขับและเพิ่มความต้องการ)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจ ได้ว่า การจูงใจเพื่อทำให้มนุษย์ทำงานประกอบด้วย 3 ประการคือ

1. ผู้รับการจูงใจเป็นบุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้จูงใจต้องการจะใช้กระบวนการจูงใจเข้าดำเนินการให้ปฏิบัติในสิ่งที่ผู้จูงใจต้องการด้วยความสมัครใจ

2. วิธีการจูงใจเป็นกระบวนการทั้งศาสตร์และศิลป์และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ถูกจูงใจให้สามารถคล้อยตาม และสามารถกระทำตามจนบรรลุวัตถุประสงค์และ

3. เป้าหมายของการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่ผู้จะจูงใจหวังจะให้เกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายภายหลังจากการใช้วิธีการจูงใจ และการกระทำให้การจูงใจมนุษย์ได้ผลสำเร็จนั้นจำเป็นต้องรู้ธรรมชาติของมนุษย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประเภทของแรงจูงใจ

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548, หน้า 14) ได้แบ่งแรงจูงใจเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบ่งตามที่มาของแรงจูงใจสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 แรงจูงใจทางกาย (Physiological motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นตามความต้องการทางร่างกายถือเป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตซึ่งเกิดจากร่างกายต้องการสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นตามธรรมชาติเช่นเมื่อร่างกายขาดน้ำก็เกิดแรงจูงใจคือกระหายที่จะดื่มน้ำและแสวงหาน้ำดื่มเป็นต้นลักษณะของแรงจูงใจทางกายมีดังนี้

1.1.1 แรงจูงใจทางบวกหรือแสวงหา (Positive supply motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายมีชีวิตอยู่รอดชดเชยต่อสิ่งที่ร่างกายขาดไป เช่น ความหิว ความกระหายและการพักผ่อน เป็นต้น

1.1.2 แรงจูงใจทางลบหรือการหลีกเลี่ยง (Negative or avoid motive) เป็นแรงจูงใจเพื่อให้ร่างกายหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะเป็นอันตราย หรือสิ่งที่ไม่เป็นที่ต้องการ เช่น ความเจ็บปวด ความเสียใจ ความสกปรก เป็นต้น

1.1.3 แรงจูงใจที่จะดำรงเผ่าพันธุ์ (Species maintaining motive) เป็นแรงจูงใจทางธรรมชาติที่ทำให้มีการสืบพันธุ์ เพื่อการสร้างสมาชิกสืบทอดในสังคมต่อไป

1.2 แรงจูงใจทางสังคม (Social motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคม เช่น การต้องการความรัก การยกย่องการมีชื่อเสียง ความก้าวหน้าในชีวิต ความภาคภูมิใจ ซึ่งแรงจูงใจทางสังคมแบ่งได้ ดังนี้

1.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุดโดยมีความมานะพยายามขยันอดทนเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะตั้งความมุ่งหวัง หรือเป้าหมายไว้สูง และมีความพยายามมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

1.2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นหรือสังคม บุคคลที่มีแรงจูงใจประเภทนี้สูงมักจะเป็นผู้ที่ชอบเข้าสังคมเป็นที่พึ่งพาอาศัยของบุคคลอื่น ให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่นมีความเมตตาโอบอ้อมอารี เห็นใจผู้อื่นเสมอ ซึ่งแรงจูงใจด้านนี้ก็จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ยอมรับนับถือ

1.2.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power motive) เป็นแรงจูงใจที่ต้องการเป็นผู้นำของบุคคลต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นทั่วไป โดยวิธีที่ชอบธรรมและไม่ชอบธรรม เช่น การขยันทำงานใช้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับให้เป็นผู้นำ ถือเป็นการได้อำนาจอย่างเป็นธรรม แต่ถ้าได้มาโดยการแย่งชิงคดโกงหรือทำลายล้างถือเป็นการได้มาซึ่งอำนาจไม่เป็นธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. แบ่งตามลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลที่มองเห็นคุณค่าของการทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประโยชน์และมุ่งมั่นตั้งใจ เพื่อมุ่งหวังความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความสำเร็จในการทำกิจกรรมหรือทำงานจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสุขอุดมการณ์ ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่สร้างขึ้นหรือกระทำได้ยากมากแต่มีความคงทนถาวร

2.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motive) คือ แรงจูงใจที่เกิดจากการคาดหวังสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวบุคคล เช่น รางวัลเกียรติยศคำชมเชย หรือสิ่งล่อใจอื่น ๆ โดยไม่ได้กระทำเพื่อความสำเร็จในสิ่งนั้น แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นแรงผลักดันในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมายและมีทิศทางโดยกระบวนการใด ๆ ได้จากภายนอกตัวบุคคล เช่น การแข่งขันที่หวังชัยชนะและรางวัลการเสริมแรงจากการได้รับความพอใจการลงโทษ เป็นต้น

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, หน้า 14) แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) โดยอธิบายว่าภายใต้มุมมองที่เข้าใจกันว่าทำไมบุคคลจึงทำงานความแตกต่างจะอยู่ที่แหล่งที่มาของแรงจูงใจมุมมองบางมุมมองเชื่อว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยปัจจัยภายใน สภาวะแวดล้อมภายนอก เช่น การบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด หรือรายได้ในขณะที่มุมมองบางมุมมองเชื่อว่า บุคคลจะถูกจูงใจด้วยตัวเองโดยปราศจากปัจจัยภายนอกเหล่านี้ บุคคลอาจจะระลึกถึงงานบางอย่างที่ปฏิบัติอย่างกระตือรือร้นเพียงเพื่ออยากจะทำงานเท่านั้น และงานบางอย่างที่บุคคลปฏิบัติเพียงเพื่อจะรักษางานไว้เท่านั้น

