

การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y

สุขวิทย์ บุญสุข

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2561

THE STUDY INTRINSIC MOTIVATION AND EXTRINSIC MOTIVATION THAT
AFFECTING TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF GENERATION Y EMPLOYEES

Sukhawit Boonsuk

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program

in Executive Enterprise Management

Graduate School

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2018

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อ
ผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y

โดย

สุขวิทย์ บุญสุข

สาขาวิชา

การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชตะ รุ่งตระกูลชัย

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชมัย เจียรกุล)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิ สุขเจริญ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชตะ รุ่งตระกูลชัย)

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อทราบถึงแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่ม Gen Y ซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท

จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ลักษณะแรงจูงใจภายในและภายนอก พบว่าแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

SUKHAWIT BOONSUK : THE STUDY INTRINSIC MOTIVATION AND EXTRINSIC MOTIVATION THAT AFFECTING TO PERFORMANCE EFFICIENCY OF GENERATION Y EMPLOYEES. ADVISOR : ASST. PROF. DR. RACHATA RUNGTRAKULCHAI, 53 PP.

This is a quantitative research on intrinsic motivation and extrinsic motivation that affecting to performance efficiency of generation Y employees. The data were collected from 385 samples in Generation Y employees' group. Was born during 1980-1994 (25-39 year old). Descriptive statistics in mean, standard deviation, percentage, multiple regression analysis and F-test were used to test the hypotheses.

The major's findings were as follows : the majority of samples were male. Single status. Education level, bachelor's degree. Occupation of private company employees. Monthly income is 15,000 - 30,000 baht.

The major's findings were as follows: the majority of samples were male. Single status. Education level, bachelor's degree. Occupation of private company employees. Monthly income is 15,000 - 30,000 baht. The study of intrinsic motivation and extrinsic motivation analysis was found that affecting to performance efficiency of generation Y employees was classified as extrinsic motivation. The extrinsic motivation that affecting to performance efficiency of generation Y employees has 3 aspects: job characteristics, in terms of colleagues and salary included welfare at 0.05 level of significance.

TNI

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Executive Enterprise Management

Advisor's Signature.....

Academic Year 2018

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยการชี้แนะจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รชตะ รุ่งตระกูลชัย ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และหลักการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงทำให้การศึกษาสามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ตลอดจนท่านประธานกรรมการ และกรรมการผู้สอบสารนิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ และการตั้งคำถามต่างๆ จนนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการ และหลักการศึกษา

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 385 ท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการทำแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ในครั้งนี้ ทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณกำลังใจจากบิดา มารดา สมาชิกในครอบครัว เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทั้งที่เรียนด้วยกัน และที่ทำงาน ที่ให้การแนะนำส่งเสริมในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจได้นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ในครั้งนี้ต่อไป

สุขวิทย์ บุญสุข

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญรูป	ญ
 บทที่	
1 บทนำ	1
สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขั้นตอนการดำเนินงาน	2
แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	3
กรอบแนวคิดงานวิจัย	3
2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ	4
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การทำงาน	12
แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่ม Gen Y	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	21
ขั้นตอนการวิจัย	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	22
ความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์งานวิจัย	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	24
สรุปผลการวิจัย	36
อภิปรายผลการวิจัย	37
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	39
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม.....	40
ภาคผนวก	45
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	46
ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	53

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญตาราง

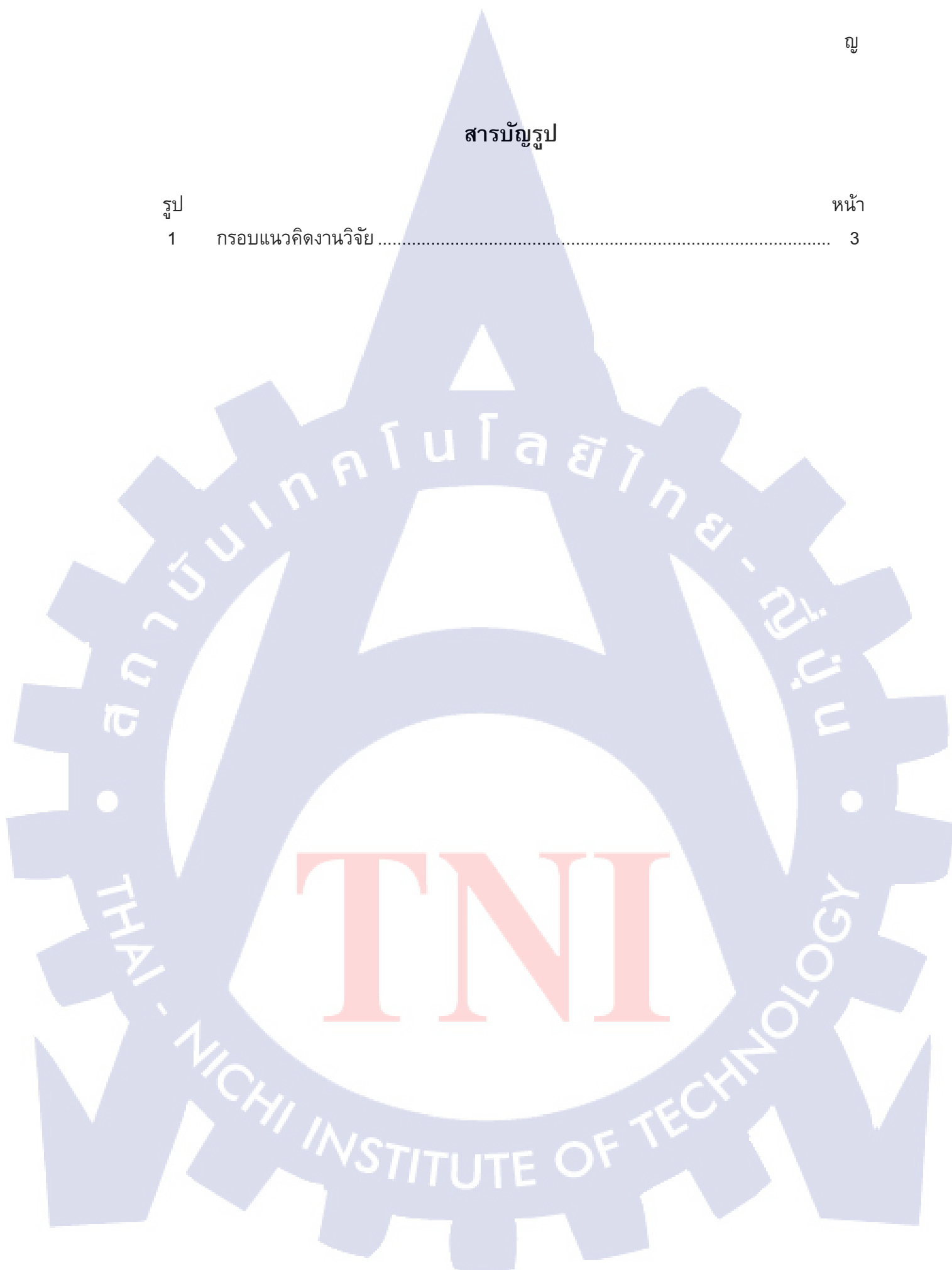
ตาราง	หน้า
1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	3
2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
3 สถานะภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
5 ลักษณะอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
6 รายได้ในแต่ละเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
7 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในโดยภาพรวม	26
8 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านสภาพ การทำงาน	26
9 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านความ ก้าวหน้าในการทำงาน	27
10 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคง ในการทำงาน	28
11 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอก โดยภาพรวม	29
12 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือน และสวัสดิการ	29
13 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอก ด้านลักษณะงาน	30
14 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอก ด้านผู้บังคับบัญชา	31
15 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอก ด้านเพื่อนร่วมงาน	32
16 การประเมินระดับความสามารถของกลุ่มตัวอย่างจากคำถามที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ที่ได้จากการทำงาน	33
17 Model Summary	33
18 ANOVA	34
19 Coefficients	35

สารบัญรูป

รูป

หน้า

1	กรอบแนวคิดงานวิจัย	3
---	--------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา

การที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้นหน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ทำงานอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานเพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินวัสดุอุปกรณ์ และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดีมีความสามารถปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะเป็นไปตามมา แต่หากขาดแรงจูงใจในงานที่ทำอยู่แล้ว อาจมีผลทำให้การทำงานขาดชีวิตชีวาและน่าเบื่อ และอาจจะมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน เช่น อาจจะไม่เต็มที่มาจากความต้องการหรือแรงขับ หรือสิ่งเร้าใจ หรือภาวะการตื่นตัวในบุคคล หรืออาจจะเนื่องมาจากการคาดหวัง หรือบางครั้งบางคราวก็อาจเป็นแรงจูงใจไร้สำนึก คือ เกิดจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่ได้รู้ตัว เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจนั้นมีผลสำคัญต่อการกระทำของแต่ละบุคคล และเมื่อศึกษาถึงงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่แล้วพบว่า แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีนักวิจัยมากมายที่ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ อาทิ เช่น ขนิษฐา สิงห์โตทอง (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของโรงแรมเชอราตัน พัทยา ประกายมาศ เพชรรอด (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอล.วาย.อินดัสตรีส์ จำกัด นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขา ในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ เป็นต้น

