

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

The Relationship between Motivation and Performance Efficiency
of Employees at the Internet Service Provider Company

วรวิร์ อังศุรจากรักษ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี

worawee_angsutorn@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีที่ตั้งสำนักงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 381 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = .56) 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .61) และ 3) แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า โอกาสในการพัฒนาลักษณะงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The purposes of this research were: (1) to study the motivation of employees at the Internet service provider company. (2) to find their performance efficiency. and (3) to investigate the relationship between their motivation and performance efficiency.

The sample for this study included 381 persons who currently worked as employees at the Internet service provider company. Questionnaires were used for collecting data and consisted of three sections: personal data, motivation, and performance efficiency. The Chronbach Alpha reliability coefficient was 0.98. The data were analyzed by using descriptive statistics (frequency, means, and standard deviation), and Pearson's product moment correlation coefficient.

The research findings were as follows: (1) The employees of the Internet service provider company rated their motivation at the medium level ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = .56). (2) These employees also rated their performance efficiency at the medium level ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .61). Finally, (3) the motivation factors in terms of achievement, recognition, working practices, responsibility, progress opportunities, job development opportunities, salary, relationship with peers, line of command, company policy and administration, working conditions, security, and personal life related positively and significantly to the performance efficiency of the employees ($p < .05$, $r = .431$).

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ได้ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจเกือบทุกประเภทธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้นทั้งนี้เพื่อเป็นการรองรับกับความต้องการของประเทศไทย ในอันที่จะก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้และการแข่งขันในโลกเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่สร้างความสามารถในการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับธุรกิจ อันเนื่องมาจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพนั้นสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม อีกทั้งเป็นทรัพยากรที่คู่แข่งเลียนแบบ ได้ยาก ดังนั้นธุรกิจที่สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จ และสามารถพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรระดับแนวหน้าได้ หลักของการบริหาร คือ การใช้

ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรวัสดุให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยการจัดการระบบ วิธีการ และเวลาเพื่อให้ได้มาซึ่งผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ภายใต้ความพึงพอใจขวัญกำลังใจอย่างสูงสุด และบุคลากรที่ร่วมในการผลิตความสำเร็จนั้นๆ (ทิพยาพล นุนนาค. 2531: 40-42) ทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และความสำเร็จขององค์กรอย่างยิ่ง โดยทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ความสามารถ (Ability) 3) ทักษะ (Skill) และ 4) บุคลิกลักษณะ (Characteristic) ที่เหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความรู้สึกรวมทั้งพฤติกรรม การแสดงออก รูปแบบการทำงาน ของบุคคล และความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันออกไป การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และเห็นความจำเป็นในการศึกษาหาความต้องการของบุคลากรในองค์กรว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้นด้วย อีกทั้ง

ยังเป็นการตรวจสอบด้วยว่าบุคลากรในองค์กรมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองอะไรจากองค์กร และปัจจัยใดที่มีบทบาท และมีอิทธิพลต่อการตอบสนองความต้องการ หรือการสร้างแรงจูงใจขององค์กรที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม และสนองตอบหรือไม่สนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรขาดความมุ่งมั่น ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี ตลอดจนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงาน หรือองค์กรนั้น ๆ เช่นเดียวกันกับธุรกิจของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ในประเทศไทย โดยเฉพาะบริษัทที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider) ที่เป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ ๆ ในการจัดเก็บความรู้ การส่งผ่านและการสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ รวมไปถึงการสร้างอุตสาหกรรมสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่จัดการระบบสารสนเทศตามที่ต้องการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ทำหน้าที่ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศไปยังแหล่งต่างๆ อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งทั้งสององค์ประกอบที่สำคัญนี้มีหน้าที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกันอย่างกลมกลืน และบริษัทผู้ประกอบธุรกิจประเภทนี้ถือว่าบุคลากรขององค์กร เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดของบริษัท และเป็นปัญหาลำดับต้น ๆ ที่บริษัทส่วนใหญ่พบมากที่สุดในปัจจุบัน โดยเฉพาะในเรื่องที่จะสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถทำงานด้วย การรักษามูลค่าบุคลากรเหล่านี้ก็ทำได้ลำบากเนื่องจากมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพราะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าที่อื่น แม้ว่าบางบริษัท จะสร้างแรงจูงใจด้วยการส่งไปฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้นก็ตาม การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะตามที่ต้องการ สอดคล้องกับการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบ

เศรษฐกิจบนฐานความรู้ของประเทศไทย โดยสมชาย สุขสิริเสรีกุล (2549) พบว่า เงื่อนไขที่สำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้เกิดประสิทธิผลตามที่พึงประสงค์ คือ การเพิ่มจำนวนและความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้มีความเพียงพอ เพราะถ้าหากพิจารณาเพียงด้านปริมาณ ก็จะพบว่าประเทศไทยจะไม่ประสบปัญหากับการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีเลย แต่เมื่อพิจารณาทักษะและคุณภาพของบุคลากรประกอบกัน กลับพบว่าประเทศไทยจะต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากปัจจัยหลัก 3 ประการคือ 1) ผู้สำเร็จการศึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนหนึ่งไม่ได้ทำงานที่ใช้ทักษะนั้น 2) ผู้มีทักษะ ส่วนหนึ่งมีการลาออกจกตลาดแรงงานเพื่อไปประกอบกิจกรรมอื่น และ 3) การได้งานทำไม่ตรงกับทักษะที่มีอยู่ ซึ่งอาจเกิดจากด้านศักยภาพที่ต่ำ หรือการมีทักษะที่ไม่ตรงตามที่ตลาดต้องการ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อปรับปรุงแนวทางเสริมสร้างให้เกิดความพอใจ ขจัดความไม่พอใจ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างแรงจูงใจใน การทำงานของบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้ปริมาณการย้ายบริษัทของบุคลากรลดน้อยลง อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
 2. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาลักษณะงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
 3. ศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยค่าจูง ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปกครองบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานขององค์กร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต
- การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งพิจารณาเลือกศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มของบริษัท ที่เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider) ที่มี

ที่ตั้งสำนักงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในช่วงระยะเวลา 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2551

5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ที่พัฒนาขึ้นมาโดย เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg (1959) ได้ ศึกษาการจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร (The Motivation of Work) และในปีเดียวกันได้มี การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานออกมาเป็นทฤษฎีของเขาเองชื่อว่า "Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory" และ Motivation-Hygiene Theory" ซึ่งเป็นที่ยอมรับการอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งปัจจัย จูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 6 ปัจจัยหลักที่สำคัญ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นการทำงานบรรลุเป้าหมาย ที่องค์กรกำหนดไว้และก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานนั้น 2) การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นการทำงาน ที่องค์กรยอมรับ ความสำเร็จ การได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา รวมถึงจากบุคคลอื่น ด้วย 3) ลักษณะงาน (Work itself) เป็นการทำงานที่ได้รับมอบหมายสร้างสรรค์งานเหล่านั้นด้วยตัวเอง ตามความถนัดและตามความสามารถ ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ในที่สุด 4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความตั้งใจในการทำงานด้วยตนเองสำนึก และรับผิดชอบในหน้าที่ 5) โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน (Advancement) การที่องค์กรพิจารณาเห็นความสามารถของบุคคล และมี โอกาสในการเลื่อน

ตำแหน่ง และ 6) โอกาสในการพัฒนาทักษะในงาน (Possibility of growth) เป็นเรื่องของการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนต่อ อบรม สัมมนาหรือศึกษาหาความรู้

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยขจัดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และ ช่วยให้สามารถทำงานต่อไปในองค์กรได้ ประกอบด้วย 1) เงินเดือน (Salary) นอกจากรายได้ที่ได้รับตอบแทนในการทำงานรายเดือนแล้วยังหมายถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นที่องค์กรมีให้ด้วย 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (International Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้ร่วมงานในทุกระดับ 3) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-technical) เป็นการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในระดับสูง การวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การปกครองด้วยความยุติธรรม เป็นต้น 4) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and administration) เป็นการแสดงให้เห็นถึงนโยบาย องค์กร การจัดการ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน 5) สภาพการปฏิบัติงาน (Working Condition) สภาพ ที่เหมาะสมในการทำงานไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจน ความสมดุลของปริมาณงานกับกำลังคน 6) ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการทำงาน และ 7) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factor in personal life) เป็นความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในการทำงานกับชีวิตครอบครัว สภาพครอบครัวดีหรือไม่ดีเป็นผล อันเนื่องมาจากการทำงาน

6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต สรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่าบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 381 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.60 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.90 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 75.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.50

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ พบว่าบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านโอกาสในการพัฒนาลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 3.49 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านโอกาสก้าวหน้าซึ่งมีค่าของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่มีค่าเฉลี่ยต่างกัน คือ 3.48, 3.45, 3.42, 3.41 และ 2.87 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน พบว่าบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านอื่น ๆ ที่มีค่าระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบาย การบริหารงานขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ 3.40, 3.38, 3.37, 3.33, 3.11 และ 3.06 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการ

ภาคการณ และกำหนดวิธีปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานจนมีผลงานที่ดีเป็นที่ยอมรับแก่เพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีแก่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน การใช้อุปกรณ์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความระมัดระวังรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ของบริษัท และมีการติดต่อประสานงานอย่างเป็นกันเอง และได้รับอิสระในการทำงาน เมื่อเทียบเป็นคะแนนเฉลี่ยแล้วให้ความสำคัญปานกลาง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยจิตใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $0.05 (r=0.783)$ และพบว่า ปัจจัยกำลังในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $0.05 (r=0.784)$

7. สรุปผลการวิจัย

ระดับแรงจูงใจของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย $3.34 (S.D.=0.57)$ สอดคล้องกับการศึกษาของวารงคณาสิริบุษกะ; และยุพิน อังสุโรจน์ (2550) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาดตนเองของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย $3.46 (S.D.=0.43)$ แตกต่างจากการศึกษาของ คุณากร สุวรรณพันธุ์ และประจักษ์ บัวผัน (2550) พบว่า ภาพรวมของแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดหนองคายโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย $3.69 (S.D.=0.38)$

ปัจจัยจิตใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย $3.35 (S.D.=0.625)$ เมื่อพิจารณารายด้าน ค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน

กลาง และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย $3.49 (S.D.=0.63)$ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย $2.87 (S.D.=0.93)$ สอดคล้องกับการศึกษาของคุณากร สุวรรณพันธุ์; และประจักษ์ บัวผัน (2550) พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดหนองคาย เมื่อพิจารณารายข้อของปัจจัยจูงใจ พบว่า ทุกข้อจะอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่ง ซึ่งในหัวข้อของการศึกษาด้านโอกาสก้าวหน้า มีระดับค่าเฉลี่ยของความเห็นค่า กล่าวคือ 1) บริษัทมี การกำหนดขั้นตอนการเลื่อนตำแหน่งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย $2.82 (S.D.=0.950)$ 2) ความเสมอภาคหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ย $2.88 (S.D.=1.003)$ และ 3) หลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและเป็นไปตามหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ย $2.93 (S.D.=0.961)$ และสอดคล้องกับการศึกษาของโสภิตา เฟื่องทอง (2545) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิโครงการหลวง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในกลุ่มปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะในระดับมาก ซึ่งพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยที่รักษาสุขลักษณะจิตที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบาย และการบริหาร ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับบุคลากรในแผนกอื่น และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพการทำงานและค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผลสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และให้ความสำคัญในระดับปานกลางในด้าน การยอมรับยกย่อง และชมเชยจาก

ผู้อื่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ส่วนปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย **3.33** (S.D.=0.569) เมื่อพิจารณา รายด้านค่าระดับความคิดเห็นของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ทั้งในระดับมาก และระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากคือ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าเฉลี่ย **3.64** (S.D.=0.75) ส่วนปัจจัยค่าจ้างด้านอื่น ๆ ที่มีค่าระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันคือ **3.40** (S.D.=0.83), **3.38** (S.D.=0.69), **3.37** (S.D.=0.70), **3.33** (S.D.=0.71), และ **3.11** (S.D.=0.72) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านเงินเดือน ค่าเฉลี่ย **3.06** (S.D.=0.88) แสดงว่าบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คิดว่าตนเองมีเงินเดือนน้อย กล่าวคือ จากข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ร้อยละ **64.30** มีรายได้อยู่ระหว่าง **10,001** บาทถึง **20,000** บาท และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ประกอบกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรคิดว่าตนเองมีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย **3.42** (S.D.=0.61) ส่วนผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ **0.05** ($r=0.783$) และ (**0.784**) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณา รายด้านแล้ว พบว่า ปัจจัยจูงใจ **3** อันดับแรกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทผู้

ให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ **1**) ด้านความสำเร็จของงาน **2**) ด้านการยอมรับนับถือ และ **3**) ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค่าจ้าง **3** อันดับแรกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ **1**) ด้านการปกครองบังคับบัญชา **2**) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว และ **3**) ด้านนโยบายการบริหารองค์กร

นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของกัญญาภรณ์ ศรีสุข (2542) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยจูงใจในการทำงานทุกปัจจัย โดยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ชีวิตส่วนตัว ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ตำแหน่งงาน ผลสำเร็จในการทำงาน โอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ และการยอมรับจากผู้อื่น แต่ข้อค้นพบในครั้งนี้แตกต่างกับการศึกษาของ นัจจิต ชาญวันดี (2544) ที่พบว่า ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน

สรุปได้ว่าทั้งปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย **1**) ความสำเร็จของงาน **2**) การยอมรับนับถือ **3**) ลักษณะงานความรับผิดชอบ **4**) โอกาสก้าวหน้า และ **5**) โอกาสในการพัฒนาลักษณะงาน และปัจจัย ค่าจ้าง ได้แก่ **1**) เงินเดือน **2**) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล **3**) การปกครองบังคับบัญชา **4**) นโยบาย การบริหารงานขององค์กร **5**) สภาพการทำงาน **6**) ความมั่นคงในการทำงาน และ **7**) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

8 ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตควรตระหนักถึงปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะปัจจัยจูงใจ 1) ด้านความสำเร็จของงาน บริษัทควรสร้างแรงจูงใจโดยกำหนดค้ำให้อยู่ในรูปของผลตอบแทนต่าง ๆ เมื่อบุคลากรเหล่านั้นสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีการให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้งานที่ทำประสบความสำเร็จ 2) ด้านการยอมรับนับถือ บริษัทควรส่งเสริมให้มี การประชุมปรึกษาหารือก่อนลงมือปฏิบัติงานสร้างความไว้วางใจ และการยอมรับนับถือซึ่งกัน และกันภายในหน่วยงานของบริษัท และ 3) ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน บริษัทควรมอบหมายงาน และตำแหน่งให้บุคลากรได้ทำงานตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ส่วนปัจจัยการจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นบริษัทควรส่งเสริมบุคลากรที่มีผลการทำงานที่ดีให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรือมีโอกาสได้ไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีความชัดเจน และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงนโยบายดังกล่าว เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.2 ผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตควรตระหนักถึงปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะปัจจัยค้ำจุน 1) ด้านการปกครองบังคับบัญชา บริษัทควรส่งเสริมบุคลากรให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้มากขึ้น โดยมีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อก่อให้เกิดความเป็นกันเองระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี และความสัมพันธ์กัน ในหมู่บุคลากรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลประกอบการของบริษัท 2) ด้านชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว บริษัทควรจัดสัมมนาประจำปีให้กับบุคลากรและครอบครัว เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อบริษัท รวมไปถึงถึงสมาชิกในครอบครัวของบุคลากรมีความเข้าใจ และเห็นด้วยกับภาระหน้าที่ใน การปฏิบัติงาน และ 3) ด้านนโยบายการบริหารองค์กร บริษัทควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน มีโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสม เนื่องจากส่งผลต่อบุคลากรโดยตรง เพื่อให้บุคลากรได้นำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับความต้องการของบริษัท

ส่วนปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด บริษัทควรมีการปรับนโยบายใน การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี และค่าล่วงเวลาให้มีความชัดเจน และมีความเป็นธรรม มากขึ้น โดยการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานประจำปีอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการกำหนดมาตรฐานของ ผู้ประเมินให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน

1.3 ผู้บริหารบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตควรหาธุรกิจเสริมธุรกิจหลักเพื่อความหลากหลายของธุรกิจ และเพื่อให้บุคลากรมีรายได้พิเศษเพิ่มขึ้นจากรายได้ประจำเพื่อขวัญและกำลังใจและสวัสดิภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของตัวบุคลากรเองและต่อครอบครัวของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจและ การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบริษัท ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามขนาดของ สถานประกอบการ คือ ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ

บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เช่น ปัจจัยกระบวนการ
บริหาร บรรยากาศในองค์กร โครงสร้างองค์กร เป็นต้น

23ระเบียบวิจัยครั้งนี้วัดระดับความคิดเห็นจาก
บุคลากรผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ
งานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวัดระดับ ความคิดเห็นจาก
บุคลากรผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในภูมิภาคด้วย

24การเก็บแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้เก็บเพียง
ครั้งเดียวสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรมี การจัดเก็บ
แบบสอบถาม **2**ครั้งต่อปี

9 เอกสารอ้างอิง

- [1]. กัญญาภรณ์ ศรีสุข. (2542). ปัจจัยจูงใจในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในนิคมอุตสาหกรรม
ภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม. เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- [2]. कुमार สุวรรณพันธุ์; และประจักษ์ บัวผัน. (2550,
ตุลาคม-ธันวาคม). แรงจูงใจและการนับสนุนจาก
องค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่
ของนักวิชาการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัด
หนองคาย. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **7(4):**
58-70

- [3]. ทิพยาพล บุณนาค. (2531, สิงหาคม-กันยายน). การ
บริหารงานอย่างมีส่วนร่วมอย่างเต็มรูปแบบ. วารสาร
เพิ่มผลผลิต. **27: 40-42**
- [4]. น้ำจิต ชาวันดี. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศึกษาเฉพาะ
กรณี จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.
(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [5]. วราภรณ์ สิริบุษกะ; และยุพิน อังสุโรจน์. (2550,
มีนาคม). ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจสภาพแวดล้อม
ในการทำงานกับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคณะ
ของพยาบาล. วารสารประชากรศาสตร์. **23(1):**
31- 47.
- [6]. สมชาย สุขศิริเสรีกุล. (2549). การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์เพื่อรองรับการเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจบน
ฐานความรู้ของประเทศไทย. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [7]. โสภิตา เฟื่องทอง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อ การ
ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของมูลนิธิ
โครงการหลวง. การค้นคว้าแบบอิสระ บธ.ม.
เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร.
- [8]. Herzberg F.B.; Mausner, & Snyderman, B.B.
(1959). *The Motivation To Work* New York
John Wiley and Sons Inc.