

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)^{*}

Employee Work Motivation at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA)

เกตุแก้ว พันชิง และราชนนร์ นพณัฐวงศ์
Katkaew Punchang and Rachen Noppanatwongsakorn
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
Southeast Asia University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: kadkaew@bmta.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) และ 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939 จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับสูงกว่าปัจจัยค่าจูงที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และที่ค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวมของปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจ ไม่แตกต่างกันเมื่อ

^{*}ได้รับบทความ: 21 กุมภาพันธ์ 2563; แก้ไขบทความ: 30 มีนาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 30 มีนาคม 2563



พิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจำแนกตามเพศชายและหญิงที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ปัจจัยจูงใจจำแนกตามเพศชายและหญิงที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีสถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจ; พนักงาน; องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the motivation of the employees work at Bangkok Mass Transit Authority (BMTA), 2) compare employee work at BMTA, by personal factors. The instrument is the questionnaire, which has the reliability value of 0.939. The data from questionnaire was collected from sample of 217 employees at BMTA headquarter. The data were analyzed by computer software to calculate frequency, percentage, standard deviation, T-test, and One-way ANOVA analysis with Scheffe's method comparisons.

The result of the research shows that: 1) Motivation in the performance of employees work at BMTA in general is at a high level. When considering each factor, it was found that motivation factors were higher than the supporting factors at the average of 3.71 and 3.63 respectively. The employees are motivated in almost every aspect at the high level except for career advancement and compensation and benefits with a medium level of motivation. 2) Both supporting and voluntary factors of the employees of BMTA were not different. When considered each factor, it is found that the supporting factors are classified male and female with age differences, educational level, status, age, job position. There is no difference in overall work motivation except employees with different monthly incomes. There were significant differences in motivation at the statistical level of 0.05 and found that motivation factors were classified by males and females with age and education level, different monthly incomes. There is no difference in overall



work motivation except employees with different status, age and position. There were significant differences in motivation at the 0.05 level of significance.

Keywords: motivation; employees; Bangkok Mass Transit Authority

1. บทนำ

การเปลี่ยนแปลงและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ทำให้องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อความอยู่รอด และจากสภาวะแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องหากลยุทธ์หรือวิธีที่จะทำให้การประกอบการขององค์กรสามารถรองรับสภาวะการแข่งขันได้ ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด (Urai, 2016 : 1) แม้ว่าเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะมีการศึกษาอย่างมากในช่วงครึ่งศตวรรษที่ผ่านมาแล้ว แต่ในปัจจุบันก็ยังมิได้มีความสนใจศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นเรื่องที่ทันสมัยอยู่เสมอ สาเหตุอาจเนื่องจากว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้แทบทุกองค์กรและยังเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ปัจจุบันองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร อยู่ในภาวะที่ไม่มีรายได้จากการดำเนินงานเอง ต้องอาศัยการดำเนินงานโครงการต่างๆ ตามนโยบาย

ของรัฐบาลที่มีความไม่แน่นอนสูง จึงทำให้ผลประกอบการขององค์กรมีภาระค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงอาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กรหรือยุบหน่วยงานภายในสังกัดองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบกับมีพนักงานเป็นจำนวนมาก ปัญหาด้านบุคลากรจึงมีด้วยกันหลายด้าน ทั้งการขาดความต่อเนื่องของพนักงาน การขาดพนักงานที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เนื่องจากนโยบายการจำกัดการรับพนักงานใหม่ทดแทน อีกทั้งพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ เป็นคนในเจเนอเรชั่นที่ 4 (Baby Boomer) และเริ่มเข้าสู่วัยชราแล้ว คนกลุ่มนี้ไม่ได้เติบโตมากับการพัฒนาของเทคโนโลยี (แผนวิสาหกิจ พ.ศ.2560-2564 องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ) จากปัญหาดังกล่าวทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดแรงกดดันในการทำงาน ซึ่งเป็นปัญหาในเรื่องของการบริหารงานภายในที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ส่งผลต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรง นอกเหนือจากงานด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว ยังมีช่องว่างระหว่างพนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างาน จากความแตกต่างกันของตำแหน่งงานทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ หน้าที่ความรับผิดชอบ และสวัสดิการ ซึ่งมีความแตกต่างกันมาก ระหว่างพนักงานปฏิบัติงานและหัวหน้างาน (Urai, 2016 : 3)



จากประเด็นปัญหาต่างๆ ที่กล่าวมาในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ซึ่งผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ เพื่อได้รับทราบความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาวิเคราะห์สภาพขององค์การได้ชัดเจนและสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารจัดการบุคลากรขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั่วทั้งองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)

2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ขสมก.)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน สังกัดสำนักงานใหญ่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 527 คน (เว็บไซต์ www.bmta.co.th) คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973 : 125) ได้กลุ่มตัวอย่าง 217 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มในแต่ละระดับตำแหน่ง

ของบุคลากรทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check Lists) จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในงาน และความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 35 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ แรงจูงใจในระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้อิสระในการเสนอความคิดเห็น

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา



โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.80-1.00 แล้วทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับพนักงานนอกกลุ่มที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสังกัดฝ่ายการเงินรณรงค์การ ซึ่งมีลักษณะบริบทการทำงานใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .939 แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ เพื่อหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

4. สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.80 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.90 การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.30 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.50 อายุงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.60 ตำแหน่งงานอยู่ในพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 89.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.80

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ใน

ระดับสูงกว่าปัจจัยค่าจูงสรุปผลได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของปัจจัยค่าจูง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อจำแนกเป็น รายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ ความมั่นคงในงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.80 นโยบายและการบริหารที่ค่าเฉลี่ย 3.74 และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ ยกเว้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ย 3.37

ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.71 เมื่อจำแนกเป็น รายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับแรงจูงใจมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการทำงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.98 รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในงาน ที่ค่าเฉลี่ย 3.89 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และการได้รับการยอมรับที่ค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ ยกเว้นและความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.39

3. การทดสอบสมมติฐานที่ว่าพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมของปัจจัยค่าจูงและปัจจัยจูงใจ ไม่แตกต่างกัน สรุปผลได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยค่าจูงพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



(ขสมก.) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ยกเว้นจำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ด้านนโยบาย และการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจ พบว่า พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มี สถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ ปฏิบัติ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพ (ขสมก.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและ เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ใน ระดับสูงกว่าปัจจัยค่าจูนที่ค่าเฉลี่ย 3.71 และที่ค่า เฉลี่ย 3.63 ตามลำดับดังนี้

1.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของปัจจัยค่าจูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับ แรงจูงใจมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ในองค์กร รองลงมาคือ ความมั่นคงในงาน นโยบาย และการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ยกเว้นค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทำการศึกษา ตามแนวคิดของ Herzberg ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมพนักงานพอใจกับการทำงานใน องค์กรและต้องการความมั่นคงส่งผลให้ทุ่มเทกับ การทำงาน อย่างไรก็ตามองค์กรควรให้ความสำคัญ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์เพิ่ม มากขึ้นและงานวิจัยของประกายมาศ เพชรรอด (Petrod, 2014) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผล ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอล วาย อินดัสตรีส์ จำกัด พบว่า ด้านเงินเดือน มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ธนัญกรณ์ ราศรี (Rasri, 2015) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวง วัฒนธรรม พบว่า ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ตอบแทน อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (Urai, 2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรง จูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์อยู่ใน ระดับปานกลาง

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ของปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับ แรงจูงใจมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบในงาน ลักษณะของ



งานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ ยกเว้นความเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยทำการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น หากพนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องและมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ก็จะทำให้พนักงานมีความแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (Siridechanon, 2014) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งหนึ่ง พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของทวี ทองอยู่ (Thongyoo, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคซีอี อีเลคโทรนิคส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยภาพรวมของปัจจัยค่าเงินและปัจจัยจูงใจ ไม่แตกต่างกันสรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยค่าเงินพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศชายและหญิงที่

มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ด้านนโยบายและการบริหารและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนรินทร์ จันทน์หอม (Chanhom, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาครอสมสินสาขาในสังกัดธนาครอสมสิน เขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ที่มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและงานวิจัยของอุมารณ์ บุตรน้ำเพชร (Butnampetch, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของปฐมวงศ์ สีหาเสนา (Sihasena, 2014) ที่ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นสถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ด้านการได้รับ



การยอมรับ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานจะมีความสามารถ อำนาจการตัดสินใจ ทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน สถานภาพ อายุงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจึงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนัญญณ์ ราศรี (Rasri, 2015) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของอุมารณ์ บุตรน้ำเพชร (Butnampetch, 2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพรชาญไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ และสายงานที่สังกัดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของปฐมวงศ์ สีหาเสนา (Sihasena, 2014) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีประเภทตำแหน่ง แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงมีแนวทางในการที่จะทำให้พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีระดับแรงจูงใจปานกลาง เพื่อให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น องค์การควรมีการปรับเงินเดือนของบุคลากรให้สอดคล้องและตรงตามความรู้ความสามารถ รวมถึงการเลื่อนค่าตอบแทนต่างๆ ควรมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ยุติธรรม และจัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน
3. ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีระดับแรงจูงใจปานกลาง เพื่อให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น องค์การควรสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการอบรม / ศึกษาต่อในหลักสูตรต่างๆ และมอบหมายงานที่มีความท้าทายซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาแนวคิดและการปฏิบัติ รวมทั้งการปรับตำแหน่งและค่าตอบแทนต่างๆ ต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ(ขสมก.) ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ทางด้านการนำเอาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) เพื่อเป็น



หัวข้อสำหรับการพัฒนาขององค์การในอนาคต สรุปได้ดังแผนภาพที่ 1



References

- Butrnampetch, U. (2013). Work Motivation of the Employees Working for Thailand Post Company Limited. *Master of Business Administration Program*. Graduate School : Valaya Alongkorn Rajabhat University.
- Chanhom, N. (2013). Job Motivation of Government Savings Bank Employees Branches under the Government Savings Bank Kalasin. *Journal of Politics and Government*, 4(2).
- Petrod, P. (2014). Factors Affecting the Working Motivation of L.Y. Industry Company Limited's officers. *Master Thesis*. Graduate School : Kasem Bundit University.
- Rasri, T. (2015). Motivation factors related to the work efficiency of personnel of the Office of the Permanent Secretary for Culture. *Master of Business Administration Thesis*. Graduate School : Srinakharinwirot University.
- Sihasena, P. (2014). Working Motivation of Personnel of Khai Noen Wong Subdistrict Municipality Bangkok Subdistrict Mueang Chanthaburi District Chanthaburi Province. *Master's Degree Thesis*. Graduate School : Burapha University.



- Siridechanon, S. (2014). A Study on Motivations affecting Personnel Work Effectiveness: A Case study on Loan Operational Center of a Thai Commercial Bank. *Master's Degree Thesis*. Graduate School : Nation University.
- Thongyoo, T. (2013). Factors of Motivation Result in Operation of KCE Electronic public company. Independent Study. *Master Degree*. Graduate School : Ramkhamhaeng University.
- Urai, P. (2016). Job Performance Motivation of the Employees: A Case Study of AGC Automotive (Thailand) Co., Ltd. *Master Thesis of Art*. Graduate School : Krirk University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York : Harper and Row.