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2544, หน้า 47) สรุปแรงจูงใจเป็น 2 ลักษณะคือ 1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) เกิดจากการที่บุคลากรมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ทำจึงเป็นแรงจูงใจที่บุคลากรสร้างขึ้นในตัวเอง 2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกของงานจึงเป็นแรงจูงใจที่บุคคลอื่นสร้างขึ้น

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2530, หน้า 257) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจทางสรีระวิทยา แรงจูงใจด้านนี้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้เป็นความต้องการที่จำเป็นตามธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำอาหารพักผ่อน และปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับของความต้องการทางสรีระได้จากการสังเกตพฤติกรรมการกระทำของคนเรา คือ จากความต้องการมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การโต้ตอบต่อสิ่งที่มาขัดขวาง

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยา มีความสำคัญน้อยกว่าแรงจูงใจทางสรีระวิทยาเพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่าแต่จะช่วยคนเราทางด้านจิตใจทำให้มีสุขภาพจิตดีและสดชื่นแรงจูงใจประเภทนี้ ประกอบด้วย ความอยากรู้อยากเห็น และการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม และความต้องการความรัก และความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากผู้อื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. แรงจูงใจทางสังคมหรือแรงจูงใจที่เกิดจากการเรียนรู้ แรงจูงใจชนิดนี้มีจุดเริ่มต้นส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตกาลของบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้มีความสัมพันธ์กับการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา ตัวอย่างของแรงจูงใจทางสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเรา ได้แก่

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motives) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีและประสบความสำเร็จ

3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affinitive motives) เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นต้องการความเอาใจใส่ความรักจากบุคคลอื่นและต้องการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ

3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self exteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับของสังคมมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนโดยทั่วต้องการได้รับการยกย่องจากสังคมซึ่งจะนำมาสู่ความรู้สึกนับถือตนเอง

จากการแบ่งประเภทของแรงจูงใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกแรงจูงใจภายในจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลและงาน ส่วนแรงจูงใจภายนอกจะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมของงานรายได้สวัสดิการและนโยบายขององค์การ

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจซึ่งกิ๊บสันอีแลนวิชและโพเนลลี่ (Gibson, Iranewich and Ponnelly, 1997, p.128) ได้แบ่งทฤษฎีแรงจูงใจออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

1. **กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา** ได้แก่

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierachy of needs)

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

1.3 ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG needs theory)

1.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's AAP needs theory)

2. **กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ** ได้แก่

2.1 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's expectancy theory)

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอร์เรอร์ (Porter and lawler's expectancy)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

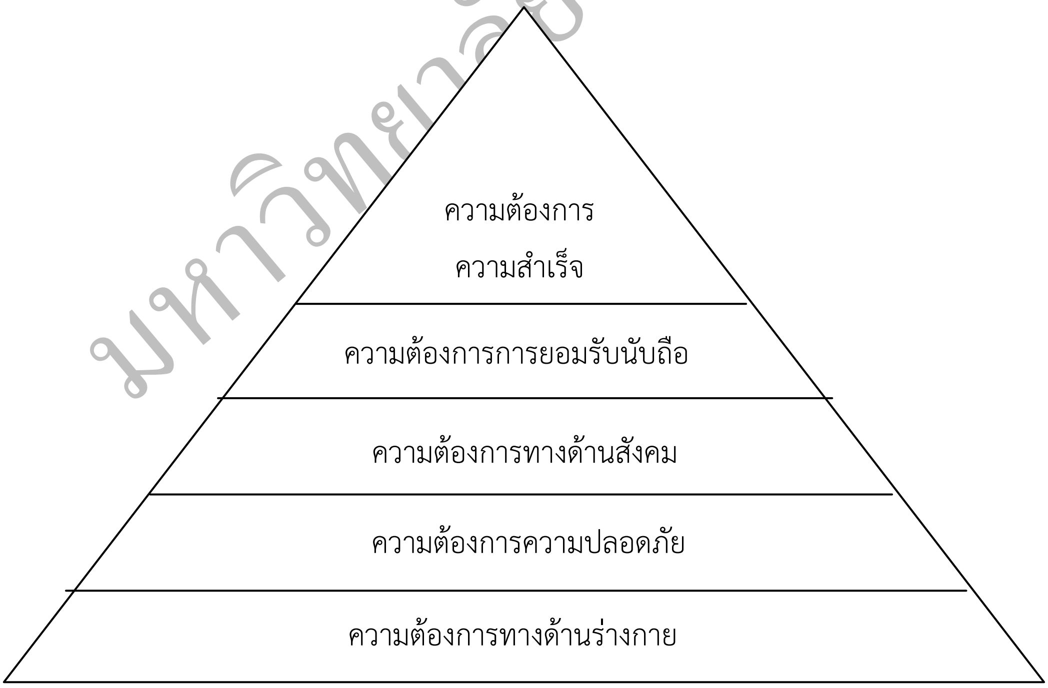
กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content theory)

ทฤษฎีกลุ่มนี้จะศึกษาถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเองที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล โดยพยายามที่จะกำหนดความต้องการที่เฉพาะเจาะจงที่จะจูงใจบุคคล ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

สุรางค์ โค้วตะกูล (2544, หน้า 116) กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์หรือที่เรียกว่าทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's general theory of human motivation) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีชื่อเสียงมากที่สุดและถูกนำมาอ้างถึงมากที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานแห่งสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ไว้ว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นเป็นสิ่งจูงใจแทน และมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง

โดยมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ได้เป็น 5 ขั้นตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงขั้นสูงสุดดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย 3) ความต้องการทางด้านสังคม 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ 5) ความต้องการความสำเร็จ



ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (สุรางค์ โค้วตะกูล, 2544, หน้า 116)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

มณฑล รอยตระกูล (2546, หน้า 18) กล่าวถึงทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ ซึ่งมีพื้นฐานความคิดจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ที่จำแนกคนออกเป็น 2 กลุ่มเป็นหลักพื้นฐานในการนำไปใช้ในการจูงใจแนวคิดของทฤษฎีนี้แบ่งผู้ใต้บังคับบัญชาออกเป็น 2 กลุ่มตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y สามารถเปรียบเทียบให้เห็นได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การเปรียบเทียบลักษณะคนตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y (มณฑล รอยตระกูล, 2546, หน้า 18)

ทฤษฎี X	**ทฤษฎี Y**
1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วขี้เกียจ	1. คนงานโดยมากมีความสุขกับการทำงาน
2. คนงานสนใจเฉพาะงานที่เป็นของตน	2. คนงานชอบที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในงานต่างๆ
3. คนงานชอบให้ถูกลงโทษเพื่อเพิ่มผลงาน	3. การลงโทษไม่ได้ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่ม
4. คนงานไม่สนใจในงานที่ตนทำเท่าไหร่	4. คนงานสนใจในงานที่ตนทำ
5. โดยพื้นฐานคนงานขี้โกง	5. โดยพื้นฐานแล้วคนงานจริงใจกับงาน
6. ระเบียบวินัยสามารถช่วยเพิ่มผลผลิต	6. คนงานจะมีความรับผิดชอบต่องานเอง
7. คนงานไม่สนใจเป้าหมายขององค์การ	7. คนงานสนใจในเป้าหมายขององค์การ
8. คนงานไม่มีความรับผิดชอบต่องาน	8. คนงานมีความรับผิดชอบต่องาน

ทฤษฎี X ถ้าเปรียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์แล้วทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ คือ ความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยจากเหตุที่เชื่อว่าคนงานไม่ชอบทำงานพยายามหลีกหนีงานเห็นแก่ตัวไม่เอาใจใส่ต่อองค์การและมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น แนวคิดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การจึงต้องใช้วิธีการบังคับสั่งการโดยตรง การจูงใจด้วยผลตอบแทนทางด้านการเงินและการใช้ระเบียบวินัยและอำนาจควบคุมหรือแม้กระทั่งการข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ และมุ่งตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ

ทฤษฎี Y มีลักษณะตรงข้ามกับทฤษฎี X คือจะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการมีชื่อเสียงความต้องการการยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิตจากเหตุที่เชื่อว่าคนงานมีความรับผิดชอบงานเองต้องการพัฒนาตัวเองเห็นว่าการทำงานมีความสนุกสนาน ดังนั้นแนวการบริหารด้านการจูงใจจึงไม่สามารถจะใช้การออกคำสั่งการควบคุมการปูนบำเหน็จรางวัลการลงโทษทางวินัยแต่จะเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม

คนงานจะควบคุมและสั่งการด้วยตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การเขายอมรับว่าเป้าหมายและกิจกรรมของฝ่ายบริหารนั้นจะต้องเข้ากันได้กับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคนผู้บริหารตามทฤษฎี Y เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการระดับสูงนั้นจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคน

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎีของแมคเกรเกอร์สามารถนำไปประยุกต์ในการทำงานได้โดยลักษณะการทำงานจะแตกต่างกันตามทัศนะของฝ่ายจัดการ นั่นคือถ้านำทฤษฎี X ไปใช้องค์การจะควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเข้มงวด และใช้ปัจจัยพื้นฐานทางวัตถุ เช่น เงินค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงาน ในทางตรงกันข้ามถ้านำทฤษฎี Y ไปใช้องค์การจะให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน ให้ความไว้วางใจให้พนักงานรู้สึกว่าตนสามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้ความสามารถของตนได้เต็มที่ โดยไม่ถูกควบคุมบังคับบัญชาอย่างเข้มงวด กล่าวคือ ใช้ปัจจัยทางด้านจิตใจเป็นสิ่งจูงใจพนักงานนั่นเอง ผู้วิจัยเป็นว่าองค์การควรใช้วิธีจูงใจแบบทฤษฎี Y เพราะจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเต็มใจและอุทิศกำลังความสามารถให้กับการทำงานของตนส่งผลให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบ ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนี้เป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความยากหรือง่าย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

หนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์การ โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน (Job context) เป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์การเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันมิให้คนลาออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้จัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์การแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะและได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation: Subordinates) หมายถึง การพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4. ลักษณะของอาชีพ (Status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation: Supervisor) หมายถึง การพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

6. นโยบายการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์การ เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์การต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation: Peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

8. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

9. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์การ

10. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor: Technical) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงานตลอดจนความเต็มใจหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

Herzberg (1959, p.118) เสนอว่าผู้บริหารส่วนมากให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน มักแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือปรับปรุงเงินเดือนให้สูงขึ้น การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขที่มิได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของคนงานจะเป็นการกระตุ้นให้ทำงานได้ดีกว่าที่จะให้ทำงานในตำแหน่งเดิม แต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามรักษาปัจจัยค้ำจุนให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก

ภาพที่ 2.3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์และเฮอร์ซเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 46)

3. ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer’s ERG needs theory)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2547, หน้า 304) กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจ ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการอัลเดอร์เฟอร์ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภทคงเหลือ 3 ประเภทดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือความต้องการของร่างกายและความต้องการปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

อัลเดอร์เฟอร์ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่นเขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับตัวอย่างเช่นความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการอยู่รอด)

4. ทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ (McClelland's AAP needs theory)

กุสุมา จ้อยช้างเนียม (2547, หน้า 22) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ ว่าแมคคิลแลนด์นำเสนอทฤษฎีเอเอพี (AAP) ว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จจึงกำหนดเป้าหมายในการทำงานมีการวางแผนสร้างวิสัยทัศน์ใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงานหรือมีอิทธิบาท 4 ในการทำงานคือมีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และวิมังสา (เพื่อบรรลุความสำเร็จในงาน)

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการรู้จักและมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและเอื้ออาทรต่อกัน

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่เป็นพวกเป็นคณะจึงต้องการอำนาจบารมีและมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในกลุ่มเนื้อหาเน้นการศึกษาในด้านของปัจจัยต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการจากองค์การซึ่งการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีกลุ่มนี้องค์การควรมองในด้านการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process theory)

ทฤษฎีกลุ่มนี้จะศึกษาถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมอันเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's expectancy theory)

ชลิยา ด่านทิพารักษ์ (2543, หน้า 28) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (The vroom expectancy theory) ซึ่งทฤษฎีความคาดหวังเสนอแนะว่าบุคคลไม่เพียงแต่จะถูกผลักดันด้วยความต้องการเท่านั้น แต่จะตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ต้องการกระทำหรือไม่กระทำด้วยซึ่งวรูมชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ความคาดหวัง

2) คุณค่าหรือความสำคัญของผลลัพธ์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างผลระดับแรกกับผลระดับที่สองหรือกลไก

ความคาดหวัง (Expectancy) ตามความหมายของวรูม คือ ความน่าจะเป็น (Probability) ที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด เช่น ถ้าพนักงานทำงานอย่างหนักและตั้งใจเต็มที่โอกาสหรือความน่าจะเป็นจากการทุ่มเททำงานหนักของเขาจะทำให้เกิดผลผลิตในปริมาณสูง จะเป็นเท่าใดโอกาสหรือความน่าจะเป็นนี้จะอยู่ในระหว่าง 0 (คือไม่มีโอกาสหรือไม่มีทางเลย) ถึง 1 (คือมีโอกาสเต็มที่) ดังนั้นถ้าพนักงานเชื่อแน่ว่าถ้าเขาทำงานเต็มที่เขาจะสามารถทำผลผลิตได้ในปริมาณสูงอย่างแน่นอนความคาดหวังของเขาจะเท่ากับ 1 ในทางตรงข้ามถ้าเขาเชื่อว่าถึงแม้เขาจะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดเขาก็จะไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลยความคาดหวังของเขาจะเท่ากับ 0 คุณค่าหรือความสำคัญของผลลัพธ์เป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ระดับที่สองคุณค่าของผลลัพธ์หรือความพอใจต่อผลลัพธ์ย่อมขึ้นอยู่กับความปรารถนาของคน ๆ นั้นเช่น ถ้าพนักงานปรารถนาอย่างมากที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง คุณค่าของผลลัพธ์หรือความพอใจของเขาจะมีค่าเป็นบวกถ้าเขาไม่รู้สึกอะไรเลยต่อการได้เลื่อนตำแหน่ง คุณค่าของผลลัพธ์ของเขาจะมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าเขารู้สึกไม่ชอบหรือไม่ต้องการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งคุณค่าของผลลัพธ์ของเขาจะมีค่าเป็นลบ

ความสัมพันธ์ระหว่างผลระดับแรกกับผลระดับที่สองแรงจูงใจของแต่ละบุคคลจะมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับผลที่เขาได้รับหรือที่เขาคิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว เช่น ถ้าพนักงานมีความเชื่อว่าถ้าผลผลิตของเขามีปริมาณสูงเขาจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรืออีกนัยหนึ่งก็คือผลงานของความสัมพันธ์โดยตรงกับการได้เลื่อนตำแหน่งดั้งนั้นผลลัพธ์ของการทำงานของพนักงานผู้นี้จะเป็น 2 ระดับ คือ ระดับแรก ได้แก่ ปริมาณผลผลิตของเขา และระดับที่สอง ได้แก่ การได้เลื่อนตำแหน่ง จึงอาจกล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่พนักงานมีหรือไม่มีหรือมีมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผลระดับแรกกับผลระดับที่สองดังที่กล่าวแล้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547, หน้า 22) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้ให้สมมติฐานว่าความต้องการเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในมนุษย์และความเข้มแข็งของแรงจูงใจนั้นจะขึ้นอยู่กับระดับของความปรารถนาของแต่ละบุคคลที่จะกระทำพฤติกรรม วรูมเชื่อว่าบุคคลจะทำการเลือกกระทำพฤติกรรมซึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังในการรับรู้คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลจากการกระทำพฤติกรมและการรับรู้ความเป็นไปได้ว่าพฤติกรรมที่กระทำจะเป็นสาเหตุให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณค่านั้นในองค์การพนักงานจะได้รับการจูงใจเพื่อที่จะทำงานอย่างหนักถ้าพวกเขาคาดหวังว่าความพยายามนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ทางบวก เช่นการเลื่อนตำแหน่งการได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น รวมทั้งถ้าผลลัพธ์เหล่านั้นจะเป็นเครื่องมือที่นำพาบุคคลไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นความปรารถนาทางบวกอื่น ๆ ได้

2. ทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอร์เรอร์ (Porter and lawler's expectancy theory)

สมยศ นาวีการ (2531, หน้า 117) ได้กล่าวเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอร์เรอร์ว่าเป็นรูปแบบประสิทธิภาพในการผลิตและการตอบสนองความพอใจ โดยพอร์ตเตอร์และลอร์เลอร์ ได้พัฒนารูปแบบของพวกเขาขึ้นมาเพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ โดยเฉพาะรูปแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอร์เรอร์จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจและการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทนโดยแบ่งผลตอบแทน 2 แบบ คือ ผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก ผลตอบแทนหรือรางวัลภายในนั้นบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะได้รับด้วยตัวของเขาเอง สำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดีเช่นความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงานและการตอบสนองความต้องการระดับสูง ตามทฤษฎีของมาสโลว์ในรูปแบบดังกล่าวผลตอบแทนภายในจะเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยตรงก็ต่อเมื่องานดังกล่าวจะต้องมีความท้าท้ายที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะให้รางวัลโดยตัวของเขาเองทางด้านความรู้สึกได้ ในกรณีที่เขามีความรู้สึกว่าเขาปฏิบัติงานนั้นได้ดีองค์การจะให้ผลตอบแทนหรือรางวัลภายนอกและตอบสนองความต้องการระดับต่ำเป็นส่วนใหญ่ เช่น เงินเดือนและความมั่นคงในงาน พอร์เตอร์และลอร์เรอร์มีความคิดเห็นว่าผลตอบแทนภายนอกจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นรางวัลโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งก็ต่อเมื่อเขาให้คุณค่าสิ่งเหล่านั้นในทางบวก

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ กลุ่มกระบวนการนั้นเน้นการศึกษาในด้านของกระบวนการทิศทางหรือการเลือกแบบแผนของการสร้างพฤติกรรม โดยการกระตุ้นการรักษาการยับยั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ต้องการให้เกิด ซึ่งการสร้างแรงจูงใจตามทฤษฎีในกลุ่มกระบวนการนี้คือ การทำให้การรับรู้ของพนักงานในองค์การสอดคล้องกับความพยายามและผลการปฏิบัติงานของเขา รวมทั้งกระตุ้นพฤติกรรมเมื่อต้องการให้เกิดและระงับพฤติกรรมที่ไม่ต้องการให้เกิด

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) ในการวิจัยแนวคิดทฤษฎี "แรงจูงใจ" ที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. นโยบายการบริหารงาน (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์การ เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์การต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความมั่นคงขององค์การ

3. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation: Subordinates) หมายถึงการพบปะสนทนา และปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation: Peers) หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

6. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

7. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์การแล้ว ยังหมายถึงการที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะและได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

8. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นหลังจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

9. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่แต่เดิมนั้นคือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ได้ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 ต่อมาได้มีการเปลี่ยนสภาพเป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่การจัดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้มีการเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 เป็นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ เลขที่ 89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

วิสัยทัศน์

มุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมแห่งชาติที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าและสาธารณชนอย่างใกล้ชิดทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

พันธกิจ

ให้บริการโทรคมนาคมด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ความมั่นใจด้านข้อมูลข่าวสารเพื่อความมั่นคงของชาติ ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรวมถึงบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง สองคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม

เป้าหมายองค์กร

1 รักษาอัตราเติบโตของรายได้และกำไรจากการดำเนินงานจากการให้บริการซึ่ง ทีโอที ดำเนินการเองให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

2. พัฒนาโครงข่ายไปสู่เทคโนโลยี NGN อย่างเต็มรูปแบบเพื่อรองรับความต้องการสินค้าและบริการของผู้ใช้บริการที่มุ่งสู่ IP–Based ในลักษณะมัลติมีเดียและเป็น Convergence

3. เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและขยายพื้นที่การให้บริการของบริการบรอดแบนด์ xDSL และ FTTx ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

4. ขยายโครงข่าย 3G ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการรวมทั้งขยายความร่วมมือกับพันธมิตร MVNO ที่มีศักยภาพ

5. มุ่งเน้นการรักษาคุณภาพบริการ (Quality of service) คุณภาพโครงข่าย (Network availability) ให้อยู่ในระดับสากลรวมถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

6. บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงด้านกฎหมาย

7. มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate social responsibility: CSR) และคืนกำไรสู่สังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สภาพธุรกิจ

เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนทั้งลูกค้ากลุ่มองค์กรธุรกิจกลุ่มหน่วยงานภาครัฐและลูกค้ากลุ่มประชาชนทั่วไปทีโอที จึงได้นำเสนอบริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมแบบครบวงจรทั้งบริการด้านเสียงภาพเคลื่อนไหวและข้อมูล ซึ่งนอกเหนือจากการเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์ประจำที่รายใหญ่ที่สุดของประเทศแล้ว ทีโอทียังมุ่งมั่นในการเป็นผู้นำในการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง บริการมัลติมีเดียบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (3G) และให้บริการ ICT Solutions แก่ลูกค้าองค์กร ซึ่งทีโอทีได้เร่งทำการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศเพราะตระหนักดีว่าระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงนั้นเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และทำให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และทีโอทีก็ได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศมาโดยตลอด จึงเป็นความท้าทายของ ทีโอทีที่ต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพโครงข่ายให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทั่วถึงเท่าเทียมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน

ลักษณะการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วยธุรกิจให้บริการสื่อสารโทรคมนาคม 6 กลุ่มคือ

1. บริการด้านเสียง (Voice)
2. บริการด้านอินเทอร์เน็ตและสื่อสารข้อมูล (Internet and data)
3. บริการด้านมัลติมีเดียและคอนเทนท์ (Multimedia and content)
4. บริการที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลัก (Related business)
5. บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (3G)
6. บริการอื่น ๆ (Other services)

การให้บริการและกิจกรรมสำคัญ

ทีโอทีเป็นผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมรายหลักของประเทศที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศด้วยเทคโนโลยีที่หลากหลาย ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐเอกชนประชาชนทั่วไปในฐานะผู้ให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและต่างประเทศโดยในปี 2554 มีการให้บริการและกิจกรรมสำคัญดังนี้

การให้บริการ

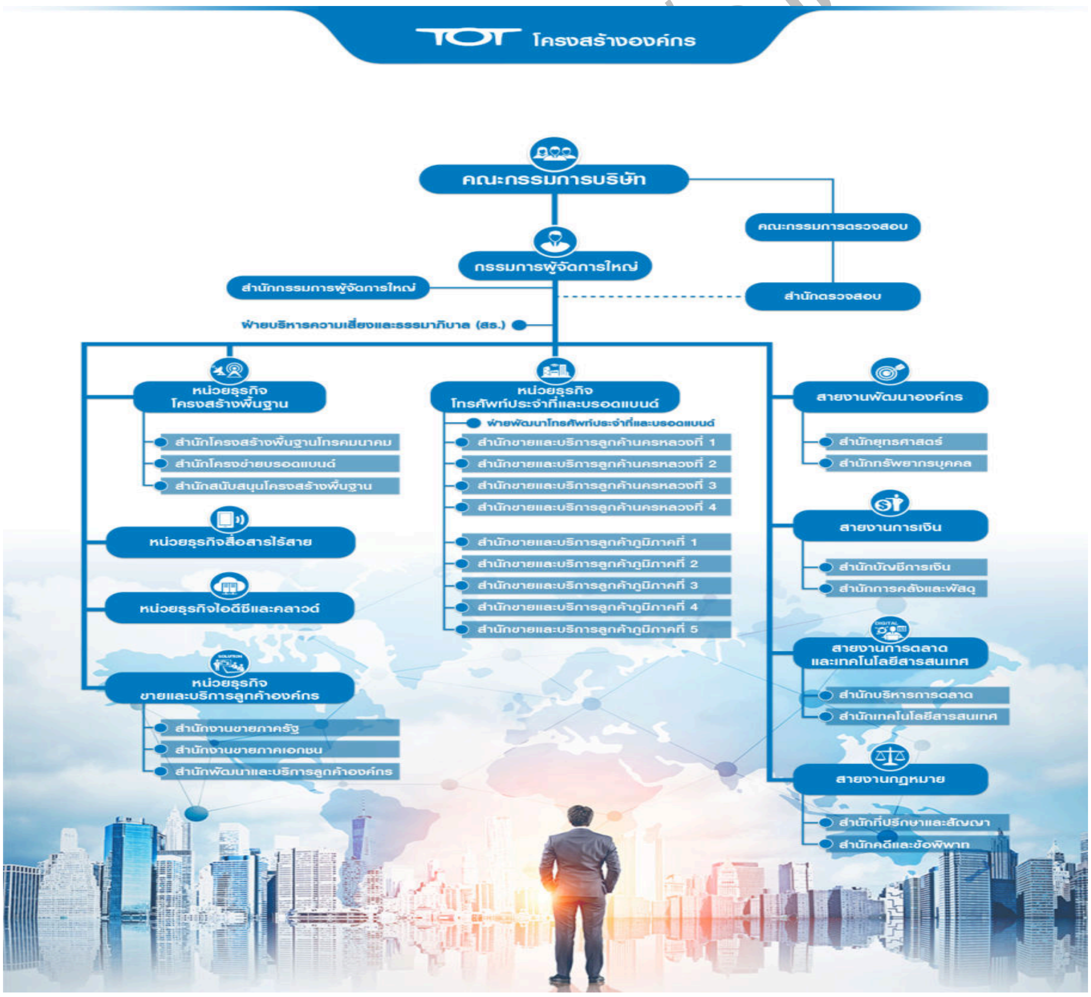
เปิดให้บริการระบบบริหารจัดการออนไลน์ (Cloud apps powered by TOT) เน้นการตอบสนองต่อผู้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว โดยเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจจากการขายซอฟต์แวร์แบบ License มาเป็นการให้เช่าใช้บริการผ่านเว็บ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องจัดหาฮาร์ดแวร์และติดตั้งซอฟต์แวร์แต่อย่างใด ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถบริหารงานผ่านระบบได้สะดวกทุกที่ทุกเวลา อัตราค่าบริการตามที่มีการใช้งานจริงลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่ต้องรับภาระค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์

ค่าติดตั้งค่าบำรุงรักษาที่สำคัญบริการ CloudApps มีการอัพเกรดซอฟต์แวร์รูปแบบใหม่ตามความต้องการของตลาด โดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์เมื่อ 20 กันยายน 2554 ในช่วงแรกทีโอทีได้นำ 3 แอพพลิเคชั่นที่สำคัญและใช้กันแพร่หลายมาให้บริการ คือระบบบริหารบัญชีออนไลน์ (Accounting) ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ (CRM) และระบบบริการทรัพยากรบุคคลออนไลน์ (HRM) โดยตั้งเป้าหมายเจาะตลาด SMEs คาดว่าจะสร้างรายได้ปีละกว่า 50 ล้านบาทเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ TOT 3G ความเร็วสูงบนเทคโนโลยี HSPA+ (High Speed Packet Access Plus) หรือระบบ 3.9G (42 Mbps ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ 21 Mbps ในพื้นที่ภูมิภาค) โดยใช้ระบบรับส่งสัญญาณแบบ MIMO และการผสมผสานสัญญาณที่เร็วขึ้นทำให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานพร้อมกันได้เพิ่มขึ้น มีคุณลักษณะในการรับส่งข้อมูลได้พร้อมกันในลักษณะ Triple play คือสามารถใช้งานโทรศัพท์อินเทอร์เน็ตและงานรับส่งข้อมูลอื่นได้พร้อมกันนอกจากนี้ TOT ยังได้ปรับปรุงและแก้ปัญหาเรื่องสัญญาณล่าช้าให้ดีขึ้นในปี 2554 สามารถใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เต็มรูปแบบได้ในกรุงเทพมหานครและเปิดทดลองให้บริการในจังหวัดเศรษฐกิจหลักและเป็นแหล่งท่องเที่ยวได้แก่จังหวัดเชียงใหม่เชียงรายและชลบุรี เปิดให้บริการเดือนกุมภาพันธ์ 2555 และเปิดให้บริการครอบคลุมทุกภูมิภาคจำนวน 14 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ระยอง สงขลา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานีลำปาง พิษณุโลก อุดรธานี นครราชสีมา ขอนแก่น หนองคาย และอุบลราชธานี หลังจากนั้นกลางปี 2555 สามารถใช้งานได้ทุกจังหวัดทั่วประเทศเปิดให้บริการ TOT e-Service เพิ่มขึ้นในปี 2554 ได้แก่บริการชำระเงินออนไลน์ (e-Pay) รับชำระค่าบริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านเว็บไซต์บริการใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ (e-Invoice) ประกอบด้วยบริการสอบถามยอดค่าใช้บริการและชำระเงินใบแจ้งหนี้อิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลรายละเอียดในการใช้โทรศัพท์ วิเคราะห์ข้อมูลรายละเอียดการใช้โทรศัพท์ดาวน์โหลดข้อมูลรายละเอียดการใช้โทรศัพท์ และขอสำเนาใบแจ้งค่าใช้บริการย้อนหลังบริการขอใช้บริการของทีโอที (e-Service order) เช่น ขอติดตั้งโทรศัพท์ ขอใช้บริการเสริม ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นต้นและบริการจำหน่ายรหัส (e-Code) โดยจำหน่ายรหัส TOT Prepaid Online สามารถนำไปใช้บริการต่าง ๆ เช่น TDET Knowledge+, Game Online, TOT Netcall, PIN PHONE 108,TOT Wi-Fi, TOT Smart SMS และ TOT 3G ไว้ในรหัสเดียวกันสามารถเติมเงินโอนเงินและตรวจสอบข้อมูลการใช้เปิดให้บริการเกมออนไลน์ใหม่ Cloud Nine และ Valiant ซึ่งเป็นเกมออนไลน์ตัวที่ 4 และ 5 หลังจากที่ทีโอทีเปิดให้บริการเกมออนไลน์มาแล้ว 3 เกมคือ Tales Runner, We Dancing Online (WeDo) และ H.A.V.E เกม Cloud Nine เป็นเกมออนไลน์เกมแรกของทีโอทีที่เป็นเกมแนว Full 3D MMORPG สไตล์น่ารักสดใสและมีระบบคอมมูนิตี้ที่หลากหลาย โดยเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์เมื่อ 14 มิถุนายน 2554 สำหรับเกม Valiant เป็นเกมแนว Dungeon Action MMORPG ที่ผสมผสานความเป็นแฟนตาซีกับระบบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Dungeon และ Puzzles ได้อย่างดีเยี่ยมซึ่งได้เปิดให้บริการในเชิงพาณิชย์เมื่อ 28 ธันวาคม 2554 รายได้ของธุรกิจเกมออนไลน์มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีจำนวนสมาชิกกว่า 6 ล้านไอดีและจำนวนร้านอินเทอร์เน็ตที่เป็นสมาชิกกว่า 30,000 แห่งเปิดให้บริการ Mobile Data Service ผ่านโครงข่าย Wi-Fi ที่มีความเร็วสูงสุด 100 Mbps ร่วมกับบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัดบริษัทดีแทคบรอดแบนด์จำกัดบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัดและบริษัทสยามพารากอนดีเวลลอปเม้นท์จำกัดครอบคลุม 3 ศูนย์การค้า ได้แก่ศูนย์การค้าสยามพารากอนสยามเซ็นเตอร์และสยามดิสคัฟเวอรี่ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการ Smart Phone, Smart Device, Tablet PC, Notebook และอุปกรณ์สื่อสารอื่นที่มีความสามารถรับสัญญาณ Wi-Fi ให้เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไร้สายได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกรูปแบบที่หลากหลายสะดวกรวดเร็วสามารถรองรับทุกไลฟ์สไตล์ของลูกค้าได้อย่างไร้ขีดจำกัด (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2556, หน้า 21-22)