ปัจจุบันกลุ่มคนที่อยู่ในวัยทำงานจะเป็นกลุ่มของ Gen Y ส่วนใหญ่จะมีลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบและไม่ชอบเงื่อนไข คนกลุ่มนี้ต้องการความชัดเจนในการทำงาน ว่าสิ่งที่ทำมีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร อีกทั้งยังมีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร สามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน (ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ขององค์กรต่างๆ อีกทั้งยังสามารถนำไปอ้างอิงในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อกระตุ้นหรือเพิ่มแรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ เพื่อประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจได้นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อทราบถึงแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y

ขอบเขตของการดำเนินงาน

1. แรงจูงใจภายในและภายนอก
2. ประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานในกลุ่ม Gen Y ซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ.1980-1994) ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี จำนวน 385 คน
3. ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2562 – เมษายน พ.ศ. 2562

นิยามศัพท์เฉพาะ

Gen Y หมายถึง กลุ่มคนซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ.1980-1994) ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี

สมมติฐานการวิจัย

แรงจูงใจภายในและภายนอกมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานในกลุ่ม Gen Y

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาค้างนี้มาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักวิจัย นักวิชาการ และบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจได้นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ผลสัมฤทธิ์การทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งจะต้องนำมาใช้
2. รวบรวมข้อมูลและจัดทำแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคนเป้าหมาย
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลวิจัย ข้อเสนอแนะ และจัดทำรูปเล่มรายงาน

แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

การศึกษาในหัวข้อ แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน
ของพนักงาน Gen Y ได้จัดทำแผนและกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ดังนี้

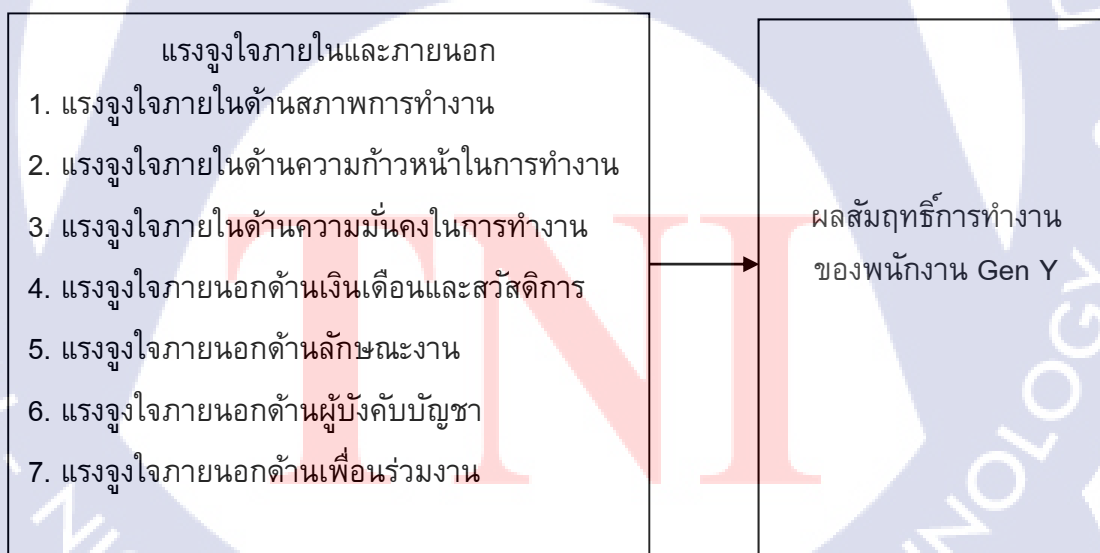
ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1	ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่จะต้องนำมาใช้	→			
2	รวบรวมข้อมูลและจัดทำแบบสอบถาม	→	→		
3	เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริโภคนเป้าหมาย			→	→
4	ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล			→	→
5	สรุปผลวิจัย ข้อเสนอแนะ และจัดทำรูปเล่มรายงาน				→

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y โดยผู้ศึกษาได้แบ่งกลุ่มเนื้อหาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็นดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่ม Gen Y
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” คิตต์ (Kidd. 1973 : 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “To Move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักจูงบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To Move a Person to a Course of Action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆ วงการ (นิมิตร กลิ่นดอกแก้ว. 2552 : ออนไลน์)

สรุปได้ว่าการจูงใจเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้จากพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา ยกตัวอย่างลักษณะของการตอบสนองสิ่งเร้าปกติคือ การขานรับเมื่อได้ยินเสียงเรียก แต่การตอบสนองสิ่งเร้าจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเช่น พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อหวังความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีต่อการทำงาน ก็ทำงานด้วยความทุ่มเท

5. ความมุ่งมั่นที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งมั่นไว้ต่ำ

6. การแสดงออกของความต้อการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้อการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7. ความต้อการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8. แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9. พฤติกรรมอาจสนองความต้อการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่นตั้งใจทำงาน เพื่อไ้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

ลักษณะของแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2541 : 107-108) นักจิตวิทยาได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเองโดยมิต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงาน ตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเองไม่ใช่เพราะถูกบีบตามารดาบังคับหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายในอันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่งซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ทักษะคติ (Attitude) หมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่ดี ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงานทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้นๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจ เป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของรถยนต์กลไกเขาก็จะพยายามศึกษาและใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้น มาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล เช่น พนักงานทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงานจึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำ นั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้เช่น พนักงานเห็น เพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงานก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นบ้างทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพ จะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครองผู้จัดการจะต้องมีบุคลิกภาพของนักบริหารหรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่พนักงานแนะนำความงามก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดแรงกระตุ้น ให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำหรือการลงโทษ (Punishment) ซึ่งกระตุ้นมิให้กระทำ ในสิ่งที่ไม่ถูกต้องนอกจากนี้การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่การทดสอบ (Test) ก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเป้าหมายที่คนต้องการ คือสิ่งล่อใจเช่นเด็กที่อยากได้ขนม ขนมก็คือสิ่งล่อใจที่ทำให้เขาช่วยแม่กวาดบ้านถูบ้านเพื่อให้ได้เงินไปซื้อขนม แต่เมื่อได้ก็ตามที่เขาบรรลุปเป้าหมายหรือได้สิ่งที่ล่อใจนั้นแล้วเขามักจะหมดแรงจูงใจที่จะทำต่อไปคือเลิกช่วยแม่ทำงานบ้าน เพราะเขามิ่ต้องและได้สิ่งที่ต้องการแล้ว

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุด้วยกันเช่น อาจจะเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงบันดาลใจหรือสิ่งเร้า หรืออาจเนื่องมาจากการคาดหวังหรือจากการเก็บกดซึ่งบางทีเจ้าตัวก็มิรู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนเนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขปดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวเหนื่อยล้าก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยา

แต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กันซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภททำให้เกิดแรงจูงใจ

1. แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้นและวัยผู้ใหญ่ตอนปลายเนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2. แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนฝูงในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคมจะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างของแรงจูงใจด้านสังคมและแรงจูงใจด้านร่างกาย คือแรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เราแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกายและสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่นในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจจะเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุมซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงานโดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมจะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์การที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- การตื่นตัวระดับสูงจะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นเต้นเกินไปขาดสมาธิ
- การตื่นตัวระดับกลางคือระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด
- การตื่นตัวระดับต่ำมักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัยและระบบสรีระของผู้คน

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวาซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดันหรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทางและจุดมุ่งหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคลจัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้หนึ่งในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายชัดเจน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

วงศพัทธ์ นามบุตดี; วิษณุ สมิตสุวรรณ; และเพ็ญณี แรอร (2560) ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) ถูกสร้างขึ้นโดย เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1959) ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็น “Motivation-Maintenance Theory” หรือ “Dual Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” ล้วนแล้วหมายถึง “Two Factor Theory” ทฤษฎีนี้ได้รับแรงบันดาลใจเรื่องการจูงใจ (Motivation) จากการที่เฮิร์ซเบอร์กได้มีโอกาสพูดคุยกับชาวเยอรมันที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้ๆ Dachau Concentration

Camp (ค่ายกักกันนักโทษในเยอรมัน) และสังคมในละแวกนั้นเป็นกลุ่มคนที่มีระดับการจ้างสูงมาก

ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี เฮิร์ชเบอร์ก และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองฟิตสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่นั้น มีสาเหตุมาจากอะไร” ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮิร์ชเบอร์ก ได้ตั้งทฤษฎีสองปัจจัยขึ้น ตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน เฮิร์ชเบอร์ก ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่ทำงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น เขาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในการปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement and Growth in Capacity) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างเพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยบำรุงมีอยู่ 9 ประการ คือ

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

2.4 ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2.5 เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร

2.6 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.7 สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโม่ง

2.8 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยังยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงาน เพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยบำรุง เพราะถ้าปัจจัยบำรุงอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีสองปัจจัย สามารถสรุปข้อแตกต่างระหว่าง ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และ ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factors) หรือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ได้ดังนี้

- ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้กับคนในการปฏิบัติงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยเพิ่มระดับความพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้จะไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่จะทำให้ความพอใจที่เคยมีนั้นลดลง

- ปัจจัยค่าจ้าง หรือ ปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน หากได้รับการตอบสนองที่ไม่เพียงพอ จะทำให้เกิดการไม่พอใจในงานได้

นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ดังนี้

เฮอริชเบอร์ก (ณัฐยา สินตระการผล. 2550; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ผู้สร้างทฤษฎี Motivation Hygiene Theory หรือทฤษฎีสองปัจจัย Two-Factor Theory อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction) เฮอริชเบอร์ก ทำการศึกษาคุณลักษณะของงานเพื่อให้สามารถระบุได้ว่าปัจจัยไหนที่จะส่งผลด้านบวกหรือลบต่อความพอใจของพนักงาน การศึกษาของเขาระบุว่า มี 2 ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐาน (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานเป็นปัจจัยที่จะต้องอยู่ในระดับที่เพียงพอ โดยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน มากกว่างานที่ทำ ปัจจัยสนับสนุนพื้นฐานที่สำคัญได้แก่ นโยบายองค์กร การจัดการดูแลที่มีคุณภาพ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และเงินเดือน เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับที่เพียงพอ จะช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงาน แต่อาจไม่เพียงพอในการช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนอีกหนึ่งปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบโดยตรงกับการเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานซึ่งได้แก่ ความสำเร็จ การเป็นที่ยอมรับ การรับผิดชอบ การเติบโตในสายงาน งานที่ทำและโอกาสของความก้าวหน้า

ทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยจูงใจ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจ้างหรือสุขอนามัย ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน เฮอริชเบอร์ก พยายามชี้ให้นักบริหารเข้าใจว่าปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) นั้นเป็นสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวกับงาน หรือบีบบังคับให้

พนักงานทำงานด้วยการข่มขู่ หรือลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพอใจในงาน ดังนั้นจึงควรจะใช้ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วมีความรู้สึกที่ตนเองมีความหมาย มีคุณค่า ทำลายความสามารถ ทำแล้วได้พัฒนาตนเอง ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากทฤษฎีข้างต้นแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจเกิดจากการได้รับการกระทบจากสิ่งเร้า และเกิดความต้องการให้แสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่สิ่งที่ตนเองต้องการ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว การที่มีบุคลากรมากมายมาทำงานร่วมกัน ความต้องการแตกต่างกันทำให้เราต้องวิเคราะห์บุคลากรเหล่านั้นตามทฤษฎี และบูรณาการทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถคาดการณ์และควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่เพื่อได้ซึ่งผลสัมฤทธิ์การทำงานที่ดี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การทำงาน

อาภรณ์ อ่อนคง (2556) การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้จะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ยงค์ยาน มั่นคำศรี (2556) ให้คำนิยามผลสัมฤทธิ์การทำงาน ว่าหมายถึง ชีตความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาของพนักงานในการวางแผนและทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และผลการปฏิบัติงานนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นด้านระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ ถูกต้องและทันเวลา

สุदारตน์ วีรธรรมธาดา (2558) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้คือ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้สรุป ผลสัมฤทธิ์การทำงาน ว่าหมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลผลิตที่ออกมาควรได้คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่สุดและมีการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด โดยการทำงานต้องมีกลยุทธ์แบบแผนและมีระบบการทำงานที่เป็นหลักการเพื่อให้พนักงานทุกคนมีความเห็นและมีเป้าหมายเดียวกัน

รัตน์ชนก จันยัง (2556) กล่าวว่า ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานที่บุคคลหนึ่งๆ ได้รับมอบหมายโดยที่บุคคลนั้นต้องใช้ความสามารถ ทุ่เมะ รวมถึงมีทักษะในงานดังกล่าว โดยกระทำภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ที่องค์กรได้วางไว้ ก็จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ จึงก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการทำงานตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” เพื่อใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร ที่ระบุไว้ดังนี้

- 1) กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน (Clearly Define Ideas)
- 2) ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
- 3) ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักการที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
- 6) มีข้อมูลสำหรับการทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
- 7) รายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)
- 8) มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
- 9) มีผลงานที่ได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
- 10) ดำเนินงานได้ตรงตามมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
- 11) มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้จริง (Written Standard-Practice Instructions)
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของผลสัมฤทธิ์การทำงาน นักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายที่ใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของผลสัมฤทธิ์การทำงานว่า หมายถึง ผลการทำงานที่ได้จากระดับของความสามารถในการใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบรรลุวัตถุประสงค์ของงานตามมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภายใต้เงื่อนไขการใช้ทรัพยากรและระยะเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่าที่สุด และในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้หยิบยกผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงานเพื่อนำมาวัดผล 4 ข้อ ได้แก่ สามารถทำงานได้เต็มความสามารถ สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด, ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่ม Gen Y

ปัจจุบันในสังคมไทยมีคนอย่างน้อย 5 ช่วงวัยที่ยังมีชีวิตอยู่ ขอนำเสนอแต่ละช่วงวัยตามลำดับดังนี้

Gen T (Traditionalist)

เป็นประชากรที่เกิดก่อน พ.ศ. 2489 มีลักษณะยึดมั่นขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นคนที่มีประสบการณ์ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ของโลก (The Great Depression) ถ้าเทียบกับประเทศไทยจะราวๆ รัชกาลที่ 7 ผ่านยุคสงครามโลกครั้งที่ 2 จนถึงต้นยุคสงครามเย็น มีลักษณะนิสัยที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง และอยากให้โลกหมุนกลับมาหาคตินวันเก่าๆ (ลือรัตน์ อนุรักษ์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

Gen B (Baby Boomer)

คือ ประชากรที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2489-2507 มีลักษณะอนุรักษ์นิยมกึ่งสมัยใหม่ มีความอดทน อุตสาหะ มีมานะ พยายาม และความภักดีต่อองค์กร คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ยุคสงครามเย็น เผด็จการทหาร ตั้งแต่สมัย จอมพล ป. พิบูลสงคราม, จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ และ จอมพล ถนอม กิตติขจร ในด้านเทคโนโลยีจะเริ่มมีโทรทัศน์ขาวดำ วิทยุทรานซิสเตอร์ จึงทำให้คนรุ่นนี้มีความอดทน ใจเย็นรอคอยได้ ไม่รีบร้อน และไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ลักษณะนิสัยที่โดดเด่นคือ การทำงานหนัก ยอมตายในหน้าที่เพื่องาน มัธยัสถ์รู้จักใช้จ่าย และเป็นผู้นำทางความคิด (ลือรัตน์ อนุรักษ์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

Gen X

คือ ประชากรที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2508-2523 เอ็กซ์ (X) มาจากเครื่องหมาย “กากบาท” ซึ่งสะท้อนว่าพ่อแม่ยุคนี้มีลูกน้อย เนื่องจากทั้งพ่อและแม่ออกไปทำงานทั้งสองคน บางครอบครัวมีการหย่าร้าง จึงทำให้คนรุ่นนี้มีวิญญานขบถ เป็นนักปฏิวัติ หรือ หัวรุนแรง รวมถึงการมีหัวก้าวหน้าชอบความท้าทาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการอยู่บ้านคนเดียวหลังเลิกเรียน เพราะพ่อแม่ยังไม่กลับ (Latchkey Kid) ลักษณะที่โดดเด่นของคนรุ่นนี้ คือ มีความมั่นใจในตนเองสูงมาก ชอบทำงานแบบ Work Smart, Not Harder จึงทำให้พวกเขาชอบการเปลี่ยนแปลง ไม่อยู่นิ่งชอบพัฒนางาน แต่มีชีวิตที่สมดุลระหว่างงานกับชีวิต (Work-Life Balance) และเชื่อว่า การทำงานหนักเพื่อการหาเงินและนำเงินที่ได้ไปใช้ในการพักผ่อน คนรุ่นนี้มีประสบการณ์ช่วง ประชาธิปไตยเบ่งบานในยุค 16 ตุลาคม จนถึงยุค พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เริ่มมีวิดีโอ เกมคอมพิวเตอร์ โซนี่วอล์กแมน คนรุ่นนี้จึงรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้เร็วกว่าเจน บี จึงนับว่า เจน เอ็กซ์ จะเป็นตัวเชื่อมระหว่าง เจน บี และ Gen อื่นๆ ได้เป็นอย่างดี (ลือรัตน์ อนุรักษ์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

Gen Y (The Millennial)

คือ ผู้ที่เกิดในยุคที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ คอมพิวเตอร์ และ อินเทอร์เน็ต มีการระบุปีเกิดของคนรุ่นนี้หลากหลายมาก แต่นักวิชาการส่วนใหญ่ ระบุว่าเกิด ระหว่าง พ.ศ. 2523-2537

เป็นคนที่ชอบเทคโนโลยี ชอบความเร็ว ทันทีทันใด ไม่ชอบรอนาน ชอบสีสันสดใส บรรยากาศสนุกสนาน ชอบให้ออกเอาจึง มีลักษณะการใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการ ไม่ขึ้นชอความเป็นทางการ มองโลกในแง่ดี มองทุกอย่างแบบสดใส และโลกสวย คนรุ่นนี้มีเอกลักษณ์ทางการใช้ภาษาแบบสร้างสรรค์ ฉีกกฎเกณฑ์ จึงทำให้เกิดภาษาปาก (Slang) มากมาย จนทำให้กลุ่มชนบนนิยมมองว่าเป็นการสร้างภาษาวิบัติ แต่ถ้ามองด้วยมุมมองที่ยอมรับความแตกต่างได้ จะเห็นว่า เป็นวิวัฒนาการของภาษาที่ยังมีชีวิตอยู่เช่นภาษาไทยของเรา (ลีธรัตน์ อนุรัตน์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

Gen Z

หรือ Silent Gen ปัจจุบันถือเอา ช่วงหลัง พ.ศ. 2537 เป็นจุดเริ่มต้นของช่วงวัยนี้ เป็นกลุ่มคนที่เกิดมาพร้อม Digital และ Social Network ในสหรัฐอเมริกา เรียกคนรุ่นนี้ว่า Home land Gen ตามเหตุการณ์ 911 ที่ประเทศถูกการก่อการร้ายอย่างรุนแรง จึงมีการดูแลประเทศบ้านเกิด (Home Land) อย่างเข้มข้นเป็นประวัติการณ์ เป็นช่วงวัยที่ความหลากหลายทางสังคมมีมาก ทั้งเรื่องเพศวิถี (Gender) ที่มีความแตกต่าง และให้การยอมรับเพศทางเลือกมากขึ้น มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ (Ethnography) มีความหลากหลายทางเทคโนโลยีทุกด้าน เช่น การแพทย์ วิศวกรรม วิทยาศาสตร์ รวมทั้ง เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ที่เป็น Fully Digitalization ปัจจุบันนักวิชาการเชื่อว่า เจน แซด จะมีความสมบูรณ์แบบมากกว่า เจน วาย และ มีการปรับตัวเข้ากับคนรุ่นก่อนหน้าได้ดีกว่า เพราะเห็นประสบการณ์ที่ไม่ค่อยดีที่ เจน วาย ได้รับจาก Gen อื่น หรือ บางกรณีทำนายว่าคนรุ่นนี้จะเป็ ช่วงวัยที่เจียบ อาจเป็นเพราะ การอยู่ในยุคที่มีอุปกรณ์การสื่อสารและบันเทิงอย่างครบถ้วนในอุปกรณ์เดียว จึงเป็นการง่ายที่จะปลีกตัวเองจากสังคมจริง (Real Community) เข้าสู่สังคมเสมือน (Virtual Community) (ลีธรัตน์ อนุรัตน์พานิช. 2559 : ออนไลน์)

การเข้ามามีบทบาทมากขึ้นของกลุ่ม Gen Y ในตลาดแรงงานไทยเป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อลดช่องว่างและใช้โอกาสจากคุณลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจุบันราว 30% ของแรงงานไทยเป็นแรงงานกลุ่ม Gen Y และในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า จะมีกลุ่ม Gen Y ที่จะจบการศึกษาและพร้อมตบเท้าเข้าสู่ตลาดแรงงานเพิ่มขึ้น โดยจะทำให้ Gen Y มีสัดส่วนสูงถึง 40% ของตลาดแรงงานไทย

เทรนด์ดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นโจทย์ใหญ่ที่ภาคธุรกิจต้องคิดว่า ควรปรับกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลอย่างไรเพื่อลดอุปสรรค ควบคู่ไปกับการใช้โอกาสจากคุณลักษณะเด่นของคนกลุ่มนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น Gen Y เป็นกลุ่มที่มักจะมีแนวคิดแปลกใหม่โดยได้รับอิทธิพลจากข้อมูลข่าวสารบนโลกออนไลน์ นอกจากนี้ ยังชอบความรวดเร็ว ไม่ต้องการทำงานหลายขั้นตอน และไม่ชอบความจำเจ ดังนั้นกลุ่ม Gen Y อาจเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของบริษัทในการพัฒนาไปสู่ธุรกิจที่มีนวัตกรรมและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นใน

อนาคต นอกจากนี้แรงงานกลุ่มนี้ยังพร้อมที่จะยอมรับและผลักดันการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมากกว่าเจเนอเรชั่นก่อนหน้านี้ (ทับขวัญ หอมจำปา. 2557 : ออนไลน์)

นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับ Gen Y ไว้ดังนี้

ภราดร จำนงเวช (2558) กล่าวว่า เจเนอเรชั่นวาย เป็นผู้ที่เกิดมรช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ. 1980-1994) เป็นกลุ่มคนที่ต้องการเหตุผลในทุกเรื่อง

กานต์พิชชา เก่งการช่าง (2556) กล่าวว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่ที่เกิดอยู่ใน Gen Y คือ กลุ่มประชากรที่เกิดตั้งแต่ ค.ศ. 1977-1992 (พ.ศ. 2520-2535) ปัจจุบันอายุประมาณ 25-40 ปี ประชากรกลุ่มนี้ เรียนรู้ และใช้ชีวิตอยู่ในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคมที่คล่องตัวการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ตลอดเวลา การเดินทางที่รวดเร็วด้วยพาหนะที่ทันสมัย ความสะดวกในชีวิตประจำวันจากเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ กล้องดิจิทัล PDA อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ทุกอย่างสามารถดำเนินการได้เพียงปลายนิ้วสัมผัสหรือคลิกเมาส์ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการให้คนอื่นเห็นว่าเป็นคนสำคัญ ต้องการให้คนอื่นเข้าใจทั้งความคิดและความรู้สึก อยากได้ผลตอบแทนสูงๆ ไม่ต้องการไต่เต้าเส้นทางอาชีพการทำงานโดยเริ่มจากระดับปฏิบัติการ ประชากรกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดตามคำสั่ง ไม่ต้องการคำแนะนำว่าควรหรือไม่ควรทำอะไรแต่ให้ความสนใจกับผลสำเร็จของงานหรือความท้าทายของเนื้อหาของงานมากกว่าวิธีการทำงาน ที่สำคัญเปิดใจยอมรับและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่แตกต่าง มีความเฉลียวฉลาดและมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาและมีความสามารถในการทำงานหลายๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน

อุทิศ ศิริวรรณ (2555) กล่าวว่ากลุ่ม Gen Y คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่าง ปีพ.ศ. 2523-2533 ส่วนใหญ่ รักง่าย หน่ายเร็ว สมารถสั้น กล้าแสดงออก หวือหวา ทันแฟชั่น ทันโลก ทันเหตุการณ์ เกาะติดเทคโนโลยีใกล้ชิด ต้องการประสบความสำเร็จแบบเป็นตัวของตัวเอง และไม่ต้องการเป็นเจ้านายคน ต้องการงานแบบเป็นนายตัวเอง ไม่ชอบให้ใครสั่ง ไม่ชอบให้ใครบังคับ ชมขู่หรือ คอชม

ธีรนนท์ นันทขว้าง (2551) กล่าวถึงแนวคิดเรื่อง Gen Y ว่า Gen Y เป็นผู้ที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ. 1980-1994) เป็นกลุ่มคนที่เกิดขึ้นมาท่ามกลางความแตกต่างระหว่าง Baby Boomers กับ Gen X โดยที่ Baby Boomers อาจจะเป็นปู่ย่า ตายาย หรือญาติผู้ใหญ่ในครอบครัวและมี Gen X เป็นบิดามารดา โดยที่ Baby Boomers ในครอบครัวมีความต้องการให้คนกลุ่ม Gen Y มีพฤติกรรมประพัตติตัวอยู่ในกรอบแต่กลุ่ม Gen X อยากให้คนกลุ่ม Gen Y เป็นตัวของตัวเอง และท้าทายสิ่งที่เป็นอยู่เดิม คนกลุ่ม Gen Y จึงมักจะสับสน แต่มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในทุกอย่างที่ตนสนใจอย่างรวดเร็วกว่า Baby Boomers และ Gen X นอกจากนี้ Gen Y ยังเป็นคนที่มีความใจร้อน ต้องการเห็นผลสำเร็จทุกอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเชื่อใน

ศักยภาพของตนเองและมีความเชื่อว่ามีความพร้อมด้านฐานะทางการเงินที่มักจะได้รับการสนับสนุนจาก Gen X ซึ่งมีรายได้ดี โดยคนที่เป็น Gen Y มีความเชื่อว่าการประสบความสำเร็จในชีวิตจะเกิดขึ้นต้องทำงานหนัก ทำให้มีการแต่งงานช้าลง มักจะแต่งงานเมื่ออายุ 30 ปีขึ้นไป หากการมีแฟนทำให้เป็นอุปสรรคกับงาน อาจจะมีการตัดสินใจเลิกกับคู่รักได้ เพื่อเลือกงาน

เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร (2550) ได้ให้ความหมายของ Gen Y ไว้ คือคนที่เกิดระหว่าง พ.ศ.2531-2540 และรวบรวมผลการวิจัยเกี่ยวกับ Gen Y ที่ได้ศึกษา ลักษณะบุคลิกภาพ ทักษะคติ ค่านิยมและแนวโน้มพฤติกรรมของกลุ่ม Gen Y พบว่า มีลักษณะมั่นใจในตัวเองสูง ต้องการรายได้สูง ต้องการความก้าวหน้าเร็ว ไม่ชอบการผูกมัด รักอิสระ ไม่สู้งาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับ Gen Y ข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ของพนักงานในกลุ่ม Gen Y ซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี โดยอ้างอิงจากธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (2558)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (โรงงานอยุธยา) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสมรรถนะองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (โรงงานอยุธยา) โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด (โรงงานอยุธยา) และได้คำนวณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ในระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ด้วยสถิติ T-test, ANOVA และ Enter Regression ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ พนักงานเป็นเพศชาย มีอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ตำแหน่งงานเป็นพนักงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคือ พนักงานโรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์ประเภทขวดแก้วสำหรับเครื่องดื่ม ให้พลังงาน บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามรายด้านทั้ง 15 ด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการใส่ใจคุณภาพ ด้านการรักษาความลับสัญญา ด้านการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ และ ด้านการพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ และอายุ

แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกันในส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านประสิทธิภาพพนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านด้านความสะอาด พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ปัจจัยแรงจูงใจ คือ ความสำเร็จและความสัมพันธ์ในการทำงาน ความก้าวหน้าและการยอมรับ สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยสมรรถนะองค์กร คือ มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและรักษาคำมั่นสัญญา การทำงานเป็นทีมและใส่ใจคุณภาพ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดวงพร รัตนยศ; และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ (2558) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ดูแลเด็กศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2. ศึกษาระดับผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ดูแลเด็กที่ปฏิบัติงานในศูนย์เด็กเล็กสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเพชรบุรี 188 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จากการสรุปผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานตามมาตรฐานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = 0.593$)

วงศ์พัทธ์ นามบุตดี; วิษณุ สุमितสุวรรณ; และเพ็ญณี แรอรช (2560) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น* วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจการทำงานของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาการส่งเสริมแรงจูงใจการทำงานของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น กลุ่มเป้าหมาย 40 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ปัจจัยแรงจูงใจ 1) ผู้บริหารหรือหัวหน้างานติดตามและพัฒนา มีรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมเพื่อจูงใจพนักงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือยกย่องส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกที่มีผลงานดีให้เป็นแบบอย่างที่ดี 3) จรรยาบรรณเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ 4) ด้านความรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจในด้านความรับผิดชอบซึ่งผลสำเร็จของงานเป็นไปอย่างเต็มประสิทธิภาพ 5) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีการ

คิดและสร้างสรรค์งานใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ปัจจัยสำคัญ 1) นโยบายและการบริหาร นโยบายต้องชัดเจนเพื่อให้ดำเนินงานได้ถูกต้อง 2) การบังคับบัญชาส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสารขอคำปรึกษาได้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งการมอบหมาย การติดต่อสื่อสาร 3) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กระตุ้นการใช้วาทศิลป์และพูดจาอ่อนหวานกับเพื่อนร่วมงาน 4) สภาพการทำงาน มีทีมงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี สร้างสรรค์งานใหม่ๆ เสนอแนวทางในพัฒนางานในสายอาชีพอย่างเต็มศักยภาพ 5) ในด้านความมั่นคงในงานการทำงานของอาชีพ สนับสนุนให้สมาชิกมีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการอบรม/ศึกษาต่อ ทั้งในและต่างประเทศ

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวน 350 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent Samples T-test, One-way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25-30 ปี ระดับการศึกษาเฉลี่ยส่วนใหญ่คือปริญญาตรี อายุงานเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-3 ปี ตำแหน่งงานส่วนมากคือ ระดับพนักงาน จากสมมติฐานพบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกัน

โชติกา ระโส (2555) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 685 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว จากการสรุปผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

โอวีเดีย อิลีตา โดเบร (Ovidiu-Iliuta Dobre. 2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้พนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด งานวิจัยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่ทำให้แรงจูงใจนั้นเพิ่มขึ้น ดังนั้น หากมีการเพิ่มขึ้นของแรงจูงใจ ประสิทธิภาพของการทำงานก็จะเพิ่มขึ้นเช่นกัน ตลอดจนความสำเร็จของงานและให้ผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างไรก็ตามไม่พอใจของพนักงานที่เกิดจากงานซ้ำซากและความกดดันจากลูกค้าอาจทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรลดลง ดังนั้นอัตราการขาดงานอาจเพิ่มขึ้นและพนักงานอาจลาออกจาก

องค์กร และย้ายไปอยู่กับคู่แข่งที่เสนอเงื่อนไขการทำงานที่ดีขึ้นและสิ่งจูงใจที่สูงขึ้น แต่ไม่ใช่ทุกคนที่จะเป็นเช่นนั้น ดังนั้นการเพิ่มแรงจูงใจในแต่ละบุคคลควรใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น พนักงานคนหนึ่งอาจได้รับแรงจูงใจจากค่าคอมมิชชั่นที่สูงขึ้น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจได้รับแรงจูงใจจากความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น

นาตาเลีย อลิเปโรวา (Nataliia Aliekperova. 2018) ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคเกษตรกรรมของประเทศยูเครน มีวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีต่อพนักงานของร้านขายยาและองค์กรด้านเกษตรกรรมในประเทศยูเครน โดยการสำรวจพนักงานของร้านขายยาและองค์กรเกษตรกรรม พบว่าแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน รวมถึงความถี่ในการใช้ปัจจัยเหล่านี้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้จัดการของร้านขายยาและองค์กรยา ควรมุ่งเป้าไปที่การกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร



TNI

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y โดยจะนำเสนอวิธีการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
4. ความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

1. กำหนดประเด็นการวิจัย โดยระบุปัญหา สาเหตุของปัญหา และศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น โดยศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถระบุขอบเขตที่ต้องการศึกษาให้ชัดเจน
2. รวบรวมเอกสารและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นการทบทวนทฤษฎี เอกสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้อธิบายและทำความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นปัญหา คำศัพท์เฉพาะ ตัวแปรการวิจัย และแบบแผนการวิจัย
3. กำหนดแนวคิดที่เป็นประเด็นปัญหาการวิจัยให้ชัดเจน เป็นการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องใช้ตอบปัญหา
4. ตั้งสมมุติฐานการวิจัย เป็นการนำเอาผลการทบทวนทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา หรือตั้งสมมุติฐาน
5. สร้างแบบสอบถามเพื่อที่จะทำการสำรวจแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งตัวอย่างที่จะเก็บ จะต้องเป็นประชากรวัยทำงาน โดยจะเจาะจงไปยังประชากรในกลุ่ม Gen Y
7. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อมูลที่เก็บมาได้ หรือทดสอบสมมุติฐานว่าถูกต้องอย่างที่ระบุไว้หรือไม่ โดยการวิเคราะห์ประกอบด้วย การอ้างถึงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และนำไปวิเคราะห์ เพื่อหาผลการวิจัย ซึ่งเป็นคำตอบของปัญหาที่เกิดขึ้น
8. การสรุปผลการวิจัย เป็นการรวมผลและเขียนสรุปเป็นรูปเล่มรายงานการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรวัยทำงาน และเป็นประชากรที่อยู่ในกลุ่ม Gen Y ซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ.1980-1994) ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี โดยอ้างอิงจากธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (2558) เนื่องจากประชากรวัยทำงานมีช่วงอายุที่แตกต่างกัน จึงจำเพาะเจาะจงไปยังกลุ่ม Gen Y

ทับขวัญ หอมจำปา (2557) ปัจจุบันราว 30% ของแรงงานไทยเป็นแรงงานกลุ่ม Gen Y และในอีกประมาณ 5 ปีข้างหน้า จะมีกลุ่ม Gen Y ที่จะจบการศึกษาและพร้อมตอบเข้าสู่อุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น โดยจะทำให้ Gen Y มีสัดส่วนสูงถึง 40% ของตลาดแรงงานไทย จากข้อความดังกล่าวทำให้จำเป็นต้องศึกษาประชากรที่อยู่ในกลุ่ม Gen Y

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้แบบสอบถาม จำนวน 385 ฉบับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ พนักงานที่อยู่ในกลุ่ม Gen Y เท่านั้น ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเดียวที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล

ความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์เกี่ยวกับพนักงานในกลุ่ม Gen Y ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบประเมินข้อความออกมาเป็นระดับมาตราส่วนความสำคัญ หรือตามความคิดเห็น โดยมีระดับค่าคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพอใจน้อยที่สุด

การวัดค่าของเกณฑ์ เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วง มีดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	แปลความหมายว่า	มีผลมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	แปลความหมายว่า	มีผลมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แปลความหมายว่า	มีผลปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แปลความหมายว่า	มีผลน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แปลความหมายว่า	มีผลน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาประมวลผลในคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และมีการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งจะนำเสนอในรูปของตารางประกอบการบรรยาย เพื่ออธิบายข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ

3. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบด้วยวิธีทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราต (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติแบบสำเร็จรูปในการหาค่า ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราต มีค่าเฉลี่ยที่ 0.973 สำหรับคำถาม 56 ข้อ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่มีค่าการยอมรับที่มากกว่า 0.700 (Cronbach. 1990 : 204)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง 385 ตัวอย่าง ซึ่งผลของการวิจัยนำเสนอได้ตามลำดับนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายใน

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายนอก

ส่วนที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	230	59.7
หญิง	155	40.3
รวม	385	100

จากตารางที่ 2 เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาคือหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3

ตารางที่ 3 สถานะภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	306	79.5
สมรส/อยู่ด้วยกัน	75	19.5
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4	1.0
รวม	385	100

จากตารางที่ 3 สถานะภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพสมรสเป็น โสด จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.9
ปริญญาตรี	292	75.9
ปริญญาโท	74	19.2
สูงกว่าปริญญาโท	4	1.0
รวม	385	100

จากตารางที่ 4 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี 292 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 รองลงมาคือ ปริญญาโท 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 สูงกว่าปริญญาโท 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ลักษณะอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะอาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	230	59.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	94	24.4
ธุรกิจส่วนตัว	34	8.8
อาชีพอิสระ (ฟรีแลนซ์)	27	7.0
รวม	385	100

จากตารางที่ 5 ลักษณะอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 ธุรกิจส่วนตัว 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 อาชีพอิสระ (ฟรีแลนซ์) 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 รายได้ในแต่ละเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ในแต่ละเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	9.4
15,000-30,000 บาท	215	55.8
30,001-50,000 บาท	81	21.0
มากกว่า 50,000 บาท	53	13.8
รวม	385	100

จากตารางที่ 6 รายได้ในแต่ละเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารายได้ต่อเดือน อยู่ที่ 15,000-30,000 บาท 215 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ 30,001-50,000 บาท 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มากกว่า 50,000 บาท 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ต่ำกว่า 15,000 บาท 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายใน

ตารางที่ 7 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในโดยภาพรวม

ประเด็นความพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
1.1 สภาพการทำงาน	4.03	มาก	3
1.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน	4.11	มาก	2
1.3 ความมั่นคงในการทำงาน	4.19	มาก	1
รวม	4.11	มาก	

จากตารางที่ 7 แรงจูงใจภายในโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจ ในมีดังนี้ ข้อ 1.1 สภาพการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 1.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 1.3 ความมั่นคงในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 8 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน

แรงจูงใจภายใน	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือที่จัดเตรียมไว้ใช้เพื่อใช้ในการทำงาน	3.98	มาก	4
2.2 สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน	4.03	มาก	3
2.3 การจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลมีความสะดวกต่อการค้นหา	3.93	มาก	5
2.4 กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่กำหนด	3.85	มาก	6
2.5 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อการทำงาน	4.15	มาก	1
2.6 ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน	4.14	มาก	2
รวม	4.01	มาก	

จากตารางที่ 8 แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือที่จัดเตรียมไว้ใช้เพื่อใช้ในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.2 สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.3 การจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลมีความสะดวกต่อการค้นหา มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.4 กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.5 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.6 ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 9 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

แรงจูงใจภายใน	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
3.1 การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน	4.19	มาก	1
3.2 การส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน	4.15	มาก	2
3.3 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ	4.09	มาก	3
3.4 การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม	4.09	มาก	3
รวม	4.13	มาก	

จากตารางที่ 9 แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 3.1 การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.2 การส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.3 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.4 การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 10 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน

แรงจูงใจภายใน	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
4.1 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน	4.01	มาก	1
4.2 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีเกียรติทางสังคม	3.85	มาก	3
4.3 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีความภูมิใจ	3.88	มาก	2
4.4 ไม่ย้ายที่ทำงานแม้ได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น	3.39	ปานกลาง	5
4.5 จะทำงานอยู่กับองค์กรน้อยอย่างน้อย 5 ปี	3.52	มาก	4
4.6 จะทำงานอยู่กับองค์กรจนถึงเกษียณอายุ	3.23	ปานกลาง	6
รวม	3.64	มาก	

จากตารางที่ 10 แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 4.1 การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.2 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีเกียรติทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.3 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีความภูมิใจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.4 ไม่ย้ายที่ทำงานแม้ได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น มีคะแนนเฉลี่ย 3.39 คิดเป็นระดับความพอใจปานกลาง ข้อ 4.5 จะทำงานอยู่กับองค์กรน้อยอย่างน้อย 5 ปี มีคะแนนเฉลี่ย 3.52 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.6 จะทำงานอยู่กับองค์กรจนถึงเกษียณอายุ มีคะแนนเฉลี่ย 3.23 คิดเป็นระดับความพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายนอก

ตารางที่ 11 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกโดยภาพรวม

แรงจูงใจภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ	4.23	มากที่สุด	1
1.2 ลักษณะงาน	4.16	มาก	2
1.3 ผู้บังคับบัญชา	4.11	มาก	4
1.4 เพื่อนร่วมงาน	4.12	มาก	3
รวม	4.15	มาก	

จากตารางที่ 11 แรงจูงใจภายนอกโดยภาพรวม คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 คิดเป็นระดับความพอใจมากที่สุด ข้อ 1.2 ลักษณะงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 1.3 ผู้บังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 1.4 เพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 12 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แรงจูงใจภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
2.1 เงินเดือนได้รับ	4.14	มาก	1
2.2 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่	4.08	มาก	3
2.3 การปรับเงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมาเหมาะสม	3.82	มาก	5
2.4 สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	3.94	มาก	4
2.5 อัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่ต่ำกว่าอัตราการทำงานของตลาดแรงงาน	4.13	มาก	2
รวม	4.02	มาก	

จากตารางที่ 12 แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 2.1 เงินเดือนได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 คิดเป็นระดับความพอใจมากที่สุด ข้อ 2.2 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่ มี

คะแนนเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.3 การปรับเงินเดือนและโบนัสปีที่ผ่านมา มีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.4 สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2.5 อัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างงานของตลาดแรงงาน คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 13 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน

แรงจูงใจภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
3.1 ลักษณะในงานที่ทำอยู่	3.98	มาก	3
3.2 งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.01	มาก	2
3.3 งานที่ทำมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ	4.10	มาก	1
3.4 งานที่ทำมีความหลากหลายไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ	3.89	มาก	7
3.5 งานที่ทำอยู่ไม่มีผลด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ	3.93	มาก	5
3.6 หน้าที่ที่ได้รับการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.97	มาก	4
3.7 ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่มากเกินไป	3.88	มาก	8
3.8 ความท้าทายในงานที่ได้รับ	3.93	มาก	5
รวม	3.96	มาก	

จากตารางที่ 13 แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 3.1 ลักษณะในงานที่ทำอยู่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.2 งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.3 งานที่ทำมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.4 งานที่ทำมีความหลากหลายไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.5 งานที่ทำอยู่ไม่มีผลด้านลบที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.6 หน้าที่ที่ได้รับการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 3.97 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.7 ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่มากเกินไป มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3.8 ความท้าทายในงานที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 14 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา

แรงจูงใจภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
4.1 การทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน	3.92	มาก	6
4.2 การช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาของหัวหน้างาน	3.94	มาก	3
4.3 ความใกล้ชิดเป็นกันเองระหว่างหัวหน้างาน	3.94	มาก	3
4.4 หัวหน้างานมีการชื่นชมหรือตักเตือนอย่างเหมาะสมยุติธรรม	3.92	มาก	6
4.5 หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ	3.93	มาก	5
4.6 หัวหน้างานมีการมอบหมายงานและหน้าที่อย่างเหมาะสม	3.91	มาก	8
4.7 ประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน	3.96	มาก	2
4.8 หัวหน้างานมีการทำงานอย่างเป็นระบบ	4.01	มาก	1
รวม	3.94	มาก	

จากตารางที่ 14 แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมีดังนี้ ข้อ 4.1 การทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.2 การช่วยเหลือ และ ให้คำปรึกษาของหัวหน้างาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.3 ความใกล้ชิดเป็นกันเองระหว่างหัวหน้างาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.4 หัวหน้างานมีการชื่นชมหรือตักเตือนอย่างเหมาะสมยุติธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.5 หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.6 หัวหน้างานมีการมอบหมายงานและหน้าที่อย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.7 ประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4.8 หัวหน้างานมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ตารางที่ 15 การประเมินระดับความพอใจจากคำถามที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน

แรงจูงใจภายนอก	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
5.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน	4.04	มาก	1
5.2 เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่	3.98	มาก	2
5.3 ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน	3.75	มาก	8
5.4 เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงานหรือโยนงาน	3.94	มาก	6
5.5 ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน	3.85	มาก	7
5.6 มีความสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.95	มาก	4
5.7 เพื่อนร่วมงานสร้างบรรยากาศผ่อนคลายในที่ทำงาน	3.95	มาก	4
5.8 เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่	3.96	มาก	3
รวม	3.92	มาก	

จากตารางที่ 15 แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความพอใจในมิตินี้ ข้อ 5.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.2 เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.3 ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.4 เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงานหรือโยนงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.5 ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.6 มีความสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 5.7 เพื่อนร่วมงานสร้างบรรยากาศผ่อนคลายในที่ทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.96 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ส่วนที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน

ตารางที่ 16 การประเมินระดับความสามารถของกลุ่มตัวอย่างจากคำถามที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน

ประเด็นความสามารถ	คะแนนเฉลี่ย	เกณฑ์	อันดับ
1. สามารถทำงานได้เต็มความสามารถ	4.02	มาก	4
2. สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.17	มาก	1
3. ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง	4.04	มาก	3
4. ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย	4.17	มาก	1
รวม	4.10	มาก	

จากตารางที่ 16 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน คะแนนเฉลี่ยของการประเมินความสามารถในมีดังนี้ ข้อ 1. สามารถทำงานได้เต็มความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 2. สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 3. ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 คิดเป็นระดับความพอใจมาก ข้อ 4. ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นระดับความพอใจมาก

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรโดยวิธีนำตัวแปรเข้าทั้งหมดไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคำนวณสถิติออกมาเป็นตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627a	.393	.382	.47045

หมายเหตุ : a. Predictors: (Constant), แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน, แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน, แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน, แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา, แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน, แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน

ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determinant – R Square) เท่ากับ 0.393, ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.382, การประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการถดถอย (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.470 โดยสมการประกอบไปด้วยตัวแปรต้นทั้งหมด 7 ตัว ได้แก่

1. แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน
2. แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
3. แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน
4. แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
5. แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน
6. แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา
7. แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน

จากสมมติฐาน ลักษณะแรงจูงใจภายในและภายนอกมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานในกลุ่ม Gen Y จึงนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ANOVA

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.032	7	7.719	34.875	.000b
	Residual	83.440	377	.221		
	Total	137.472	384			

หมายเหตุ : a. Dependent Variable: ผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน

b. Predictors: (Constant), แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน, แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน, แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน, แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ, แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน, แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา, แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน

*Sig. Level at 0.05

จากตารางผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าค่าความแปรปรวนของตัวแปรต่างๆ โดยภาพรวมที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.000^b ค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ

0.05 ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรจะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าค่าของ F-test จากตารางได้ผลการทดสอบคือ ยอมรับสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ลักษณะแรงงูใจภายในและภายนอกมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานในกลุ่ม Gen Y จึงนำข้อมูลที่ได้มาแปรผลด้วยวิธีการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยการทดสอบโดย Multiple Linear Regression ดังในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 Coefficients

ตัวแปร	B	Beta	Sig.	ผลการทดสอบ
1. แรงงูใจภายในด้านสภาพการทำงาน	-0.031	-0.031	0.587	Not Support
2. แรงงูใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.052	0.058	0.338	Not Support
3. แรงงูใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.034	0.042	0.379	Not Support
4. แรงงูใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.123	0.146	0.018*	Support
5. แรงงูใจภายนอกด้านลักษณะงาน	0.269	0.267	0.000*	Support
6. แรงงูใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา	0.071	0.080	0.158	Not Support
7. แรงงูใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน	0.185	0.202	0.000*	Support

หมายเหตุ : *Sig. Level at 0.05

จากข้อมูลในตารางที่ 19 ตาราง Coefficients พบว่า

แรงงูใจภายในด้านสภาพการทำงาน

พบว่า ค่า Sig. = 0.587 ซึ่งมากกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงงูใจภายใน ด้านสภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน

แรงงูใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

พบว่า ค่า Sig. = 0.338 ซึ่งมากกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงงูใจภายใน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน

แรงงูใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน

พบว่า ค่า Sig. = 0.379 ซึ่งมากกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงงูใจภายใน ด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจภายนอกด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

พบว่า ค่า Sig. = 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายนอก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่ หากมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจภายนอก 1 Unit จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน เปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้ามขนาด 0.146 Unit

แรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน

พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายนอก ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่ หากมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจภายนอก 1 Unit จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน เปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้ามขนาด 0.267 Unit

แรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา

พบว่า ค่า Sig. = 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายนอก ด้านผู้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน

แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน

พบว่า ค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ณ ระดับนัยสำคัญ 5% จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจภายนอก ด้านเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยกำหนดให้ตัวแปรอื่นๆ คงที่ หากมีการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจภายนอก 1 Unit จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน เปลี่ยนแปลงในทิศทางตรงกันข้ามขนาด 0.202 Unit

โดยสรุปจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 5% คือ แรงจูงใจภายนอก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แรงจูงใจภายนอก ด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจภายนอก ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนตัวแปรอิสระอื่นๆ ไม่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อทราบถึงแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y และมีการกำหนดสมมติฐานของการศึกษา คือ 1) แรงจูงใจภายในและภายนอกมีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงานในกลุ่ม Gen Y ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในกลุ่ม Gen Y ซึ่งเกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 (ค.ศ.1980-1994) ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี จำนวน 385 คน สุ่ม

ตัวอย่างโดยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอก ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และมีการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามหลักประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 59.7 สถานะภาพโสดร้อยละ 79.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 75.9 อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 59.8 รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท ร้อยละ 55.8

2. จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ลักษณะแรงจูงใจภายในและภายนอก พบว่าแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจภายนอกที่ยกมาเป็นประเด็นในงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จากผลการประมวลผลในตารางที่ 19 ตาราง Coefficients พบว่า มีแรงจูงใจทั้งหมด 3 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y มากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ตามลำดับ

3. จากการศึกษาผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน พบว่า ด้านสามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด และทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุดเท่ากัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า เรื่องการศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y สามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,000-30,000 บาท ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลแตกต่างกัน มีลักษณะแรงจูงใจที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ปัญญาพร จิตพิงค์; และประสพชัย พสุนนท์ (2559) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์รวมถึงเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานองค์กรที่สังกัด เป็นต้น

2. จากการศึกษาด้านแรงจูงใจภายในและภายนอก

แรงจูงใจภายใน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน แรงจูงใจภายนอก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และ ด้านเพื่อนร่วมงาน

พบว่า แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจภายนอกที่ยกมาเป็นประเด็นในงานวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จะเห็นได้จากผลการประมวลผลในตารางที่ 19 ตาราง Coefficients ว่าแรงจูงใจภายนอก ด้านลักษณะงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y มากที่สุด และยังสามารถเจาะจงไปในเรื่องของ งานที่ทำมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ พสุ เดชะรินทร์ (2552) กล่าวว่า Gen Y เป็นกลุ่มคนที่ต้องการการเรียนรู้ในประสบการณ์ที่หลากหลาย ต้องการประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นการได้ทำงานที่ทำมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอจะทำให้พนักงาน Gen Y มีความกระตือรือร้น สนุกกับการทำงานเหมือนกับประโยคที่เรามักได้ยินกันบ่อยๆ ว่า หากได้ทำงานที่ชอบแล้ว มักจะทำมันออกมาได้ดี นอกจากนี้ยังมีแรงจูงใจภายนอก ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y โดยด้านเพื่อนร่วมงาน จะสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) กล่าวว่า ปัจจัยองค์ประกอบของทีม คือ ส่วนสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ก็เป็นแรงจูงใจในการกระตุ้นเช่นกัน จะสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ จุฑารัตน์ ศรีไย (2554) กล่าวว่า ปัจจัยด้านรายได้และค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ในส่วนของแรงจูงใจในด้านต่างๆ ที่ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y คือ แรงจูงใจภายในด้านสภาพการทำงาน, แรงจูงใจภายในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน, แรงจูงใจภายในด้านความมั่นคงในการทำงาน และแรงจูงใจภายนอกด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ เสาวคนธ์ ศิริกิตาการ (2557) กล่าวว่า คนทำงาน Gen Y ไม่ได้มีความจงรักภักดีกับองค์กร เชื่อมั่นในการจ้างงานตลอดชีพ ยึดถือความมั่นคงในการทำงานเป็นสภาวะเหมือนคนรุ่นก่อนหน้า จากผลสำรวจ Gen Y ที่ว่า 52.3% ของคนทำงาน Gen Y ในออสเตรเลีย เชื่อว่าเป็น เรื่องง่าย ถึง ง่ายมาก ที่จะหางานใหม่ เมื่อเทียบกับคนรุ่นก่อน แม้ความเชื่อจะเป็นทัศนคติที่ก้ำกึ่งระหว่างข้อเท็จจริงและความรู้สึก หากแต่ทรงพลังพอที่ส่งแรงผลักดันให้คนทำงาน Gen Y หันหลังให้กับความสัมพันธ์การจ้างงานที่เขาเห็นว่า ไม่มีคุณภาพพอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของ

พนักงาน Gen Y คือ ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

จากผลการวิจัย การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน of พนักงาน Gen Y ทำให้ทราบว่าลักษณะลักษณะแรงจูงใจภายนอก ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน of พนักงาน Gen Y มากกว่า แรงจูงใจภายใน ได้แก่ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแรงจูงใจภายนอกจะส่งผลมากกว่า แต่ก็ไม่ควรให้แรงจูงใจภายในของพนักงานนั้นต่ำลง เพราะการวิจัยครั้งนี้ไม่สามารถยืนยันได้ว่าการลดลงของแรงจูงใจ จะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน of พนักงาน Gen Y หรือไม่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรนำแบบสอบถามไปให้บริษัทต่างๆ เพื่อสอบถามถึงระดับแรงจูงใจของพนักงาน
2. คำถามมีจำนวนมากและซับซ้อนเกินไป
3. ครั้งต่อไปควรเป็นหัวข้อพนักงาน Gen Z เนื่องจาก เริ่มทำงานกันบ้างแล้ว

บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). เจเนอเรชั่นวัยกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. วารสารสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์. 2(1) : 15-27.
- การศึกษา.คอม. (2556). ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://www.kanzuksa.com>.
- เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้างองค์การคลังสินค้า. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนิษฐา สิงห์โตทอง. (2556). แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม เซอร่าตัน พัทยา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- จุฑารัตน์ ศรีโย. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นัตรนา ดิลกะกุล; และภาวิณี เพชรสว่าง. (2555). การศึกษาบุคลิกภาพพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชัยวัฒน์ ไพนุงศ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติการะโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จันฐ วังศ์สายเชื้อ. (2558). การวิเคราะห์ถดถอย ด้วยโปรแกรม SPSS. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2562, จาก <http://www.youtube.com>.
- ณัฐยา ไพโรสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐยา สันตะการผล. (2550). MBA เรียนด้วยตนเอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บิสคิด.

ดวงพร รัตนยศ; และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ. (2558, มกราคม-เมษายน). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน. วารสารวิชาการ.

8(1) : 1-11.

ทับขวัญ หอมจำปา. (2557). เมื่อ Gen Y ครองตลาดแรงงาน...บริษัทต้องปรับตัวอย่างไร. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2562, จาก <https://www.scbeic.com>.

ชนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2558). รู้ทัน Gen Z สร้างโอกาสสู่ตลาดผู้บริโภคใหม่. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562, จาก <http://www.exim.go.th>.

ธีรนนท์ นันทขว้าง. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นรินทร์ จันทน์หอม. (2557, มีนาคม-สิงหาคม). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์. วารสารการเมืองการปกครอง. 4(2) : 1-2.

นริศ สุระวิญญู. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการตรวจสอบบัญชี Gen Y ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นาวา มาสวนจิก. (2557). การใช้โปรแกรม SPSS. สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2562, จาก <https://www.youtube.com>.

นิมิตร กลิ่นดอกแก้ว. (2552). ความหมายของแรงจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2562, จาก <https://www.gotoknow.org>.

บุษยมาศ แสงเงิน. (2554). การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation-ACH). สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2562, จาก <https://www.gotoknow.org>.

ประกายมาศ เพชรรอด. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล.วาย. อินดัสตรีส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ปัญญาพร จิตพิงศ์; และประสพชัย พสุนนท์. (2559, กันยายน-ธันวาคม). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด. วารสารวิชาการ. 9(3) : 1.

- พสุ เดชะรินทร์. (2552). **Balanced Scorecard** รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภราดร จำนวเวช. (2558). **คน Gen Y คืออะไร ทำไมองค์กรต่าง ๆ ควรต้องเจียระไนคน Gen Y**. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2562, จาก <https://www.bloggang.com>.
- ภินันท์ รัชตาจ้าย. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน**. สารนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพฯ**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รัตน์ชนก จันยัง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรไม่แสวงผลกำไร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลือรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2559). **เจนเอ็กซ์ เจนวาย เจนแซด คืออะไร**. สืบค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2562, จาก <https://www.pharmacy.mahidol.ac.th>.
- วงศ์พัทธ์ นามบุตดี; วิษณุ สุमितสุวรรณ; และเพ็ญณี แรอรช. (2560, กันยายน-ธันวาคม). **แรงจูงใจในการทำงานอย่างมีความสุขของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. 5(3) : 226-236.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสยามกลาสอินดัสทรี จำกัด โรงงานอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีสุพรรณ. (2555). **ลักษณะของแรงจูงใจ?**. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://motivation-srisupan.blogspot.com>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุดารัตน์ ชีรธรรมธาดา. (2558). **ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสาวคนธ์ วิทวัสโอฬาร. (2550). **Gen Y จับให้มันค้นให้เวิร์ค**. กรุงเทพฯ : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- เสาวคนธ์ ศิริกิตาการ. (2557). **สร้างแรงจูงใจกับคนทำงาน Gen Y**. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562, จาก <https://th.jobsdb.com>.

- อดิสร อาอี. (2555). แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <http://adisony.blogspot.com>.
- อรนนท์ ปรีงฤทธิ์; และอรพิน สันติธีรากุล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่ม **Generation Y** บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยภูมิ เขต 2. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (ศึกษาศาสตร์). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อุทิศ ศิริวรรณ. (2555). กลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (**Generation Y**). สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2562, จาก <http://eprints.utcc.ac.th>.
- Cronbach. (1990). **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Herzberg. (1959). **The Motivation of Work**. New York : John Wiley & Sons.
- Kidd. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.
- Nataliia Aliekperova. (2018). **Motivating Factors Effecting Work Efficiency of Employees in Ukrainian Pharmaceutical Sector**. Thesis B.Econ. (Economics). Kyiv : Bogomolets National Medical University.
- Ovidiu-Iliuta Dobre. (2013). **Employee Motivation and Organizational Performance**. Thesis B.Econ. (Economics). Bucharest : The Bucharest University of Economic Studies.

ภาคผนวก

TNI

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

TNI

แบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงาน
ของพนักงาน Gen Y

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การทำงานของพนักงาน Gen Y ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการวิเคราะห์โดยรวมเท่านั้น โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของท่านแต่อย่างใด

โดยแบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายใน

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายนอก

ส่วนที่ 4 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน

สุขวิทย์ บุญสุข

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร
สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

TNI

คำถามคัดกรอง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและเลือกข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ท่านเกิดในช่วงปี 2523 ถึง 2537 หรือไม่ (ปัจจุบันอายุระหว่าง 25-39 ปี)

☐ ใช่ (ข้ามไปทำข้อต่อไป)

☐ ไม่ใช่ (จบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความและเลือกข้อที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานะ

☐ โสด

☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

3. การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ ธุรกิจส่วนตัว

☐ อาชีพอิสระ (ฟรีแลนซ์)

5. รายได้

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท/เดือน

☐ 15,001-30,000 บาท/เดือน

☐ 30,001-50,000 บาท/เดือน

☐ มากกว่า 50,000 บาท/เดือน

ส่วนที่ 2 แรงจูงใจภายใน

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงตามระดับความพอใจของท่านมากที่สุด โดย

5 = พอใจมากที่สุด

4 = พอใจมาก

3 = พอใจปานกลาง

2 = พอใจน้อย

1 = พอใจน้อยที่สุด

แรงจูงใจภายใน	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. แรงจูงใจภายในโดยภาพรวม					
1.1 สภาพการทำงาน					
1.2 ความก้าวหน้าในการทำงาน					
1.3 ความมั่นคงในการทำงาน					
2. แรงจูงใจภายใน ด้านสภาพการทำงาน					
2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้ในการทำงาน					
2.2 สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน					
2.3 การจัดเก็บเอกสารหรือข้อมูลมีความสะดวกต่อการค้นหา					
2.4 กฎระเบียบและนโยบายต่างๆ ที่กำหนด					
2.5 สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัยต่อการทำงาน					
2.6 ความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน					
3. แรงจูงใจภายใน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน					
3.1 การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
3.2 การส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน					
3.3 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะให้มากขึ้นเสมอ					
3.4 การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างมีระบบและมีความเหมาะสม					

แรงจูงใจภายใน	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. แรงจูงใจภายใน ด้านความมั่นคงในการทำงาน					
4.1 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน					
4.2 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีเกียรติทางสังคม					
4.3 การทำงานกับองค์กรทำให้รู้สึกมีความภูมิใจ					
4.4 ไม่ย้ายที่ทำงานแม้ได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์กรอื่น					
4.5 จะทำงานอยู่กับองค์กรอย่างน้อย 5 ปี					
4.6 จะทำงานอยู่กับองค์กรจนถึงเกษียณอายุ					

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจภายนอก

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงตามระดับความพอใจของท่านมากที่สุด โดย

5 = พอใจมากที่สุด

4 = พอใจมาก

3 = พอใจปานกลาง

2 = พอใจน้อย

1 = พอใจน้อยที่สุด

แรงจูงใจภายนอก	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. แรงจูงใจภายนอกโดยภาพรวม					
1.1 เงินเดือนและสวัสดิการ					
1.2 ลักษณะงาน					
1.3 ผู้บังคับบัญชา					
1.4 เพื่อนร่วมงาน					
2. แรงจูงใจภายนอก ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
2.1 เงินเดือนได้รับ					
2.2 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ทำอยู่					
2.3 การปรับเงินเดือนและโบนัสที่ผ่านมามีความเหมาะสม					
2.4 สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมยุติธรรม					
2.5 อัตราเงินเดือนที่ได้รับไม่ต่ำกว่าอัตราการทำงาน ของตลาดแรงงาน					

แรงจูงใจภายนอก	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
3. แรงจูงใจภายนอก ด้านลักษณะงาน					
3.1 ลักษณะในงานที่ทำอยู่					
3.2 งานที่ทำเหมาะกับความรู้ความสามารถ					
3.3 งานที่ทำมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ					
3.4 งานที่ทำมีความหลากหลายไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ					
3.5 งานที่ทำอยู่ไม่มีผลด้านลบที่ส่งผลต่อสุขภาพ					
3.6 หน้าที่ที่ได้รับการแบ่งความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
3.7 ปริมาณงานที่รับผิดชอบไม่มากจนเกินไป					
3.8 ความท้าทายในงานที่ได้รับ					
4. แรงจูงใจภายนอก ด้านผู้บังคับบัญชา					
4.1 การทำงานร่วมกับหัวหน้างานในปัจจุบัน					
4.2 การช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาของหัวหน้างาน					
4.3 ความใกล้ชิดเป็นกันเองระหว่างหัวหน้างาน					
4.4 หัวหน้างานมีการชื่นชมหรือตักเตือนอย่างเหมาะสม ยุติธรรม					
4.5 หัวหน้างานมีความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ					
4.6 หัวหน้างานมีการมอบหมายงานและหน้าที่อย่างเหมาะสม					
4.7 ประสิทธิภาพในการทำงานของหัวหน้างาน					
4.8 หัวหน้างานมีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
5. แรงจูงใจภายนอก ด้านเพื่อนร่วมงาน					
5.1 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงาน					
5.2 เมื่อเกิดปัญหาเพื่อนร่วมงานยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
5.3 ได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน					
5.4 เพื่อนร่วมงานไม่เกี่ยงกันทำงานหรือโยนงาน					
5.5 ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในที่ทำงาน					
5.6 มีความสามัคคีกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
5.7 เพื่อนร่วมงานสร้างบรรยากาศผ่อนคลายในที่ทำงาน					
5.8 เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่					

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจภายนอก

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงตามระดับความพอใจของท่านมากที่สุด โดย

5 = ทำได้เป็นประจำ

4 = ทำได้บ่อย

3 = ทำได้ปานกลาง

2 = ทำได้น้อย

1 = ทำได้น้อยที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการทำงาน	ระดับความพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. สามารถทำงานได้เต็มความสามารถ					
2. สามารถส่งมอบงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
3. ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง					
4. ทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณครับ
นายสุวิทย์ บุญสุข

TNI

TAHITI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY