

# แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรณีศึกษา บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน

(สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ)

**Motivation that affects employee performance**

**of National Telecom Public Company Limited**

**(Head office Chaengwattana)**

ปัทิดา ประทุมรัตน์<sup>1</sup> จรีพร ศรีทอง<sup>2</sup>

สาขาวิชา การจัดการ โครงการ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสำหรับนักบริหารรุ่นใหม่

Pathida Pratoomrat<sup>1</sup> Chareeporn Srithong<sup>2</sup>

Management field Master of Business Administration Program for Young Executives

## บทคัดย่อ

ในการค้นคว้าวิจัยอิสระ เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ) มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2.) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (f), ค่าร้อยละ (%), ค่าสถิติ t – test, ค่าสถิติ Anova, ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ), ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนของเพศหญิง ช่วงอายุ 21 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท อายุงาน 6 – 10 ผลการวิเคราะห์ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ

<sup>1</sup> นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัธยมคำแหง

<sup>2</sup> อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัธยมคำแหง

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่าด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณ ไม่สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านเวลา สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### **ABSTRACT**

In an independent research study on motivation that affects employee performance, a case study of National Telecom Public Company Limited (Chaengwattana Head Office) has the objectives: 1.) to study personal factors that affect performance efficiency. work 2.) To study work motivation that affects work efficiency. The sample group was 400 employees of National Telecom Company Public Company Limited (Head Office Chaengwattana). The instrument used in the study was a questionnaire. (Questionnaires) Statistics used in data analysis include frequency (f), percentage (%), t - test statistic, Anova statistic, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation. (S.D.) and Pearson's correlation (r)

The results of the study found that the proportion of respondents were female, age range 21 - 30 years, single status, bachelor's degree level of education. Employee position Average monthly income 25,001 – 35,000 baht, working period 6 – 10. Results of analysis: Hypothesis 1: Different personal factors have different effects on motivation to work. It was found that personal factors such as age, marital status, job position, average monthly income and length of employment There are different opinions on work motivation. Hypothesis 2: Work motivation is related to work efficiency. Security and progress At the significance level of 0.01, it was found that the work quality and quantity aspects They are not related and have statistical significance at the 0.01 level. For the time aspect, they are related and have statistical significance at the 0.01 level.

**Keywords:** motivation, work efficiency

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) พบว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและมีความเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรก็จะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรได้อีกด้วย

### วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ)

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรศาสตร์ จะศึกษาจากกลุ่มประชากร 5,664 คน ที่ปฏิบัติงานใน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ)

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

##### 2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

ข้อมูลประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ด้านความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการได้รับยอมรับนับถือ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติจำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้งวัฒนะ) ประกอบไปด้วย ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

**3. ขอบเขตด้านพื้นที่** บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) 99 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

**4. ขอบเขตด้านเวลา** ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2566

### **สมมติฐานของการวิจัย**

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### **แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง**

#### **แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์**

แนวคิดทางด้านประชากรศาสตร์ มีความสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน บุคคลที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไปด้วย

ปพิชญา ศรีจันทร์ (2563, หน้า 16) กล่าวโดยสรุปคือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ก็คือข้อมูลส่วนบุคคล โดยที่แต่ละคนก็จะมีลักษณะเหล่านี้แตกต่างกันไปตามแต่ประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลที่ได้รับ และจากแนวคิดด้านประชากรศาสตร์ข้างต้นที่กล่าวว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ต่าง ๆ ส่งผลต่อลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดนี้ ใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ว่าจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่

#### **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน**

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ เพื่อที่จะสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรโดยคำนึงถึง

ธนภรณ์ พรรณราย (2565, หน้า 21) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การใช้ทักษะและความสามารถ มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด มีระเบียบวินัย ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ถูกต้องแม่นยำมีคุณภาพและได้มาตรฐาน

### **แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน**

แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรรณ อารณ ( 2557, หน้า 6) แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน กระตุ้นพฤติกรรมในตัวบุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการหรือโน้มน้าวโดยสิ่งจูงใจ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรให้ความร่วมมือความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

### **แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน**

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายความว่า พฤติกรรมที่จะสร้างผลประโยชน์ต่อองค์กร หากแต่องค์กรจะต้องสร้างแรงจูงใจในนั้นขึ้นมาให้เหมาะสมกับบุคลากรภายในองค์กรแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และส่งผลต่อความเติบโต ความเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงขององค์กร โดยอาศัยองค์ประกอบทฤษฎีของ Herzberg ที่เป็นปัจจัยจูงใจบุคลากรให้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และการกระทำของบุคลากรในการทำงาน

พรเพชร บุตรดี (2563 , หน้า 34) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กร โดยการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคลที่จะได้รับการกำหนดเกณฑ์ การให้รางวัลเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ ทুমเหตุความพยายามอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ของตนที่มีอยู่ ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าแรงจูงใจเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่ง ที่กระตุ้นให้คนเราแสดงพฤติกรรมหนึ่งพฤติกรรมใดออกมา การศึกษาพฤติกรรมของ บุคคลในองค์กร จึงพยายามนำแนวคิดทางแรงจูงใจมาปรับใช้ทั้งในด้านการออกแบบงาน การวางระบบแรงจูงใจ การจัดการในการให้รางวัลและพิจารณาความดีความชอบ ตลอดจนการสร้างบรรยากาศ และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยผู้วิจัยได้นำเอาทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) บัณฑิตที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (โรงงานอยุธยา) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัย สมรรถนะองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (โรงงานอยุธยา) โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative)

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการท างานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## วิธีการดำเนินงาน

ประชากร คือ พนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ) จำนวน 5,664 คน (อ้างอิงจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ ณ วันที่ 18 เดือนกรกฎาคม 2566)

โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้ศึกษาคำนวณโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 374 คน และเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และเพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 26 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ็งวัฒนะ)

โดยข้อความของ ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้ ตามแบบของ Likert (อ้างถึงใน นางสาวธารินี ทองลิ้ม, 2558 : 77-78) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำถามเชิงบวก ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1

การกำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากันจะเห็นได้ว่าคะแนนสูงสุด 5 คะแนน และต่ำสุด 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ  $5 - 1 = 4$  มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับควรมีช่วงห่างเท่ากับ  $4/5 = 0.8$

การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ จังหวัดฉะเชิงเทรา)

คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00
เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20
เห็นด้วยมาก	คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40
เห็นด้วยปานกลาง	คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60
เห็นด้วยน้อย	คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ จังหวัดฉะเชิงเทรา) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าความถี่ (f) และ ค่าร้อยละ (%) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคลสำหรับค่าสถิติ t - test และค่าสถิติ Anova ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้วัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายข้อมูลที่ได้รับ

จากแบบสอบถามและการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r) ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r)

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสัดส่วนของเพศหญิง มากที่สุด ช่วงอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด มีสถานภาพโสด มากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด ตำแหน่งพนักงานทั่วไป มากที่สุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มากที่สุด อายุงาน 6 – 10 ปี มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศและระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) ด้านความพึงพอใจการปฏิบัติงาน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณ สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านเวลา ไม่สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับวิจัยของ วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยาม กลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะตำแหน่งที่สูงขึ้นย่อมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น ทำให้พนักงานมีความต้องการในความสำเร็จของงานมากขึ้นเพื่อความก้าวหน้าต่อการทำงานในอนาคต



สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 พบว่า ด้านคุณภาพงานและด้านปริมาณ ไม่สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านเวลา สัมพันธ์กันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ ภาค 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับหรือนำหนักของความสัมพันธ์โดยรวมในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านเทคนิคการนิเทศงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านเงินเดือนและผลตอบแทนด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานและด้านลักษณะงานมีสหสัมพันธ์กับประสิทธิผลในระดับสูงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะ

จากผลของงานวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ)

1. ภาพรวมของความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) แตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ)

2. องค์กรควรมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการปรับเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมและยุติธรรม การสนับสนุนอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

3. ผู้บริหาร กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่ แจ้หวงฯ) ควรให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

## บรรณานุกรม

วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2566 จาก

[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU\\_2016\\_5802010040\\_5872\\_4214.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5802010040_5872_4214.pdf)

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ ภาค 1 สืบค้นเมื่อ 17 กรกฎาคม 2566 จาก

[https://mis.krirk.ac.th/librarytext/mpa/2559/F\\_Penroong\\_%20%20%20Keawthong.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/mpa/2559/F_Penroong_%20%20%20Keawthong.pdf)