โครงสร้างบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างการบริหารงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2556,หน้า 46)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทนา เจนจัดทรัพย์ (2548, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 333 คน พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ออน ธนสินทรัพย์ (ประเทศไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งงาน รายได้ สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในที่ทำงานสัมพันธภาพของพนักงานกับครอบครัว สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งและเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นุชรัตน์ โก่งเกษร (2550, หน้า 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทนิเด็คอีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในระดับมากจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ และระดับปานกลาง จำนวน 12 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย และการบริหารด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงของงานที่ทำ ด้านความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จของงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผู้บังคับบัญชาที่รู้งานเป็นอย่างดี ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการเติบโตในตนเองและอาชีพ ด้านการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 18–30 ปี และอายุ 31–43 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่อายุมากกว่า 43 ปี และพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 20,000 บาท ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานแผนกงานและตำแหน่งงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานระหว่าง 1–5 ปี และ 6–10 ปี จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานมากกว่า 11 ปีขึ้นไป ด้านแผนกงาน พบว่า พนักงานปฏิบัติงานแผนกประกอบเบสแอสซี่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกประกอบฮับแอสซี่ และแผนกประกอบสปินเดิลมอเตอร์ และพนักงานตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่ระดับตำแหน่งงานหัวหน้าไลน์การผลิตและหัวหน้างาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

พรพิมล สายแก้ว (2551, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จและลักษณะของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับต่ำสุด พนักงานบริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตัวแปรส่วนบุคคลด้านที่พักอาศัยแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรส่วนบุคคลอื่นไม่มีผล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคไลน์โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความเป็นส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ปราโมทย์ ดวงเลขา (2551, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ผลการศึกษาพบว่า

(1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาครนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออก ในภาพรวมของปัจจัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยของปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบ 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านความสำเร็จในงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ 5) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเรียงลำดับได้ดังนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 2) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 3) ด้านนโยบายและการบริหาร 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

(2) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามสถานภาพสมรส และที่ระดับ 0.01 จำแนกตามอัตราเงินเดือน แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงาน

วรรณา สิริสมพร (2551, หน้า 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซัมมิท แหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท ซัมมิท แหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลร้านด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการบริหาร และนโยบายของบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานบริษัท ซัมมิท แหลมฉบัง โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี คือ ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้รับโอกาสศึกษาและฝึกอบรมดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งพิจารณาปรับตำแหน่งและการปรับค่าจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจซึ่งส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่น ๆ ได้

ชัญญา อชิรศิลป์ (2551, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงในการปฏิบัติงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบตามอายุ และอายุงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานขาย พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันกัน 3) ปัจจัยด้านงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่งาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศรีรุ้ง คงนิน (2552, หน้า 1) ศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสมาร์ทเทรด เทคโนโลยี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

(1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 25-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี

(2) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สมาร์ทแทรค เทคโนโลยี จำกัด พบว่าโดยรวมพนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานและด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านความสำเร็จตรงเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ และด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วยว่ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

(3) พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สมาร์ทแทรคเทคโนโลยี จำกัด ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552, หน้า 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อาควานิชิฮาร่าคอร์ปอเรชั่น จำกัดผลการวิจัยพบว่า

(1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการ/พนักงานระดับ 5-6 ปฏิบัติงานในส่วนงานสนับสนุน มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีสถานภาพสมรส มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 4 ปี และมีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตนเอง

(2) พนักงานเห็นด้วยในระดับมากว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านเงินเดือนผลตอบแทนและสวัสดิการพนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง

(3) พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ส่วนงานที่ปฏิบัติงานรายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ทำงาน และที่พักอาศัยที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาควานิชิฮาร่าคอร์ปอเรชั่น จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ณัฐกานต์ ไม้เต็ง (2552, หน้า 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

(1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมตอนปลาย/ปวช. ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี และรายได้ต่อเดือน 7,500–10,000 บาท

(2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คิตากาว่าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะการปฏิบัติงานและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านการบริหาร และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

(3) ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยของพนักงานบริษัท คิตากาว่าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหน้าที่การงานต่างกัน มีระดับความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

พิมพ์ชนก ทาชมภู (2552, หน้า 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานประจำฝ่ายผลิต บริษัท วาลโบร (ประเทศไทย) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานประจำฝ่ายผลิต บริษัท วาลโบร (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานมาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพนักงานมีแรงจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการในระดับร้อยที่สุด ผลการเปลี่ยนเทียบพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ สถานภาพทางครอบครัว วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษามีข้อเสนอแนะได้บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานและโครงสร้างของเงินเดือนเป็นกรณีเร่งด่วน

อนงเยา พูลเพิ่ม (2552, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอ็ดวานซ์แพคเกจจิ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

(1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20–29 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ต้นสังกัดฝ่ายผลิต รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท สถานภาพโสดและมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1–3 ปี

(2) พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเห็นด้วยว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริหารจัดการ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการรับผิดชอบในหน้าที่ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ได้แก่

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการค่าตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

(3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายต้นสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอายุงานต่างกัน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อรวรรณ สายจำปา (2555, หน้า 1) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู ผลการวิจัยพบว่า

(1) ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีช่วงอายุระหว่าง 22-31 ปี และมีระยะเวลาการทำงาน 16 ปี ขึ้นไป

(2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและในด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

(3) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า พนักงานมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านสภาพการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านผลตอบแทน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

(4) ความผูกพันของพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในเขตนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

(5) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล

(5.1) พนักงานที่มีอายุ และสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(5.2) พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนปัจจุบัน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(6) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน สำหรับด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลตอบแทนและด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

(7) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงในในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อบริษัทญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง พบว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ในด้านความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านการได้รับความยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี