

5000

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

นางสาวพรพิมล สายแก้ว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหาร
บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

Factor Influencing Employee Job Motivation
A Case Study of K Line Logistics (Thailand) Ltd.

Ms. Pornpimon Saikaew

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2008**

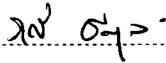
หัวข้อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวพรพิมล สายแก้ว
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ

คณะกรรมการสอบการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา คั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 22 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้าวีอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 กรณีศึกษา บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด
 ผู้ศึกษา นาวสาวพรพิมล สายแก้ว **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาคั่นคว้าวีอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด (2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรส่วนบุคคล และ ตัวแปรด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย)จำกัด

ประชากรคือ พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีจำนวน 255 คน ซึ่งคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยโดยใช้ตารางของเครจีและมอร์แกน ได้จำนวนขนาดตัวอย่าง 152 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณแบบลิเคิร์ท แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.05 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า ที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) โดยมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้ การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและ ลักษณะของงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นระดับแรงจูงใจที่อยู่ในระดับต่ำสุด พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด ที่มีตัวแปรส่วนบุคคลด้านที่พหุศาสตร์แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรส่วนบุคคลอื่นไม่มีผล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ0.01

คำสำคัญ แรงจูงใจการปฏิบัติงาน พนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้นั้น ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ กรรมการสอบ และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.กึ่งพร ทองใบ ซึ่งเป็น อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ สั่งสอน ติดตามและสนับสนุนช่วยเหลือ ตรวจสอบข้อบกพร่อง ต่างๆ จนสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานของบริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้การสนับสนุนและสละเวลาในการให้ข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการศึกษาครั้งนี้

ผลการศึกษาในครั้งนี้ หวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อ ผู้บริหารของบริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

พรพิมล สายแก้ว

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงงูใจ	10
ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจ	18
ลักษณะการบริการงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน	33
วิเคราะห์ระดับแรงงูใจในการทำงาน	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิเคราะห์สมมติฐานพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.....	46
วิเคราะห์สมมติฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	62
วิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	64
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปการวิจัย	65
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	73
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	74
โครงสร้างบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	83
ประวัติผู้ศึกษา	84

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามลักษณะบุคคลของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	31
ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านการปกครองบังคับบัญชา	36
ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านสถานภาพการทำงาน	37
ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	38
ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน	39
ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านความมั่นคงในงาน	40
ตารางที่ 4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	41
ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัย สภาพแวดล้อมของงานด้านความเป็นส่วนตัว	42
ตารางที่ 4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ของงาน	43
ตารางที่ 4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านการได้การ ยอมรับนับถือ	44
ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของ งาน	45
ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านความ รับผิดชอบ	46
ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	48
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	51
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส	52
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามท่านพักอาศัยอยู่กับ	54
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน	55
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	56
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน	57
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท เค ไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว	58-63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด.....	64
ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	66

สารบัญภาพ

ภาพที่ 4.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	หน้า
		5

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงาน เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในชีวิตของคนในสังคมปัจจุบัน เพราะการทำงาน เป็นแหล่งที่มาของรายได้ ความมั่นคง ความสะดวกสบาย ซึ่งเป็นที่แสวงหาของมนุษย์ส่วนใหญ่ ดังนั้น การทำงานจึงเป็นสิ่งที่เปรียบเสมือนหน้าที่ที่บีบบังคับให้ทุกๆ คนต้องปฏิบัติเพื่อความอยู่รอดของชีวิตตนเอง ของครอบครัว หรือ สนองความต้องการของกิเลส ตัณหาอื่นใดที่ปรากฏอยู่ในจิตใจของแต่ละคน มากบ้าง น้อยบ้างแตกต่างกันไป ดังนั้น การทำงานจึงถือเป็นหนทางเลือกเพียงแค่นั้นทางเดียวที่ผู้คนส่วนใหญ่ต้องดำเนินตามเป็นกฎจักรชีวิตเพื่อการตอบสนองต่อกิเลสตัณหาของตนเอง และเพื่อการดำรงอยู่รอดของชีวิตในสังคม นั้นหมายถึงว่า บ้างก็ทำงานด้วยความเต็มใจและรักที่จะทำ บ้างก็ทำงานเพื่อตอบแทนกับรายได้ เพื่อเลี้ยงชีพไปวันๆ บ้างก็ทำเพื่อต้องการที่จะก้าวไปสู่เป้าหมายอย่างอื่น แต่ทุกคนเหล่านั้นก็อาจจะต้องมาร่วมทำงาน หรือ ปฏิบัติงานอยู่ในที่เดียวกัน หรือเรียกว่า องค์กร

พนักงานทุกคนในองค์กร มีส่วนร่วมสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวเดินไปข้างหน้า สู่เป้าหมายภาระกิจที่กำหนดไว้ ในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างพร้อมเพรียงกันนั้น ก็ต้องอาศัยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของพนักงานทุกๆ คน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานฝ่ายบริหาร ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ฝ่ายผลิต ฯลฯ ต่างก็ต้องร่วมแรง ร่วมใจ ประสานความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เสียสละ ท่วมเท้าน้ำแรงกายแรงใจ ร่วมกันนำพาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง ดังนั้นหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารที่สำคัญไม่น้อยกว่าการบริหารจัดการองค์กร คือ การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันให้กับพนักงานฝ่ายต่างๆ เพื่อสร้างความรักสมัครสมานสามัคคี กระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีความรักในองค์กร มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ท่วมเท เสียสละ และปฏิบัติงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หนึ่งในวิธีการที่จะทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันนั้น ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างแรงจูงใจเป็นการสร้างแรงขับที่ดีเยี่ยมเพราะเป็นการกระตุ้นจากภายในให้กับพนักงานทุกคน ให้พนักงานมีความพึงพอใจ ความรัก และความต้องการที่จะทำงานให้องค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่ตนเองสามารถกระทำได้ ท้ายที่สุดความรักใน

องค์กรของพนักงานเหล่านี้ ก็จะกลายมาเป็นเกราะ ปกป้ององค์กร และเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กร ให้ก้าวเดินไปข้างหน้าต่อไปอย่างมั่นคง และแข็งแกร่ง

องค์กร หมายถึง “กลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มารวมตัวกันเพื่อทำงานด้วยกัน ภายใต้โครงสร้างองค์กรที่กำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ตั้งไว้” (ลัทธินิการ ศิริวรรณ และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. 2543 : 28) นั่นหมายความว่า ในองค์กรหนึ่งๆ ก็จะเป็นที่รวมตัวกันของบุคคลในนามของพนักงานขององค์กร เพื่อทำงาน ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น แลกกับสิ่งที่ตนเองปรารถนา พนักงานเหล่านั้นอาจจะมาจากที่ ต่างถิ่น ต่างศาสนา ต่างการศึกษา ต่างเป้าหมาย ต่างวัตถุประสงค์กัน แต่ต้องมารวมตัวกันก็อาจจะเพียงแค่ว่าเพื่อแลกกับสิ่งตอบแทนบางอย่างอย่างที่ตนเองต้องการ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ยากอย่างยิ่งที่พนักงานทุกคนในองค์กรจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร อย่างเต็มที่ เต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่วางไว้ ยกเว้นเสียแต่ว่า ในองค์กรนั้นๆ จะมีการจูงใจ มีสิ่งล่อล่อ ชักจูงให้กลุ่มพนักงานเหล่านั้นทำงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ และทำอย่างเต็มประสิทธิภาพเท่าที่ตนเองมี โดยสิ่งที่ใช้ในการจูงใจให้กลุ่มพนักงานเหล่านั้นอาจจะ เป็น เงิน เป็นคำชมเชย เป็นรางวัลแห่งเกียรติยศชื่อเสียง หรืออื่นใด ที่ผู้คนส่วนใหญ่ต้องการก็ได้ ทั้งนี้วัตถุประสงค์หลักของสิ่งล่อใจเหล่านั้น ก็คือ การสร้างแรงผลักดันจากภายในให้พนักงานในองค์กรทำงานในองค์กรด้วยประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่ตนเองมีนั่นเอง ดังนั้นการจูงใจจึงถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ทุกองค์กรต้องมี ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้พนักงานทุกคนในองค์กร มีความพร้อม และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่และเต็มประสิทธิภาพเท่ามากที่สุด

ทฤษฎากรรมมนุษย์ แปลความหมายให้ตรงไปตรงมาก็จะได้ว่า “คนมีค่าเป็นทรัพย์สิน” นั่นก็หมายความว่า มนุษย์เป็นสิ่งที่ประ โยชน์ต่อสังคมเช่นเดียวกับ ทรัพย์สินตามธรรมชาติอื่นๆ เช่น แร่ธาตุ ดิน น้ำ ลม ไฟ และป่าไม้ เป็นต้น ดังนั้นในเมื่อคนในองค์กรมีค่าเป็นทรัพย์สิน จึงเป็นการสมควรที่จะต้องทำนุบำรุงรักษาให้คนมีคุณค่าที่เหมาะสมกับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ เพราะความมีค่าของคนเรานั้นสามารถจะก่อให้เกิดผลิตผลต่อองค์กรได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นอยู่รอดปลอดภัย และเจริญรุ่งเรืองในอนาคตต่อไป (ชูศักดิ์ เจนประโคน. 2541 : 71) ซึ่งได้สอดคล้องกับคำกล่าวของ (พวงเพชร วัชรอยู่. 2537 : 41) ที่ว่า “คน” เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เกิดมาซึ่ง “งาน” ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานก็คือการสร้างแรงจูงใจให้เกิดในบุคคลนั่นเอง

การจูงใจหมายถึง “การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่ต้องการ (ดารณี พานทอง.

2542 : 115) นั้นหมายถึงว่า ถ้าหากต้องการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์กรทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการองค์กรต้องเข้าใจถึงหลักการของแรงจูงใจเป็นอย่างดี และต้องพยายามอย่างยิ่งที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขึ้นมา จากความหมายของการจูงใจข้างต้น จะเห็นได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานก็คือ การนำเอาปัจจัยต่างๆ มาเป็นสิ่งล่อกล่อ จูงใจให้พนักงานทุกๆ คนในองค์กรนั้นๆ ทำงานให้องค์กรอย่างขยันขันแข็ง ตั้งใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ทั้งนี้แรงจูงใจในการทำงานที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลนั้น นอกจากจะทำให้ภาระหน้าที่ที่บุคคลนั้นๆ ต้องรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์สำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ยังเป็นผลดีต่อตนเองอีกด้วย อย่างเช่น ทำให้มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตที่ชัดเจน รู้ว่าต้องก้าวไปทางไหนเพื่ออะไร ท้ายที่สุดก็จะมีความสุขกับการใช้ชีวิตต่อไปข้างหน้านั่นเอง

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานบริษัทเค โลกีสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด เห็นว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัท จึงประสงค์ที่จะทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเค โลกีสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

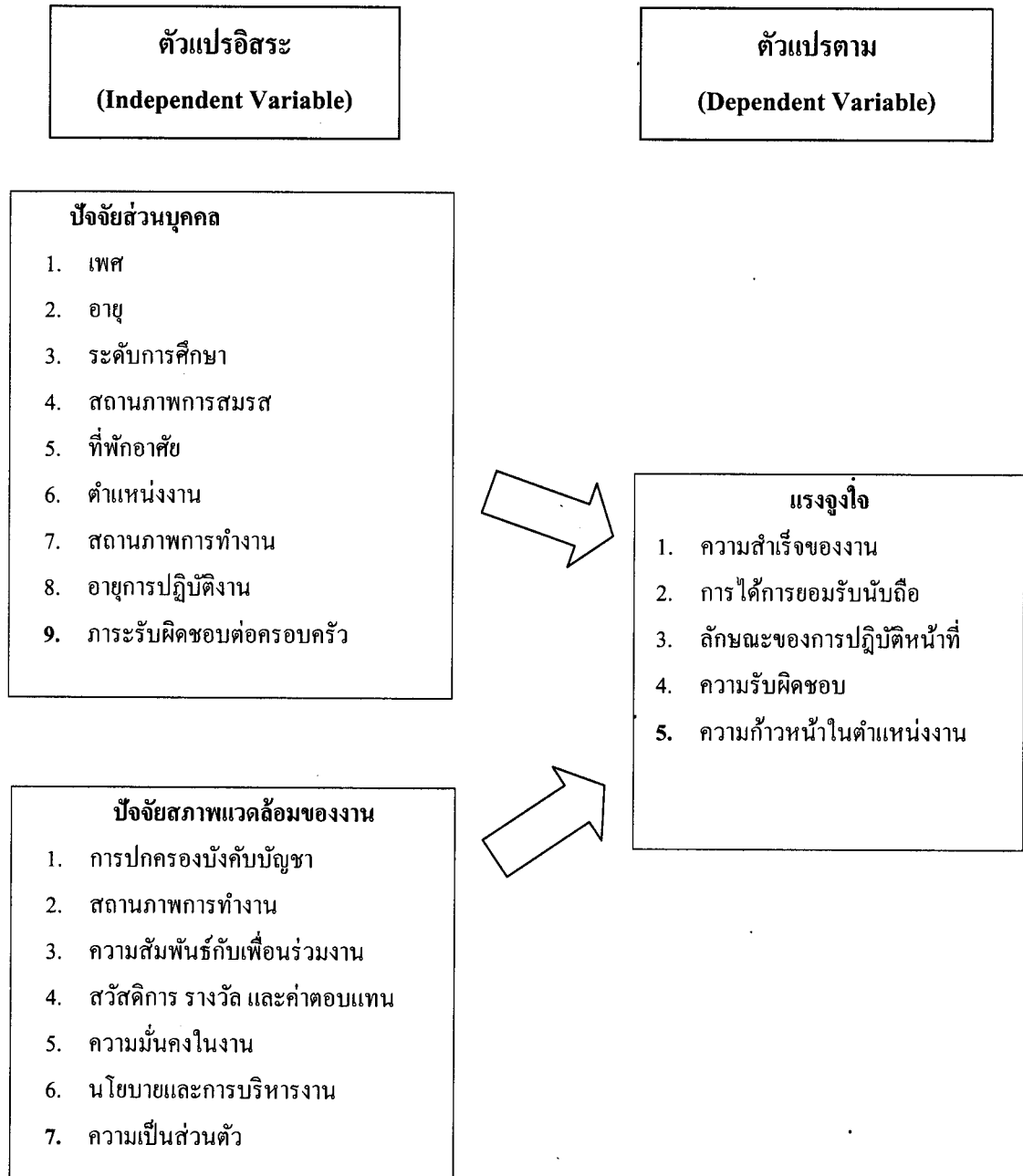
2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเค โลกีสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรส่วนบุคคล และ ตัวแปรด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเค โลกีสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเค โลกีสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้กำหนด ออกเป็นสองส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านที่ทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ทั้งสองส่วนนี้ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยแรงจูงใจในการทำงานได้อ้างอิงตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจ(Motivation Factors) ของ Herzberg ดังแสดงไว้ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

4.2 พนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

5. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้ศึกษาถึงปัจจัย ส่วนตัวและปัจจัยด้านที่ทำงาน ที่มีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน ตามทฤษฎีปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของ Herzberg ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานที่ทำงานประจำ ณ บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 33/113,33/116 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงส์ เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 255 คน เป็นพนักงานประจำ จำนวน 255 คน

ตัวแปรสำหรับการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งออกเป็น ตัวแปรส่วนบุคคล และ ตัวแปรด้านที่ทำงาน

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ แบ่งเป็น

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ แบ่งเป็น 5 ช่วง อายุ ได้แก่

1) ต่ำกว่า 25 ปี

- 2) 26- 30 ปี
- 3) 31-35 ปี
- 4) 36- 40 ปี
- 5) 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาโท
- 4) ปริญญาเอก

4. สถานภาพการสมรส แบ่งเป็น

- 1) โสด
- 2) สมรส

5. ตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติ
- 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. อายุการปฏิบัติงาน

- 1) ต่ำกว่า 2 ปี
- 2) 2- 4 ปี
- 3) 5-6 ปี
- 4) 6 ปีขึ้นไป

7. ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.2. ปัจจัยด้านที่ทำงาน ได้แก่

1. การปกครองบังคับบัญชา
2. สถานภาพการทำงาน
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. สวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน
5. ความมั่นคงในงาน
6. นโยบายและการบริหารงาน
7. ความเป็นส่วนตัว

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ของ Herzberg แบ่งเป็น

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อกำหนดขอบเขตของงานศึกษาวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามความหมายของคำศัพท์ที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไว้ดังต่อไปนี้

1. **แรงจูงใจ** หมายถึง แรงขับหรือแรงกระตุ้นที่เกิดจากจิตใจ อันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพยายาม มีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างที่เราคาดหวังไว้ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ระดับของการปฏิบัติงานในส่วนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงระดับของการได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

1.3 ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่มีต่อภาระหน้าที่ของงานที่ต้องรับผิดชอบ ความรับผิดชอบ หมายถึง ขอบเขตภาระหน้าที่ที่มีต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและแนวทางการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานในระดับที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ การมีความรับผิดชอบเต็มที่ต่องาน และการได้รับความเชื่อถือไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสที่ได้รับในการเลื่อนตำแหน่งเพิ่มผลตอบแทน หรือ ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่ต้องมีภาระหน้าที่ และอำนาจความรับผิดชอบที่สูงขึ้น

2. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ภายในสถานที่ปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประชากรกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน และนโยบายและการบริหารงาน

4. พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับ บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

5. บริษัท หมายถึง บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 33/113,33/116 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 33/113,33/116 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

7.2 เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานของผู้ที่ทำหน้าที่บริหาร เพื่อจูงใจให้พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงกระตุ้น แรงขับ ให้ทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

7.3 เป็นแนวทาง หรือ ข้อมูลอ้างอิงประกอบในการสร้างแรงจูงใจในการบริหารองค์การอื่นที่มีรูปแบบหรือ ตัวแปรต่างๆ ใกล้เคียงกัน

7.4 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยมาเป็นแนวทางในการวิจัยโดยแบ่งเป็นหัวข้อ 4 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ
3. ลักษณะการบริการงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ดังต่อไปนี้

Stephen P. Robbins (อ้างถึงใน ราณี อธิชัยกุล. 2549 : 276) Motivation is willingness to exert high levels of effort to reach organizational goals, conditioned by effort's ability to satisfy some individual need

Flippo (อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร. 2541 : 62) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นเร่งเร้า และการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคนอันจะยังผลให้เกิดความรู้สึกภายใน เป็นพลังมีการเร่งเร้า หรือการเคลื่อนไหวที่บังการหรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร่งเร้า และทำให้เกิดอิทธิพล เช่นว่านั่นคือวิธีการเชิงปฏิฐาน หรือเชิงบวก(positive incentive) ดังเช่น การดำเนินการเพื่อตอบสนองความปรารถนาต่างๆ ให้พอใจของบุคคลและด้วยวิธีการจูงใจเชิงลบ(negative incentive) เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีต่างๆ หากไม่ปฏิบัติตามต้องได้รับการลงโทษ เป็นต้น

Beach (อ้างถึงใน โควิน คลังแสง. 2536 : 25) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่งหรือเสริมการทรงงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

วิจิตร อวาระกุล (2528 : 189) กล่าวถึงแรงจูงใจว่า เป็นการใช้ศิลปะทำให้บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติและแนวทางปฏิบัติไปสู่เป้าหมายด้วยความสมัครใจ

ชูศักดิ์ เชนประโคน (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะใดๆ ก็ตามที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาโดยมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อให้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และมีสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดขึ้น

จันทนา เชนจัดทรัพย์ (2548 : 13) ได้กล่าวถึง ความหมายของการสร้างแรงจูงใจว่า การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง วิธีการกระตุ้นหรือปลุกเร้าให้คนมีกำลังใจที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยการนำเอาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมามีทิศทาง เพื่อให้การดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ราณี อธิชัยกุล (2549 : 276) ได้ ให้ความหมายของ แรงจูงใจไว้ว่า แรงจูงใจหมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จของงานและองค์การ โดยการจูงใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยภายในของมนุษย์ เช่น ความต้องการ ความปรารถนา ความประสงค์ ความเต็มใจ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ
2. แรงจูงใจหรือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นชักนำหรือเป็นเหตุให้เกิดความพยายามที่จะกระทำหรือแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการนั้นๆ
3. พฤติกรรมที่แสดงออกมักจะนำไปสู่เป้าหมายหรือผลสำเร็จขององค์การ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงขับที่เกิดจากภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจาก ปัจจัยกระตุ้น หรือ สิ่งเร้าจากภายนอก ดังนั้นเมื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด ก็เป็นสิ่งที่กระตุ้นมาจากสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของบุคคล เพื่อมุ่งมั่น พยายามทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ตามที่ใคคาดหวังไว้

1.2 ความสำคัญของการจูงใจ

ราณี อธิชัยกุล (2549 : 277) กล่าวว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการจูงใจพนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และการจูงใจยังมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทน เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องใช้รางวัลตอบแทนเป็นเครื่องมือสำคัญในการจูงใจ ซึ่งรางวัลนี้อาจอยู่ในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน ผู้บริหารจะสามารถจูงใจด้วยรางวัลตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพหากผู้บริหารเข้าใจในความแตกต่างของบุคคลและเคารพในความหลากหลาย เข้าใจว่าบุคคลต้องการอะไรจากการทำงาน และจัดสรรรางวัลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของบุคคล ส่วนความสำคัญของการจูงใจนั้นแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ความสำคัญต่อองค์กร การจงใจมีความสำคัญต่อองค์กรในอันที่จะตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ซึ่งพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน หรือเป้าหมายขององค์กร การจงใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรในเรื่องช่วยเป็นหลักประกันว่าบุคลากรในองค์กรจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มกำไรขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ย่อมส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรที่สูงขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ดีขึ้น ช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรเกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร นอกเหนือจากองค์กรที่ได้ประโยชน์จากแรงจูงใจแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการองค์กรยังได้ประโยชน์จากแรงจูงใจของบุคลากร โดยตรงในด้านต่างๆ ดังนี้ ช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี ช่วยให้การกระจายอำนาจการบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้บริหารคนเดียวไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้การควบคุมดำเนินไปด้วยความราบรื่น อยู่ในกรอบขององค์กรและมีศีลธรรม

3. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากองค์กรและผู้บริหารแล้ว การจงใจยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหลายๆ ด้านดังนี้ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของตนเองไปพร้อมๆ กัน ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังงานของกลุ่มหรือทีมงาน ช่วยทำงานพนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คาร์ณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หารยูทธ (2545 : 131) ได้เขียนถึง ผลของการจงใจไว้ว่า การจงใจเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยหลายสิ่ง ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงในทัศนคติและความเชื่อ(Attitude Changes)
2. การเปลี่ยนแปลงด้านความคิดเห็นที่แสดงออก(Opinion Changes)
3. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้(Perception Changes)
4. การเปลี่ยนแปลงความตั้งใจ(Willingness Changes)
5. การเปลี่ยนแปลงการกระทำ(Action Changes)
6. การเปลี่ยนแปลงอารมณ์และความรู้สึก(Feeling and Emotion Changes)

จันทนา เจนจัตทรัพย์ (2548 : 21) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานว่า งานที่ทุกคนได้ทำอยู่นั้น ไม่ใช่เป็นงานที่กระตุ้นให้เกิดความกระหายในการทำงาน

เสมอไปงานบางอย่างอาจจะเป็นงานน่าเบื่อ เพราะจำเจซ้ำซาก จึงมีผู้พยายามศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีลักษณะใดบ้างที่เป็นองค์ประกอบของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานได้ ผลการศึกษาสรุปว่างานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้สำเร็จนั้นควรมีลักษณะดังนี้

1. งานที่มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น
2. งานที่มีโอกาสใช้การตัดสินใจและสติปัญญา
3. งานที่มีโอกาสที่จะทำให้ได้ดีขึ้น เป็นที่สนใจของคนอื่น
4. งานที่มีโอกาสจะใช้ความชำนาญที่มีอยู่
5. งานที่มีโอกาสปลอดจากการควบคุม เพื่อผู้ปฏิบัติงานจะได้มีความเป็นอิสระ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มที่มีอยู่ได้
6. งานที่มีโอกาสในการเตรียมการและเป็นงานที่มีความก้าวหน้า

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานเองโดยตรง และต่อองค์กร โดยทำให้องค์กรก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายตามที่วางเอาไว้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจให้ทุกๆ ฝ่ายมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มประสิทธิภาพที่มีอยู่

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

ราณี อิศัยกุล (2549 : 279) ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มทฤษฎีศึกษาความต้องการของมนุษย์หรือ เนื้อหาของแรงจูงใจ(Need/Content Theories of Motivation)
2. กลุ่มทฤษฎีศึกษากระบวนการของแรงจูงใจ (Process Theories of Motivation)
3. กลุ่มทฤษฎีศึกษาการเสริมแรงเพื่อการจูงใจ(Reinforcement Theory of Motivation)

แต่ในที่นี้ จะขอยกมากล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์เท่านั้น เนื่องจากว่า ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานที่มีอยู่ในมนุษย์ทุกคน และที่มนุษย์ต้องมาทำงาน ก็เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานเหล่านี้นั่นเอง

ทฤษฎีการจูงใจของ Abraham Maslow

Abraham Maslow (อ้างถึงใน ขนิษฐา วิเศษสาทร และมุกดา ศรียง. 2543 : 207) มีความเชื่อว่า สาเหตุของการเกิดแรงจูงใจคือ ความต้องการ ซึ่งความต้องการของมนุษย์มีทั้งความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การที่คนเราประพฤติอย่างที่เรากำลังทำก็เนื่องมาจากการ

สนองความต้องการเหล่านี้ ตามทฤษฎีของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วนในระดับหนึ่ง เพราะตามปกติแล้วมนุษย์เราจะมีความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้นได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไป ตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด

ราณี อิติชัยกุล และคณะ (2549 : 238) Maslow ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ประกอบไปด้วยความต้องการ 5 ขั้นดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย อากาศ

2. ความต้องการทางความมั่นคงปลอดภัย (Safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยจากอันตราย เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความไม่ปลอดภัยจากความไม่มั่นคงหรือความวิตกกังวลที่อาจจะเกิดขึ้นได้ จากการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคมหรือความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความรัก และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือที่ทำงาน

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem Needs) ประกอบด้วย ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ มีชื่อเสียงเกียรติยศ โดยการสร้างผลสำเร็จของงานให้เกิดคุณค่าและชื่อเสียง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs) ได้แก่ ความต้องการใช้ศักยภาพสูงสุดที่มีอยู่ให้เกิดผลสำเร็จตามที่นึกคิดหรือเป็นที่คาดหวัง ความต้องการความสำเร็จในชีวิตเป็นความต้องการพิเศษที่มนุษย์คาดหวัง และอาจเป็นไปได้ยากและหากบุคคลใดบรรลุความต้องการขั้นนี้จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ

ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์

ราณี อิติชัยกุล (2549 : 286) นักจิตวิทยา เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) ได้พัฒนาทฤษฎี อีอาร์จี (ERG theory) โดยมีแนวคิดมาจากความต้องการลำดับขั้นของ มาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการเป็น สามระดับ ได้แก่

1. ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกายและวัตถุ เช่น อาหาร น้ำรวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์บริการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ เป็นต้น

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นยอมรับและยกย่อง

โดยทั่วไปจะเห็นได้ว่า ทฤษฎีฮีอาร์จีของ อัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์กล่าวคือ

1. ความต้องการมีชีวิตเปรียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของมาสโลว์ ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นคล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคม และความต้องการเจริญก้าวหน้าเหมือนกับความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2. ทฤษฎีฮีอาร์จีเสนอหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้า (satisfaction progression principle) ที่มีแนวคิดคล้ายกับมาสโลว์คือ การที่มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการระดับหนึ่ง แล้วจะผลักดันให้เกิดความต้องการระดับสูงขึ้นไป

นอกเหนือจากความคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ ทฤษฎีฮีอาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ยังมีประเด็นที่แตกต่างจากมาสโลว์ ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการมากกว่าหนึ่งประเภทในเวลาเดียวกัน และความต้องการขั้นต่ำไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน ก่อนที่จะแสดงความต้องการขั้นสูงต่อไป เช่น พนักงานแม่จะเกิดความหิวที่ยังไม่ได้รับประทานอาหารเที่ยง แต่ก็มีความต้องการที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าให้สำเร็จลุล่วงก่อน

2. ทฤษฎีฮีอาร์จี มีความยืดหยุ่นมากกว่าลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เพราะให้ความสำคัญต่อความแตกต่างของบุคคลที่อาจทำให้เกิดความต้องการที่แตกต่างกัน

3. นอกเหนือจากหลักการความพึงพอใจและความก้าวหน้าที่คล้ายคลึงกันกับแนวคิดของมาสโลว์แล้ว อัลเดอร์เฟอร์เสนอเพิ่มเติมในหลักการที่เรียกว่า หลักการความถดถอยและการถดถอย (frustration-regression principle) หมายถึง การที่มนุษย์ประสบความยากลำบากในความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการลำดับสูงขึ้นไป จึงเกิดความถดถอยต่อเนื่อง จนกระทั่งต้องหยุดความต้องการนั้นๆ และถดถอยกลับมาอยู่ในระดับความต้องการในระดับต่ำกว่า เช่น พนักงานตอบสนองความต้องการของตนเอง จนถึงระดับความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และต้องการที่จะก้าวต่อไปถึงความต้องการเจริญก้าวหน้า แต่พบปัญหาหรือข้อจำกัดมากมายในงาน รวมทั้งโอกาสที่ไม่เอื้ออำนวย พนักงานคนนั้นจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการเจริญก้าวหน้าได้และตัดสินใจกลับไปรักษาระดับความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่นเท่านั้น

ทฤษฎีสองปัจจัย

จินตนา เจนจัดทรีพีย์ (2544 : 24) เฟรเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg 1959) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลองสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ

1.2 การได้การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในองค์กร และยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้นจึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ

2.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร

2.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรเดียวกันความรู้สึกและการแสดงออกที่มี โดยมีความเกี่ยวข้องกันทั้งในด้านส่วนตัวหรือหน้าที่การงาน

2.8 สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน

2.9 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร

2.10 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยก้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่งทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยก้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการสร้างเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

ในปัจจุบันคนมีการศึกษามากขึ้นเรียนรู้เท่าทันกัน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีสุขสบายขึ้น เช่นเดียวกับกับความต้องการ ที่เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการองค์กร ต้องทำหน้าที่ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เสาะแสวงหาความต้องการที่เพิ่มขึ้นของกลุ่มคนในองค์กร เพื่อที่จะสามารถ ชักจูง ให้ทุกคนมีความเต็มใจ และความพร้อมในการทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ที่สุด ความสามารถเท่าที่คนมี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 3-4) กล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจประกอบด้วย ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน 4 ขั้นตอน คือ

1. **ขั้นความต้องการ (need stage)** ความต้องการเป็นภาวะขาดสมดุลที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลขาดสิ่งที่ทำให้ส่วนต่างๆ ภายในร่างกายดำเนินหน้าที่ไปตามปกติ สิ่งที่เขาคนั้นอาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตอย่างมหันต์ เช่น อาหาร หรืออาจเป็นสิ่งที่สำคัญต่อความสุขทุกข์ของจิตใจ เช่น ความรัก หรือ อาจจะเป็นสิ่งจำเป็นเล็กน้อยสำหรับบางคน เช่น นิติสารหรือหนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น

2. **ขั้นแรงขับ (drive stage)** ความต้องการในขั้นแรกนั้นกระตุ้นให้เกิดแรงขับ คือเมื่อเกิดเป็นความต้องการแล้ว บุคคลจะนั่งเฉยอยู่ไม่ได้ อาจมีความกระวนกระวายไม่เป็นสุข ภาวะที่บุคคลเกิดความกระวนกระวายอยู่เฉยๆ ไม่ได้นี้ เรียกว่า เกิดแรงขับ ซึ่งระดับความกระวนกระวายจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความต้องการด้วย ถ้าต้องการมากก็กระวนกระวายมาก เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำจะเกิดการคอแห้งกระหายน้ำเกิดความกระวนกระวายอยู่ไม่สุข

3. **ขั้นพฤติกรรม (behavior stage)** เมื่อบุคคลใดเกิดความกระวนกระวายขึ้นมาความกระวนกระวายนั้นก็ผลัดกันให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมออกมา แรงขับจะเป็นพลังให้แสดงพฤติกรรมได้รุนแรงหรือมากน้อยต่างกัน เช่น คนกระหายน้ำมาก กับคนที่กระหายน้ำเพียงเล็กน้อยย่อมมีพฤติกรรมในการหาน้ำดื่มต่างกัน คนกระหายน้ำมากอาจหาทั้งน้ำเย็น น้ำมะพร้าว น้ำอ้อยมาดื่มพร้อมๆ กัน ในขณะที่คนกระหายน้ำน้อยหาเพียงน้ำเย็นแก้วเดียวเท่านั้น

4. **ขั้นลดแรงขับ (drive reduction)** เป็นขั้นสุดท้ายคือ แรงขับจะลดลงภายหลังการเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการ

แรงขับและการลดแรงขับนี้ไม่ใช่จะสัมพันธ์กันเสมอไป คือ การลดแรงขับจะไม่หมดสิ้นในทุกครั้งเป็นต้นว่า สิ่งที่เคยสนองความต้องการของคนในครั้งหนึ่ง อาจจะไม่ทำให้พอใจในครั้งต่อไปอีกก็ได้ หรือสิ่งที่สนองความต้องการของคนอื่น การเรียนรู้และรับรู้ที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลของการตอบสนองที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจได้ และความต้องการที่ขัดแย้งกันภายในตัวบุคคลก็จะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ทำให้แต่ละคนตอบสนองด้วยวิธีการและระดับความน้อยต่างกันไป

Chester I. Barnard (อ้างถึงใน กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2549 : 13-14) ได้อธิบายถึงสิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีใช้วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลากรจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น

3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5. ความดีใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร

7. โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

จากแนวความคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหากต้องการให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ หลากๆ ปัจจัยด้วยกัน เช่น ลักษณะของงาน เป็นงานที่มีความก้าวหน้า มีความมั่นคง ให้โอกาสให้อิสระในการใช้ความรู้ความสามารถในการปรับปรุงวิธีการทำงาน ได้ใช้สติปัญญาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถ ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้บังคับบัญชา ตัวพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม มีสิ่งของหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม ดังนั้นในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการองค์การ ต้องควรอย่างยิ่งที่จะพิจารณาถึงปัจจัยดังกล่าว

3. ลักษณะการบริการงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ตั้งอยู่ที่ 33/113, 33/116 อาคารวอลท์สตรีททาวเวอร์ ชั้น 22(ห้อง 2201, 2204) ถ.สุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กทม. 10500 เริ่มก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2512 ในชื่อ บริษัท กรุงเทพแอร์เซอร์วิส จำกัด โดยนายเฉลิม ศรีวรรณระ นายชูโช ชูชุกิ นายยง วัฒนโกศลศรี นายสมบัติ โอศิริ นายโคเชอิ อิราด้า นายฟูมิโ อโซาวา นายมาซาโนริ ทากิกูชิ

ซึ่งนายสมบัติ โอศิริ ผู้เริ่มก่อการเป็นผู้นำหนังสือบริคณห์สนธิไปจดทะเบียน และมอบไว้ ณ หอทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท และมีอำนาจกระทำการใดๆ ในการติดต่อกับนายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท บริษัทฯ ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด และเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท เคไลน์ แอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2533 และต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจด้านการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากกว่า 38 ปี โดยบริษัทมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. รับบริการจัดส่งสินค้า หีบห่อสินค้า โดยทางเครื่องบิน เรือ และยานพาหนะทางบก และการขนส่งอื่นๆ ทุกชนิด ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ รับบรรจุหีบห่อและทำการขนส่งด้วย รับทำการออกของจากด่านศุลกากร
2. บริการรับ หรือส่งผู้โดยสารเครื่องบิน เรือ หรือรถไฟ และเป็นตัวแทนในการขายตั๋วเครื่องบิน เรือ รถไฟ และยานพาหนะอื่นๆ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารทั้งในและนอกประเทศ
3. ทำการค้าสินค้าซึ่งผลิตขึ้นในประเทศ ได้แก่ ผลไม้ ไร่ ยาง ข้าว นุ่น และสินค้าอื่นๆ
4. ทำการค้าสินค้าอาหารสด อาหารแห้ง เครื่องกระป๋อง เครื่องดื่ม อาหารสำเร็จรูป และเครื่องอุปโภคอื่นๆ
5. ทำการค้าสินค้าผ้า ด้าย เครื่องนุ่งห่ม เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับกาย ผ้าสำเร็จรูป เครื่องสำอาง และเครื่องอุปโภคอื่นๆ
6. ทำการส่งเข้ามาในราชอาณาจักร และส่งออกไปยังต่างประเทศ ซึ่งสินค้าตามวัตถุประสงค์ของบริษัท
7. ประกอบกิจการรับค้าประกันคนต่างด้าวซึ่งเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร หรือเดินทางออกไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง และกฎหมายว่าด้วยภาษีอากร

8. ประกอบกิจการซื้อ ขาย และแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (เมื่อได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังแล้ว)

9. ประกอบกิจการซื้อ ขาย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ขายฝาก จำนอง อสังหาริมทรัพย์ ทั้งนี้รวมทั้งการจำนำ เช่า และให้เช่าสังหาริมทรัพย์

10. เข้าเป็นหุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือ เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัทจำกัดอื่นๆ ไม่ว่าจะมิวัตถุประสงค์ตรงกันหรือไม่

11. ทำกิจการอย่างอื่นซึ่งเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนธุรกิจของบริษัท

12. ให้บริการอนุญาตอยู่ต่อในราชอาณาจักรของคนต่างด้าว (วีซ่า)

13. ให้คำแนะนำในด้านการท่องเที่ยว

เนื่องจากบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจบริการในการเป็นตัวแทนผู้ส่งออกและนำเข้าระหว่างประเทศ ทั้งทางเรือและเครื่องบิน จากการเป็นธุรกิจประเภทบริการ จึงควรตอบสนองความต้องการของลูกค้า และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายผู้บริหารจึงมีมติให้บริษัทฯ เข้ารับรองมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และได้กำหนดนโยบายคุณภาพขึ้นมา โดยยึดเอาแนวความคิดทางด้านคุณภาพเป็นหลัก คือ **“ทุ่มเทเพื่อผลงานที่ยอมรับ เพิ่มระดับความประทับใจ”**

ทางบริษัทฯ จะจัดให้มีการอบรมกับพนักงานทุกระดับชั้น เพื่อให้พนักงานทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ การบริการ ได้เข้าใจนโยบายคุณภาพ และยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

และเพื่อให้ทราบว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจตามนโยบายคุณภาพที่กำหนดขึ้นได้หรือไม่ ทางผู้บริหารจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขึ้นมา เพื่อทำการวัดผล

วัตถุประสงค์คุณภาพ คือ **“แก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ 96%”**

ทางบริษัทฯ ทำการวัดผลโดยจัดให้มีการทำแบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้าอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยระดับความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด จะต้องเป็นศูนย์เปอร์เซ็นต์

นอกจากนี้ ในแต่ละแผนกจะต้องกำหนดมาตรฐานการทำงานของตนเอง และประเมินผลทุกเดือน เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์คุณภาพและนโยบายคุณภาพที่กำหนดขึ้น

และทางผู้บริหารได้ยืนยันในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพนี้ พร้อมยินดีให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านซึ่งทางผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ ได้มีการกำหนดความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ภายในบริษัท

บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้บริการทางด้านการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแก่บริษัทชั้นนำทั่วประเทศตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา บริษัทได้พยายามพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้พัฒนาบุคลากรภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตัวพนักงานและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร โดยเชื่อว่าการที่องค์กรสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการในงานได้มากเท่าใด จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานได้มากเท่านั้น ดังนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินทนา เจนจัดทรัพย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 333 คน พบว่าระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีแรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งงาน รายได้ สัมพันธภาพของพนักงานกับครอบครัว บรรยากาศในที่ทำงาน สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในที่ทำงาน สัมพันธภาพของพนักงานกับครอบครัว สัมพันธภาพของพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน และเพศ สามารถร่วมกันพยากรณ์แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิตยา โสตรโยม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงานรายวันของบริษัท ไทยการ์เม้นต์ เอ็กซ์พอร์ต จำกัด จำนวน 335 คน พบว่า พนักงานรายวันมีแรงงูใจในการทำงานภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.94$) โดยมีแรงงูใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ แรงงูใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ระดับต่อมาคือแรงงูใจในการทำงานด้านความสำเร็จ และสุดท้ายคือแรงงูใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถืออยู่ในระดับต่ำสุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คคยภาพรวมของ ลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และประเภทของงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงงูใจในการทำงานทั้ง 5 ด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.05

วารกรณ์ รัตนอาชาไนย (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) จำนวน 372 คน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ ภูมิลำเนา ตำแหน่งงาน ระดับอายุ สถานภาพสมรส ขนาดองค์กร อายุงาน ระดับการศึกษา ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จิตรา สุรารักษ์ (2546 : บทคัดย่อ) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท บางกอกแคนแมนยูแพคเจอร์ริง จำกัด และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน จำนวน 158 คน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ในปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยที่เหลือในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยพบว่า พนักงานที่มีอายุและประสบการณ์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจต่างกัน พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจต่างกัน

อริญญา เจริญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 150 คน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สรุป การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์ประกอบสำคัญที่มีส่วนช่วยให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มาจากเอกสาร ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลงานที่เกี่ยวข้องมีปัจจัยจูงใจตามแนวคิดของ Herzberg ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่การปฏิบัติงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและบรรลุวัตถุประสงค์ของตัวพนักงานเอง ดังนั้นองค์กรจะต้องนำสิ่งที่เป็นปัจจัยจูงใจมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรที่กำหนดขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ตัวแปรสองกลุ่ม ได้แก่

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นสองด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน และ การระับผิดชอบต่อครอบครัว ตัวแปรอิสระที่สอง คือ ตัวแปรด้านที่ทำงาน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ รางวัลและค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน และ ความเป็นส่วนตัว

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานที่ทำงานประจำ จำนวน 255 คน ผู้วิจัยได้เลือกประชากรตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie. R.V., and Morgan (อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ, 2549:16)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามอ้างอิงถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยสังเคราะห์ขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี รายงานการวิจัย ผู้ที่มีประสบการณ์ และปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ชัดเจน และมีความแม่นยำมากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็นสามส่วน

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อต้องการทราบตัวแปรอิสระกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน การรับผิดชอบต่อครอบครัว ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบถามเลือกตอบ(Check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระกลุ่มที่สอง คือ ตัวแปรด้านที่ทำงาน ได้แก่ การปกครองบังคับบัญชา สถานภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความเป็นส่วนตัว และตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้การยอมรับนับถือ ลักษณะของการปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีห้าระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ ไม่เคย โดยแบ่งระดับคะแนนคือ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่เคย	1

การแปลความหมายของระดับแรงจูงใจในการทำงานตามระดับคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คือความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้กรอกแบบสอบถาม

ขั้นตอนในการทำแบบสอบถามคือ กลั่นกรองจากแนวคิดทฤษฎี แล้วตั้งเป็นคำถามขึ้นมา จากนั้นนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ และทำการทดสอบ ตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวิจัย โดยวิธีการสอบซ้ำ (อ้างอิงจาก กิ่งพร ทองใบ. 2549 : 99)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจาก บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ส่งถึงฝ่ายบุคคลของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการขอความร่วมมือให้พนักงานอนุเคราะห์เวลา ในการตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริง
2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมด้วยหน้าหนังสือแนะนำ ขอความอนุเคราะห์ไปยังกลุ่มประชากรตัวอย่าง พร้อมด้วย นัดหมายวันเวลาที่มารับแบบสอบถามกลับ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนคือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างจากกรอบแนวคิดการวิจัย และผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถาม และส่งให้ผู้บริหารของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด 3 คนตรวจเช็คความถูกต้อง
2. การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ คอนบราค หาค่าความเชื่อมั่น = 0.9287

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS(Statistical Package for the Social Schiencs for Windows)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะได้ทำการแยกขั้นตอนการวิเคราะห์เป็นขั้นตอนต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับสถิติที่นำมาใช้งาน ได้แก่

1. ค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อแสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ
2. ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน(ตัวแปรต้น) ที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม)
3. วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าทางสถิติ ด้วยการทดสอบ t-test, F-test และ Pearson correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด นี้ นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ในองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นส่วนตัว

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ในองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานของ บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 250 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 186 ชุด โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์ประกอบด้านลักษณะส่วนบุคคล

องค์ประกอบด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ท่านพักอาศัยอยู่กับ ตำแหน่งงาน สถานภาพการทำงาน อายุการปฏิบัติงาน ภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัว ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามลักษณะบุคคลของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ลักษณะบุคคล	จำนวน (n=186)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	59	31.7
หญิง	127	68.3
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	13	7.0
26-30 ปี	121	65.1
31-35 ปี	12	6.5
36-40 ปี	30	16.1
41 ปีขึ้นไป	10	5.4
ระดับการศึกษา		
ม. 6	4	2.2
อนุปริญญา(ปวส.)	0	0
ปริญญาตรี	100	53.8
ปริญญาโท	82	44.1
ปริญญาเอก	0	0
อื่นๆ	0	0
สถานภาพการสมรส		
โสด	114	61.3
สมรส	69	37.1
หย่าร้าง	0	0
แยกกันอยู่	3	1.6
อื่นๆ	0	0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	จำนวน (n=186)	ร้อยละ (100.00)
ท่านพักอาศัยอยู่กับ		
ครอบครัว	88	47.3
ญาติพี่น้อง	6	3.2
คนเดียว	50	26.9
แฟน	23	12.4
เพื่อน	19	10.2
ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	154	82.8
หัวหน้างาน	32	17.2
สถานภาพในการทำงาน		
พนักงานประจำ	177	95.2
ลูกจ้างประจำ	9	4.8
ลูกจ้างชั่วคราว	0	0
อายุการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	19	10.2
1-2 ปี	55	29.6
3-4 ปี	10	5.4
5-6 ปี	22	11.8
6 ปีขึ้นไป	80	43.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	จำนวน (n=186)	ร้อยละ (100.00)
ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว		
ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดา มารดา		
ใช่	68	36.6
ไม่ใช่	50	26.9
บางครั้ง	68	36.6
ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว		
ใช่	97	52.2
ไม่ใช่	71	38.2
บางครั้ง	13	7.0
ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน หรือผ่อนบ้าน		
ใช่	130	69.9
ไม่ใช่	56	30.1
บางครั้ง		
ท่านต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของครอบครัว		
ใช่	134	72.0
ไม่ใช่	39	21.0
บางครั้ง	13	7.0

จากตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามลักษณะบุคคลของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาคืออายุ 36-40 ปีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 13 คน

คิดเป็นร้อยละ 7.00 และมีอายุ 31-35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41ปีขึ้นไป พบน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 และรองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) พบน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

สถานภาพการสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 และรองลงมาคือสมรส จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 และกลุ่มตัวอย่างที่พบน้อยที่สุดคือแยกกันอยู่ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ท่านพักอาศัยอยู่กับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัว จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 และรองลงมาคือพักอยู่คนเดียว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 พักอาศัยอยู่กับแฟน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 พักอาศัยอยู่กับเพื่อน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่กับญาติพี่น้อง พบน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 คน และหัวหน้างาน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20

สถานภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 95.20 และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

อายุการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมามีอายุงาน 1-2 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และอายุงาน 5-6 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 และอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 3-4 ปี พบน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

ภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัว

- ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดา มารดา

กลุ่มตัวอย่างต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดา มารดา เท่ากับ กลุ่มตัวอย่างที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดามารดาบางครั้ง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 คน เท่ากัน และกลุ่มที่ไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดามารดา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

- ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 และกลุ่มที่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัวเป็นบางครั้ง พบน้อยที่สุด มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

- ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องจ่ายค่าเช่าบ้านพบมากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 และไม่ต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10

- ท่านต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆของครอบครัว

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆของครอบครัว พบมากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 และรองลงมาคือไม่ต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆของครอบครัว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆของครอบครัว พบน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานในองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นส่วนตัว โดยแต่ละข้อคำถามให้พนักงานประเมินค่าความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมรายการนั้นที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็น 5 ระดับปรากฏผลดังตารางที่ 4.2- 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรีกษาเสมอเมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีปัญหา	4.29	0.58	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชามีส่วนที่ทำให้ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงาน	4.22	0.75	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.26	0.71	มากที่สุด
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองดูแล ต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.07	0.62	มาก
5. ผู้บังคับบัญชายึดมั่นในกฎระเบียบและข้อบังคับที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.11	0.72	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.19	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยจุดด้านด้านการปกครองบังคับบัญชาของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 4.19 แสดงว่าพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อพบว่า พนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในข้อที่ 1- 3 มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งในข้อที่ 1. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรีกษาเสมอเมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีปัญหา มีค่าค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงถึง 4.29 และในข้อที่ 4-5 มีระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในข้อที่ 5. ผู้บังคับบัญชายึดมั่นในกฎระเบียบและข้อบังคับที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ 4.11 และข้อที่ 4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองดูแล ต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมต่ำที่สุด คือ 4.07

ตารางที่ 4.3 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านสถานภาพการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.62	0.83	มาก
2. ท่านสามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.74	0.97	มาก
3. ท่านพอใจสภาพแวดล้อมโดยรวมของที่ทำงาน อาคารสะอาด สวยงาม	3.48	0.88	มาก
4. ท่านมีเวลาพักผ่อนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ	3.25	1.09	ปานกลาง
5. อุปกรณ์ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน	3.43	0.92	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.50	0.94	มาก

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสถานภาพการทำงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.50 แสดงว่า พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับ มาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านด้านสถานภาพการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดข้อ ยกเว้นในข้อ 4. ท่านมีเวลาพักผ่อนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด คือ 3.25 ซึ่งมีระดับแรงจูงใจปานกลาง

ตารางที่ 4.4 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผู้บังคับบัญชาเยอหยิ่ง ทะนงตัว แยกแยะ ชนชั้น	1.89	1.25	น้อยที่สุด
2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและมีความเป็นกันเอง	4.09	0.69	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	2.43	1.44	น้อย
4. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	3.91	0.70	มาก
5. ท่านจะได้รับคำตอบหรือทางออกที่ดีเสมอจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน	4.16	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.30	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 3.30 แสดงว่าพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่าพนักงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ คือ 5. ท่านจะได้รับคำตอบหรือทางออกที่ดีเสมอจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน 2. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและมีความเป็นกันเอง 4. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 4.16, 4.09, 3.91 ตามลำดับ และพบว่าในข้อที่ 3. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 2.43 ระดับแรงงใจน้อย และในข้อที่ 1. ผู้บังคับบัญชาเยอหยิ่ง ทะนงตัว แยกแยะ ชนชั้น มีค่าเฉลี่ยแรงงใจต่ำสุด คือ 1.89 มีระดับแรงงใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.5 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เงินเดือนประจำและรายได้พิเศษอื่นที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอที่จะช่วยให้มาตรฐานในการดำรงชีพของท่านดีขึ้น	3.46	0.85	มาก
2. ท่านได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่เหมาะสมและดีเพียงพอ	3.82	0.95	มาก
3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถของท่าน	3.15	0.96	ปานกลาง
4. การปรับขึ้นของอัตราเงินเดือนถูกต้อง เหมาะสมและยุติธรรม	3.23	1.21	ปานกลาง
5. ผลตอบแทนสอดคล้องกับการทุ่มเททำงานของท่าน	3.19	0.88	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.37	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทนของพนักงานบริษัท บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 3.37 แสดงว่าพนักงานของบริษัท บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทนอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ 2. ท่านได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีที่เหมาะสม และดีเพียงพอ 1. เงินเดือนประจำและรายได้พิเศษอื่นที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอที่จะช่วยให้มาตรฐานในการดำรงชีพของท่านดีขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 3.82, 3.46 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ 4. การปรับขึ้นของอัตราเงินเดือนถูกต้อง เหมาะสมและยุติธรรม 5. ผลตอบแทนสอดคล้องกับการทุ่มเททำงานของท่าน 3. เงินเดือนที่ท่าน

ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถของท่าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 3.23, 3.19, 3.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านความมั่นคงในงาน

ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง	3.87	0.84	มาก
2. ผู้บริหารให้ความคุ้มครอง เอาใจใส่และ รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.04	0.696	มาก
3. ท่านมีความมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่นี้ได้ นานเท่าที่ต้องการ	3.88	0.99	มาก
4. ท่านมีความเข้าใจกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ทุกคนเป็นอย่างดี	3.99	0.77	มาก
5. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่ สูงขึ้น	3.73	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.90	0.81	มาก

จากตาราง 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมเท่ากับ 3.90 แสดงว่าพนักงานบริษัทบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในข้อ 2 ผู้บริหารให้ความคุ้มครอง เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงสุดคือ 4.04 และแรงจูงใจในข้อ 5. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจต่ำสุด คือ 3.73

ตารางที่ 4.7 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านนโยบายและการบริหารงาน
ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ	3.25	0.89	ปานกลาง
2. ผู้บริหารมีความสม่ำเสมอในการควบคุมดูแลการทำงาน	3.59	0.611	มาก
3. ท่านคิดว่าโครงสร้างและการบริหารของหน่วยงานของท่านในปัจจุบันเหมาะสม	3.50	0.75	มาก
4. ผู้บริหาร/บังคับบัญชามีหลักพิจารณาในการใช้คนที่เหมาะกับงาน	3.87	0.79	มาก
5. ผู้บริหาร/บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.94	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.63	0.71	มาก

ตารางที่ 4.7 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านนโยบายและการบริหารงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.63 แสดงว่า พนักงานพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่ง ข้อ 5. ผู้บริหาร/บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมสูงสุด คือ 3.94 ยกเว้นข้อ 1. มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.25

ตารางที่ 4.8 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานด้านความเป็นส่วนตัว ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานทำให้ท่านขาดชีวิตความเป็นส่วนตัว	2.62	1.00	ปานกลาง
2. ท่านสามารถมีชีวิตส่วนตัวที่เป็นไปตามปกติสุขจากการทำงานที่นี้	3.73	0.75	มาก
3. ลักษณะของการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	3.32	1.11	ปานกลาง
4. ครอบครัวของท่านช่วยเสริมกำลังใจในการทำงาน	3.86	0.92	มาก
5. ท่านเคยมาทำงานในวันหยุดทำการ	3.11	1.32	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.33	1.02	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความเป็นส่วนตัว ของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.33 แสดงว่า พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ 4. ครอบครัวของท่านช่วยเสริมกำลังใจในการทำงาน 2. ท่านสามารถมีชีวิตส่วนตัวที่เป็นไปตามปกติสุขจากการทำงานที่นี้ และมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อม เท่ากับ 3.86, 3.73 ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือข้อ 1, 3, 5 ซึ่ง ข้อ 1. ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานทำให้ท่านขาดชีวิตความเป็นส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมต่ำสุด คือ 2.62

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานในองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในแต่ละด้านจะมีข้อคำถามที่ใช้ในการประเมิน โดยแต่ละข้อคำถามจะมีระดับคะแนนของแรงจูงใจในการทำงาน ตั้งแต่ 1 คือ ระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำสุด ถึง 5 คือ ระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงสุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9 – 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ท่านพอใจและภาคภูมิใจต่อผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ	4.03	0.66	มาก
2. ท่านรู้สึกที่ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	0.55	มาก
3. เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจต่อผลงานของท่านที่ประสบความสำเร็จ	3.43	0.66	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแก้ไขได้ยาก	3.02	0.96	ปานกลาง
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างครบถ้วน	3.74	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.60	0.68	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงจูงใจ เท่ากับ 3.60 แสดงว่าพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4. ท่านรู้สึกว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแก้ไขได้ยาก อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงใจ
1. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีสถานภาพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม	3.53	0.95	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณเองได้รับเกียรติเป็นอย่างดีเมื่อมีโอกาสเข้าร่วมงาน หรือกิจกรรมของที่ทำงาน	3.66	0.94	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถช่วยเหลือสังคมได้	3.37	0.99	ปานกลาง
4. ท่านสามารถแนะนำตนเองกับบุคคลอื่นได้อย่างภาคภูมิใจว่าท่านปฏิบัติงานที่นี่	3.93	0.74	มาก
5. ท่านอยากให้ผู้อื่นยอมรับท่านเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	3.57	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.61	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแรงงใจด้านการได้การยอมรับนับถือของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงงใจ เท่ากับ 3.61 แสดงว่าพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถช่วยเหลือสังคมได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจด้านลักษณะของงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงใจ
1. งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพของท่านได้อย่างเต็มที่	3.74	0.73	มาก
2. กฎระเบียบข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เอื้อประโยชน์ส่งเสริมการปฏิบัติงาน	3.59	0.87	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติมีความชัดเจนในการดำเนินการ	3.62	0.67	มาก
4. งานที่ท่านปฏิบัติน่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.65	0.71	มาก
5. งานที่ท่านปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.43	1.039	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.60	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแรงงใจด้านลักษณะของงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงงใจ เท่ากับ 3.60 แสดงว่าพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงาน มีระดับแรงงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อ 1. งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพของท่านได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.74 และ ข้อ 5. งานที่ท่านปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.43

ตารางที่ 4.12 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจด้านความ
 รับผิดชอบ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงใจ
1. ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ ที่ได้รับ	3.68	0.69	มาก
2. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ถนัดและได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	3.73	0.72	มาก
3. ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบการทำงานร่วมกับ คณะกรรมการของหน่วยงาน	3.31	0.99	ปานกลาง
4. ท่านสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามต้องการ	3.38	1.06	ปานกลาง
5. ท่านได้รับภารกิจพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ ให้ทำอยู่เสมอ	2.90	1.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.40	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแรงงใจด้านความรับผิดชอบ ของ
 พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงงใจ เท่ากับ 3.40 แสดงว่า
 พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด มีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับปาน
 กลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงงใจในการทำงานด้านความ
 รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ 2. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ถนัดและได้ใช้ความรู้
 ความสามารถอย่างเต็มที่ 1. ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 3.73, 3.68 ตามลำดับ และมีระดับแรงงใจปานกลาง 3 ข้อ คือข้อที่ 3-5 ซึ่งข้อที่ 5 ท่านได้รับ
 ภารกิจพิเศษนอกเหนือจากงานประจำให้ทำอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยแรงงใจน้อยที่สุด เท่ากับ 2.90

ตารางที่ 4.13 เป็นตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามรายชื่อที่ 1- 5 ดังนี้

รายละเอียด	\bar{X}	S.D.	ระดับแรงงใจ
1. มีขั้นตอนและวิธีการในการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม	3.07	0.97	ปานกลาง
2. มีทุน หรืองบประมาณในการสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือ เข้าอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้	2.78	1.15	ปานกลาง
3. ทุกคนในองค์กรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าทัดเทียมกัน	2.87	1.18	ปานกลาง
4. ตำแหน่งที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้าเท่าองค์กรอื่นๆภายนอก	2.81	1.10	ปานกลาง
5. ถ้าท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ต่อไป คงจะก้าวหน้าในชีวิตการทำงานอย่างแน่นอน	3.13	1.08	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		1.10	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของแรงงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีค่าเฉลี่ยแรงงใจ เท่ากับ 2.93 แสดงว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีระดับแรงงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งข้อ 5. ถ้าท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ต่อไป คงจะก้าวหน้าในชีวิตการทำงานอย่างแน่นอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.13 และข้อ 2. มีทุน หรืองบประมาณในการสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือ เข้าอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.78

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า

พนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.1 จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด ตามองค์ประกอบด้านลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามเพศ

รายละเอียด		เพศ		สถิติ	p-value
		ชาย	หญิง	ทดสอบ t	
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.34	3.47	-1.07	0.26
	S.D.	0.94	0.82		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.65	3.58	0.94	0.32
	S.D.	0.74	0.64		
แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.70	3.57	0.92	0.33
	S.D.	1.00	0.82		
แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.38	3.71	-2.58	0.05*
	S.D.	0.85	0.75		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.25	3.47	-1.38	0.23
	S.D.	1.01	0.82		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

รายละเอียด		เพศ		สถิติ	p-value
		ชาย	หญิง	ทดสอบ t	
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	2.72	3.03	-1.85	0.15
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	S.D.	1.10	1.07		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ การได้การยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามอายุ

รายละเอียด		อายุ					สถิติ	p-value
		ต่ำกว่า 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป	F	
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.93	3.41	3.50	3.20	3.57	5.98	0.05*
โดยรวม	S.D.	0.17	0.88	0.69	0.84	0.25		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

รายละเอียด		อายุ					สถิติ ทดสอบ F	p- value
		ต่ำกว่า 25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.54	3.58	3.40	3.75	3.72	3.27	0.16
ด้านความสำเร็จ	S.D.	0.52	0.69	0.63	0.54	0.62		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	4.00	3.69	3.40	3.15	3.80	6.75	0.03*
ด้านการได้การยอมรับนับ ถือ	S.D.	0.00	0.87	0.63	1.01	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	4.29	3.54	3.70	3.38	4.00	5.91	0.03*
ด้านลักษณะของงาน	S.D.	0.31	0.82	0.73	0.71	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.80	3.35	3.70	3.25	3.60	6.28	0.00*
ด้านความรับผิดชอบ	S.D.	0.00	0.90	0.94	0.87	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	4	2.91	3.30	2.47	2.72	7.70	0.00*
ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	S.D.	0.00	1.10	0.52	1.08	0.62		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

4.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

รายละเอียด		ระดับการศึกษา					สถิติ	p-
		ม.6	ปวส.	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	ทดสอบ F	value
แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวม	\bar{X}	3.35	0.00	3.36	3.52	0.00	3.96	1.33
	S.D.	0.25	0.00	0.86	0.86	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.25	0.00	3.55	3.68	0.00	5.71	5.71
	S.D.	0.30	0.00	0.66	0.67	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	4.20	0.00	3.45	3.78	0.00	5.10	0.11
	S.D.	0.00	0.00	0.91	0.81	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.60	0.00	3.60	3.61	0.00	1.32	0.51
	S.D.	0.40	0.00	0.83	0.77	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.00	0.00	3.31	3.52	0.00	5.30	0.08
	S.D.	0.00	0.00	0.86	0.89	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	\bar{X}	3.32	0.00	3.54	3.73	0.00	2.37	0.24
	S.D.	0.55	0.00	1.23	1.31	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทุกด้านมีระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.4 จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส

รายละเอียด		สถานภาพการสมรส					สถิติทดสอบ .F	p-value
		โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่	อื่นๆ		
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.35	3.56	0.00	3.13	0.00	2.88	0.28
	S.D.	0.95	0.64	0.00	0.71	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.62	3.57	0.00	3.33	0.00	1.48	0.30
	S.D.	0.67	0.70	0.00	0.46	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.57	3.70	0.00	3.40	0.00	1.05	0.58
	S.D.	1.04	0.51	0.00	0.69	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.49	3.81	0.00	3.13	0.00	4.97	0.08
	S.D.	3.29	3.58	0.00	3.40	0.00		

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายละเอียด		สถานภาพการสมรส					สถิติ ทดสอบ F	p- value
		โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกัน อยู่	อื่นๆ		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.20	3.58	0.00	3.40	0.00	4.03	0.29
ด้านความรับผิดชอบ	S.D.	1.00	0.61	0.00	0.66	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.51	3.82	0.00	3.03	0.00	2.87	0.17
ด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน	S.D.	1.40	0.96	0.00	0.97	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน ทุกด้านมีระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.5 จำแนกตามท่านพักอาศัยอยู่กับ

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามท่านพักอาศัยอยู่กับ

รายละเอียด		ที่พักอาศัย						สถิติทดสอบ F	P-value
		ครอบครัว	ญาติพี่น้อง	คนเดียว	แฟน	เพื่อน	อื่นๆ		
แรงงูใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.47	4.08	3.35	3.42	3.25	0.00	6.68	0.04*
	S.D.	0.82	0.00	0.98	0.51	0.58	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.64	4.00	3.76	3.36	3.18	0.00	8.55	0.01*
	S.D.	0.61	0.00	0.71	0.68	0.39	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.53	4.00	3.58	3.69	3.88	0.00	2.81	0.19
	S.D.	0.83	0.00	1.15	0.31	0.48	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.78	4.00	3.27	3.64	3.51	0.00	6.51	0.00*
	S.D.	0.74	0.00	0.86	0.66	0.56	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.54	4.20	3.16	3.30	3.25	0.00	10.32	0.00*
	S.D.	0.78	0.00	1.08	0.31	0.57	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	\bar{X}	2.89	4.20	2.97	3.10	2.42	0.00	5.19	0.01*
	S.D.	1.14	0.00	1.09	0.59	0.93	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามท่านพักอาศัยอยู่กับ โดยใช้

วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีพักอาศัยแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีการพักอาศัยแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น แรงจูงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ ที่ไม่แตกต่างกัน

4.6 จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

รายละเอียด		ตำแหน่งงาน		สถิติ	p-value
		พนักงาน ปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ทดสอบ t	
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.35	3.23	-2.95	0.06
	S.D.	0.90	0.76		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.53	0.69	-3.11	0.03*
	S.D.	3.95	0.40		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.57	0.94	-1.54	0.18
	S.D.	3.83	0.42		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.49	0.82	-4.49	0.00*
	S.D.	4.15	0.20		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.28	0.91	-3.83	0.04*
	S.D.	3.95	0.40		
แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	\bar{X}	2.87	1.13	-1.77	0.05*
	S.D.	3.23	0.76		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นแรงงูใจด้านการได้การยอมรับนับถือ ที่ไม่แตกต่างกัน

4.7 จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายละเอียด		สถานภาพการทำงาน			สถิติ	P-value
		พนักงานประจำ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว	ทดสอบ F	
แรงงูใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.43	3.48	0.00	2.83	0.30
	S.D.	0.88	0.30	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.62	3.11	0.00	6.53	0.05*
	S.D.	0.68	0.32	0.00		
แรงงูใจในการทำงาน	\bar{X}	3.60	3.91	0.00	1.79	0.38
ด้านการได้การยอมรับนับถือ	S.D.	0.90	0.32	0.00		
แรงงูใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.59	3.89	0.00	1.77	0.32
	S.D.	0.82	0.11	0.00		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.40	3.38	0.00	2.47	0.49
ด้านความรับผิดชอบ	S.D.	0.91	0.21	0.00		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	2.92	3.09	0.00	1.59	0.28
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	S.D.	1.11	0.53	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพการทำงาน โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านความสำเร็จ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.8 จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

รายละเอียด		อายุการปฏิบัติงาน					สถิติ	p-value
		ต่ำกว่า 1ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5-6 ปี	6ปี ขึ้นไป	ทดสอบ F	
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.44	3.57	3.76	3.14	3.77	17.66	0.16
ด้านลักษณะของงาน	S.D.	0.67	0.84	0.21	0.29	0.73		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.18	2.79	2.56	3.14	2.94	2.47	0.08
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	S.D.	0.57	1.23	1.24	0.10	1.16		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงาน โดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับแรงงูใจในการทำงานในด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงงูใจด้านความสำเร็จ ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.9 จำแนกตามการรับผิดชอบต่อครอบครัว

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามการรับผิดชอบต่อครอบครัว ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.1 ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่าย เลี้ยงดูบิดา มารดา

รายละเอียด		ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่าย เลี้ยงดูบิดามารดา			สถิติ ทดสอบ F	P-value
		ใช่	ไม่ใช่	บางครั้ง		
แรงงูใจในการทำงาน โดยรวม	\bar{X}	3.47	3.16	3.59	8.56	0.10
	S.D.	0.82	0.89	0.79		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.44	3.40	3.90	18.62	0.00*
	S.D.	0.71	0.60	0.51		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.69	3.44	3.66	1.86	0.27
	S.D.	0.68	1.06	0.89		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.63	3.45	3.70	6.69	0.17
	S.D.	0.82	0.73	0.75		

ตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.1 (ต่อ)						
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.40	3.12	3.60	5.02	0.07
ด้านความรับผิดชอบ	S.D.	0.80	0.87	0.93		
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.17	2.39	3.09	10.63	0.00*
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง งาน	S.D.	1.09	1.20	0.85		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว(ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่าย เลี้ยงดูบิดา มารดา) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.2 ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว

รายละเอียด		ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว			สถิติทดสอบ	P-value
		ใช่	ไม่ใช่	บางครั้ง	F	
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.57	3.27	3.24	5.21	0.17
	S.D.	0.85	0.89	0.37		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.66	3.60	3.29	5.44	0.21
	S.D.	0.70	0.61	0.52		
แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.59	3.61	3.62	1.12	0.48
	S.D.	0.84	1.01	0.21		
แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.78	3.41	3.28	8.28	0.05*
	S.D.	0.79	0.75	0.52		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.55	3.24	3.18	2.99	0.12
	S.D.	0.88	0.95	0.42		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	\bar{X}	3.26	2.50	2.82	8.23	0.01*
	S.D.	1.05	1.11	0.21		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว(ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์

เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานด้านความสำเร็จ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.3 ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน หรือ ผ่อนบ้าน

รายละเอียด		ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว			สถิติทดสอบ F	p-value
		ใช่	ไม่ใช่	บางครั้ง		
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.51	3.23	0.00	7.00	0.13
	S.D.	0.84	0.85	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.60	3.59	0.00	4.45	0.18
	S.D.	0.67	0.69	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.71	3.39	0.00	5.52	0.05*
	S.D.	0.82	0.97	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.73	3.48	0.00	5.61	0.31
	S.D.	0.72	0.64	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.43	3.13	0.00	7.96	0.09
	S.D.	0.92	0.95	0.00		
แรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	\bar{X}	3.10	2.54	0.00	11.46	0.03*
	S.D.	1.09	1.01	0.00		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงงูใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เค โคลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว(ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน หรือ ผ่อนบ้าน) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงงูใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงงูใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานด้านความสำเร็จ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงงูใจด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.22 9.4 ท่านต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของครอบครัว

รายละเอียด		ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่าย ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆ			สถิติ ทดสอบ F	P- value
		ใช่	ไม่ใช่	บางครั้ง		
แรงงูใจในการทำงานโดยรวม	\bar{X}	3.55	3.08	3.24	10.53	0.09
	S.D.	0.83	0.93	0.37		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จ	\bar{X}	3.70	3.37	3.29	18.22	0.08
	S.D.	0.63	0.61	0.52		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ	\bar{X}	3.74	3.18	3.62	7.48	0.00*
	S.D.	0.78	1.16	0.21		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน	\bar{X}	3.75	3.23	3.28	14.10	0.04*
	S.D.	0.73	0.84	0.52		
แรงงูใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ	\bar{X}	3.56	2.92	3.18	10.77	0.01*
	S.D.	0.86	0.87	0.42		

ตารางที่ 4.22 9.4 (ต่อ)						
แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	3.01	2.70	2.82	2.10	0.33
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง งาน	S.D.	1.12	1.13	0.21		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 หัวข้อที่ 9.4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามภาระรับผิดชอบต่อครอบครัว(ท่านต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของครอบครัว) โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า พนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่ต้องรับภาระ ไม่ต้องรับภาระ และรับภาระเป็นบางครั้ง มีระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านลักษณะของงานด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น แรงจูงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.23

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1	-0.08	0.047	0.255**	0.138	0.038
	.276	.520	.000	.059	.605
X2	0.034	-0.199**	0.492**	-.022	-.022
	.647	.006	.000	.762	.766
X3	0.427**	0.359**	0.384**	0.356**	0.556**
	.000	.000	.000	.000	.000
X4	0.437**	0.378**	0.528**	0.411**	0.659**
	.000	.000	.000	.000	.000
X5	0.363**	0.330**	0.184*	0.190**	0.250**
	.000	.000	.012	.009	.001
X6	0.244**	-0.029	0.519**	0.282**	0.330**
	.001	.696	.000	.000	.000
X7	0.479**	0.030	0.015	0.208**	-0.014
	.000	.689	.844	.004	.850

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

X1 = การปกครองบังคับบัญชา

Y1 = ความสำเร็จของงาน

X2 = สถานภาพการทำงาน

Y2 = การได้การยอมรับนับถือ

X3 = ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Y3 = ลักษณะของงาน

X4 = สวัสดิการ รางวัลและค่าตอบแทน

Y4 = ความรับผิดชอบ

X5 = ความมั่นคงในงาน

Y5 = ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

X6 = นโยบายและการบริหารงาน

X7 = ความเป็นส่วนตัว

จากตารางที่ 4.23 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการปกครองบังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.255 ในด้านสถานภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.199 ในด้านสถานภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.492 ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.427, 0.359, 0.384, 0.356, 0.556 ตามลำดับ ในด้านสวัสดิการ รางวัลและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.437, 0.378, 0.528, 0.411, 0.659 ตามลำดับ ในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.363, 0.330, 0.184, 0.190, 0.250 ตามลำดับ ในด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.244 ในด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.519 ในด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.282 ในด้านนโยบายและการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.330 ในด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.479 และในด้านความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.208

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis) เกี่ยวกับความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.24

รายละเอียด	จำนวน	%
1. ด้านความสำเร็จ	4	40%
2. ด้านความก้าวหน้า	1	10%
3. ด้านลักษณะงาน	2	20%
4. ด้านความรับผิดชอบ	3	30%
รวม	10	100%

จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 186 คน ผู้วิจัยได้รับการตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ระบุความคิดเห็นเป็นภาพรวมทั้งสิ้น 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในประเด็นใหญ่ๆ ดังนี้

ด้านความสำเร็จ

หัวหน้างานควรให้ความยุติธรรม ไม่ลำเอียง และให้โอกาสพนักงานในการพูดคุยชี้แจง เพื่อที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น

ด้านความก้าวหน้า

ควรมีเรื่องสวัสดิการ ที่เป็นทั้งตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน เพื่อให้พนักงานมีกำลังทำงานต่อไป

ด้านลักษณะงาน

การทำงานในที่ที่เหมาะสมอากาศถ่ายเทสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานควรจะอยู่ใกล้ๆกับโต๊ะทำงานของแต่ละบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกและทำงานได้รวดเร็วขึ้น และควรติดตั้ง Internet ให้กับพนักงานทุกคน เพื่อประโยชน์ในการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับงานได้มากขึ้น

ด้านความรับผิดชอบ

ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองในตำแหน่งงาน และหน้าที่รับผิดชอบที่สูงขึ้น โดยดูจากบุคคลากรในองค์กรก่อน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากพนักงานเป็นกำลังสำคัญที่จะทำให้บริษัทสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ พนักงานจึงจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการสร้างจุดแข็งให้กับบริษัท ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยอาศัยหลักทางสถิติช่วยในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยจำแนกแรงจูงใจในการปฏิบัติงานออกเป็นด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับการวิจัยดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรส่วนบุคคล และ ตัวแปรด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของ บริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรจำนวน 186 คน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามประเภทมาตรประมาณแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยการนำส่งและรับกลับแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำมารวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ f-test และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ในการวิจัย โดยใช้รูปแบบตารางและการบรรยายประกอบ

1.3 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัดอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้ไม่แตกต่างกันตามตัวแปรส่วนบุคคลในด้าน เพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพการสมรส ด้านตำแหน่งงาน ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านอายุการปฏิบัติงาน ด้านการรับผิดชอบต่อครอบครัว และมีความแตกต่างกันตามตัวแปรส่วนบุคคลในด้านที่พักอาศัย

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย)จำกัดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ ด้านรางวัลและค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความเป็นส่วนตัว

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายเพิ่มเติมดังนี้

ผลการวิจัยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้มีการอภิปรายในแต่ละด้าน

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตรา สุรารักษ์ (2546) ศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท บางกอกแคนแมนูแฟคเจอร์ จำกัด และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน มีแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพของงานที่ทำได้สำเร็จ และความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้น อาจจะเป็นไปตามความคาดหวังของพนักงานแต่ละคน จึงทำให้พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็น โดยภาพรวม และองค์ประกอบเป็นรายชื่อด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นแรงจูงใจในระดับมาก

2.2 ด้านการได้การยอมรับนับถือ โดยภาพรวม พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาอ้างอิงเลย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานรู้สึกว่าเป็นร่วมงานยอมรับข้อเสนอแนะหรือความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และได้รับความสนใจจากหัวหน้างานด้วย จึงทำให้พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านลักษณะของงาน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ รัตนอาษาไย (2544) ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์(ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก งานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพของท่านได้อย่างเต็มที่ กฎระเบียบเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความชัดเจนในการดำเนินการ น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทนา เจนจัดทรัพย์ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานอาจรู้สึกว่าอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ เป็นงานที่ถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ แต่อาจจะยังไม่มีโอกาสโอกาสได้ร่วมงานกับคณะกรรมการของหน่วยงาน ไม่สามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามต้องการ ไม่เคยได้รับภาระกิจพิเศษนอกเหนือจากงานประจำ จึงทำให้พนักงานของบริษัท

เคไลน์ โลจิสติกส์(ประเทศไทย) จำกัดมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวม พบว่า พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ นิตยา โสทรโยม (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรายวัน ของบริษัท ไทยการ์เม้นต์ เอ็กซ์พอร์ต จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความรู้สึกลัวว่าขั้นตอนและวิธีการเลื่อนขั้นเงินเดือนยังไม่เหมาะสม ไม่มีทุน หรืองบประมาณไม่เพียงพอในการสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือเข้าอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทำให้เกิดความก้าวหน้าน้อยลง จึงทำให้พนักงานของบริษัท เคไลน์ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เป็นประโยชน์

3.1.1 จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่าระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับลักษณะปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแก้ไขได้ยากมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหาร/หัวหน้างาน ควรดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ช่วยเหลือได้ทันทีที่เมื่อพบว่าผู้ได้บังคับบัญชาพบปัญหาที่เกิดภาวะหรืออำนาจที่จะรับผิดชอบ

3.1.2 จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ พบว่าระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถช่วยเหลือสังคมได้น้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรร่วมกันศึกษาและมองถึงประโยชน์เพื่อสังคม เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตัวพนักงาน

3.1.3 จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจด้านลักษณะของงาน พบว่าระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่เปิดโอกาสการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีระเบียบข้อบังคับที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในการดำเนินการ ตัวงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แต่ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้พนักงานหมุนเวียนสลับเปลี่ยนความรับผิดชอบกันภายในแผนก เพื่อไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำๆ และช่วยให้พนักงานได้ใช้

ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการที่จะปฏิบัติงาน และให้องค์กรรักษาความมีประสิทธิภาพและศึกษาแนวทางพัฒนาเพื่อให้ดีขึ้นต่อไป

3.1.4 จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ พบว่าระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับการได้รับภาระกิจพิเศษนอกเหนือจากงานประจำที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรมีกิจกรรมหรือภาระงานพิเศษที่นอกเหนือจากงานประจำ เช่น การฝึกเป็นผู้ตรวจสอบภายใน และได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบในแผนกอื่นๆ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ในวิธีการปฏิบัติงานของแผนกต่างๆ ในองค์กรให้แก่พนักงาน ฝึกการเป็นผู้นำโดยนำงานที่ตนเองรับผิดชอบมานำเสนอให้เพื่อนร่วมงานในแผนกได้ฟัง โดยบริษัทฯ จัดการแข่งขันขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยมีรางวัลสำหรับผู้ผ่านการคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการแข่งขันเป็นต้น

3.1.5 จากผลการวิจัยระดับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่าระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับเรื่องทุน หรืองบประมาณในการสนับสนุนการศึกษาหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้น โดยจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับผลสัมฤทธิ์

3.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มธุรกิจตัวแทนออกของ

3.2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานในสาขาต่างประเทศ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองจิตต์ พรหมรักษ์. (2529) แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล. *ปริญญาานิพนธ์การศึกษาศึกษา* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กิ่งพร ทองใบ. (2544) “ประชากรและสื่อตัวอย่าง” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์*. หน่วยที่ 6 พิมพ์ครั้งที่ 5 ปทุมธานี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ขนิษฐา วิเศษสาคร และ มุกดา ศรีขิง. (2543) *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร งานตำราและเอกสารการพิมพ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- โควิน คลังแสง. (2536) *การสร้างชุดพัฒนาตนเอง เรื่องเทคนิคการจูงใจในการทำงานสำหรับผู้บริหารวิชาการในสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา*. *ปริญญาานิพนธ์การศึกษาคุษฎีบัณฑิต*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จารุภรณ์ เการะทัต. (2528) *ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา*. *สารนิพนธ์ปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทนา เจนจัดทรัพย์ (2005) *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)* วิทยานิพนธ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2541) *เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2542) *ทฤษฎีการจูงใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นิตยา โสตรโยม. (2549) *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรายวัน ของบริษัท ไทยการ์เม้นต์ เอ็กซ์พอร์ต จำกัด*. การศึกษาค้นอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537) *แรงจูงใจกับการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541) *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร:สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
ศูนย์เอกสารและตำรา.
- ราณี อีสัยกุล. (2549) “การจูงใจและการติดต่อสื่อสารในองค์กร” ใน *การจัดการองค์กรและ
ทรัพยากรมนุษย์* ประมวลสาระชุดวิชา หน่วยที่ 5 หน้า 271-338 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- วรารณณ์ รัตนอาษาไ নয়. (2544) *องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคม
อุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี)*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจิตร อาวะกุล. (2528) *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้งเฮ้าส์.
- อรัญญา เจริญกุล. (2546) “ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Andreas Burto G. (1970) **Experimental Psychology**. 2nd ed. New York : John Wiley&Sons.
- Douglas McGreger.(1960) **The Human Side of Enterprise** : New York.
- Evans Martin T. (1971, May-June) **Personnel Administration**. 30th Anniversary ed. Cincinnati :
South Western.
- Flippo Edwin B. (1966) **Principle of personnel Management**. 2nd ed. New York : McGraw
Hill.
- Herzberg Frederick. (1966) **Work and the Nature of Man**. New York : The World.
- Maslow, Abraham. (1954) **Motivation and personality**. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคไอเอ็น โลกีสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกของท่านที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ ซึ่งข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลต่อการทำงานของท่าน จึงขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ได้สละเวลาเพื่อการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามมี 4 ส่วนประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในงาน
- ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ปัจจัยส่วนบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย ลงหน้าตัวเลือกที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

 (1) ชาย (2) หญิง

2. อายุ

 (1) ต่ำกว่า 25 ปี (2) 26- 30 ปี (3) 31-35 ปี
 (4) 36- 40 ปี (5) 40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 (1) ม.6 (2) อนุปริญญา(ปวส.) (3) ปริญญาตรี
 (4) ปริญญาโท (5) ปริญญาเอก (6) อื่นๆ_____

4. สถานภาพการสมรส

 (1) โสด (2) สมรส (3) หย่าร้าง
 (4) แยกกันอยู่ (5) อื่นๆ_____

5. ท่านพักอาศัยอยู่กับ

 (1) ครอบครัว (2)ญาติพี่น้อง (3) คนเดียว
 (4) แฟน (5) เพื่อน (6) อื่นๆ_____

6. ตำแหน่งงาน

 (1) พนักงานปฏิบัติการ (2) หัวหน้างาน

7. สถานภาพในการทำงาน

 (1) พนักงาน (2) ลูกจ้างประจำ (3) ลูกจ้างชั่วคราว

8. อายุการปฏิบัติงาน

 (1) ต่ำกว่า 1 ปี (2) 1- 2 ปี (3) 3- 4 ปี
 (4) 5-6 ปี (5) 6 ปีขึ้นไป

9. การรับผิดชอบต่อครอบครัว

9.1 ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเลี้ยงดูบิดา มารดา	<input type="checkbox"/> (1) ใช่	<input type="checkbox"/> (2) ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> (3) บางครั้ง
9.2 ท่านต้องรับภาระค่าใช้จ่ายสมาชิกในครอบครัว	<input type="checkbox"/> (1) ใช่	<input type="checkbox"/> (2) ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> (3) บางครั้ง
9.3 ท่านต้องจ่ายค่าเช่าบ้าน หรือ ผ่อนบ้าน	<input type="checkbox"/> (1) ใช่	<input type="checkbox"/> (2) ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> (3) บางครั้ง
9.4 ท่านต้องจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของครอบครัว	<input type="checkbox"/> (1) ใช่	<input type="checkbox"/> (2) ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> (3) บางครั้ง

ตอนที่ 2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยมาก

การปกครองบังคับบัญชา	5	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ ปรึกษาเสมอเมื่องานที่ท่านปฏิบัติมีปัญหา					
2. ผู้บังคับบัญชามีส่วนที่ทำให้ท่านมีความสุขกับการปฏิบัติงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
4. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองดูแล ต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
5. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นในกฎระเบียบและข้อบังคับที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
สถานภาพการทำงาน					
6. บรรยากาศและสภาพแวดล้อมก่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านสามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
8. ท่านพอใจสภาพแวดล้อมโดยรวมของที่ทำงาน อาคารสะอาด สวยงาม					
9. ท่านมีเวลาพักผ่อนและเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ					
10. อุปกรณ์ในการทำงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้งาน					

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
11. ผู้บังคับบัญชาเยื่อหยิ่ง ทะนงตัว แยกแยะ ชนชั้น					
12. ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและมีความเป็นกันเอง					
13. หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
14. เมื่อท่านมีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
15. ท่านจะได้รับคำตอบหรือทางออกที่ดีเสมอจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน					
สวัสดิการ รางวัล และค่าตอบแทน					
16. เงินเดือนประจำและรายได้พิเศษอื่นที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงพอที่จะช่วยให้มาตรฐานในการดำรงชีพของท่านดีขึ้น					
17. ท่านได้รับการตรวจสอบสภาพประจำปีที่เหมาะสม และดีเพียงพอ					
18. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถของท่าน					
19. การปรับขึ้นของอัตราเงินเดือนถูกต้อง เหมาะสมและยุติธรรม					
20. ผลตอบแทนสอดคล้องกับการทุ่มเททำงานของท่าน ความมั่นคงในงาน					
21. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง					
22. ผู้บริหารให้ความคุ้มครอง เอาใจใส่และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
23. ท่านมีความมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่นี่ได้นานเท่าที่ท่านต้องการ					
24. ท่านมีความเข้าใจกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานทุกคนเป็นอย่างดี					

ความมั่นคงในงาน (ต่อ)	5	4	3	2	1
25.ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น					
นโยบายและการบริหารงาน					
26.มีการส่งเสริม สนับสนุน การจัดอบรม สัมมนา หรือ ศึกษาดูงานเกี่ยวกับงานที่ท่านปฏิบัติ					
27.ผู้บริหารมีความสม่ำเสมอในการควบคุมดูแลการทำงาน					
28.ท่านคิดว่า โครงสร้างและการบริหารของหน่วยงานของท่านในปัจจุบันเหมาะสม					
29.ผู้บริหาร/บังคับบัญชามีหลักพิจารณาในการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน					
30.ผู้บริหาร/บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
ความเป็นส่วนตัว					
31.ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านขาดชีวิตความเป็นส่วนตัว					
32.ท่านสามารถมีชีวิตส่วนตัวที่เป็นไปตามปกติสุขจากการทำงานที่นี่					
33.ลักษณะของที่ท่านทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว					
34.ครอบครัวของท่านช่วยเสริมกำลังใจในการทำงาน					
35.ท่านเคยมาทำงานในวันหยุดทำการ					

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในงาน กรุณาทำเครื่องหมาย X ในช่องที่ท่านเห็นด้วยที่สุด

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยมาก

ความสำเร็จของงาน	5	4	3	2	1
1. ท่านพอใจและภาคภูมิใจต่อผลสำเร็จของงานที่ท่านทำ					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจต่อผลงานของท่านที่ประสบความสำเร็จ					
4. ท่านรู้สึกว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานแก้ไขได้ยาก					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างครบถ้วน					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติอยู่มีสถานภาพเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม					
7. ท่านรู้สึกว่าตนเองได้รับเกียรติเป็นอย่างดีเมื่อมีโอกาสเข้าร่วมงาน หรือกิจกรรมของที่ท่านทำงาน					
8. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถช่วยเหลือสังคมได้					
9. ท่านสามารถแนะนำตนเองกับบุคคลอื่นได้อย่างภาคภูมิใจว่า ท่านปฏิบัติงานที่นี่					
10. ท่านอยากให้ผู้อื่นยอมรับท่านเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม					
ลักษณะของงาน					
11. งานที่ปฏิบัติเปิด โอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพของท่านได้อย่างเต็มที่					
12. กฎระเบียบข้อบังคับ คำสั่งต่างๆ เอื้อประโยชน์ ส่งเสริมการปฏิบัติงาน					

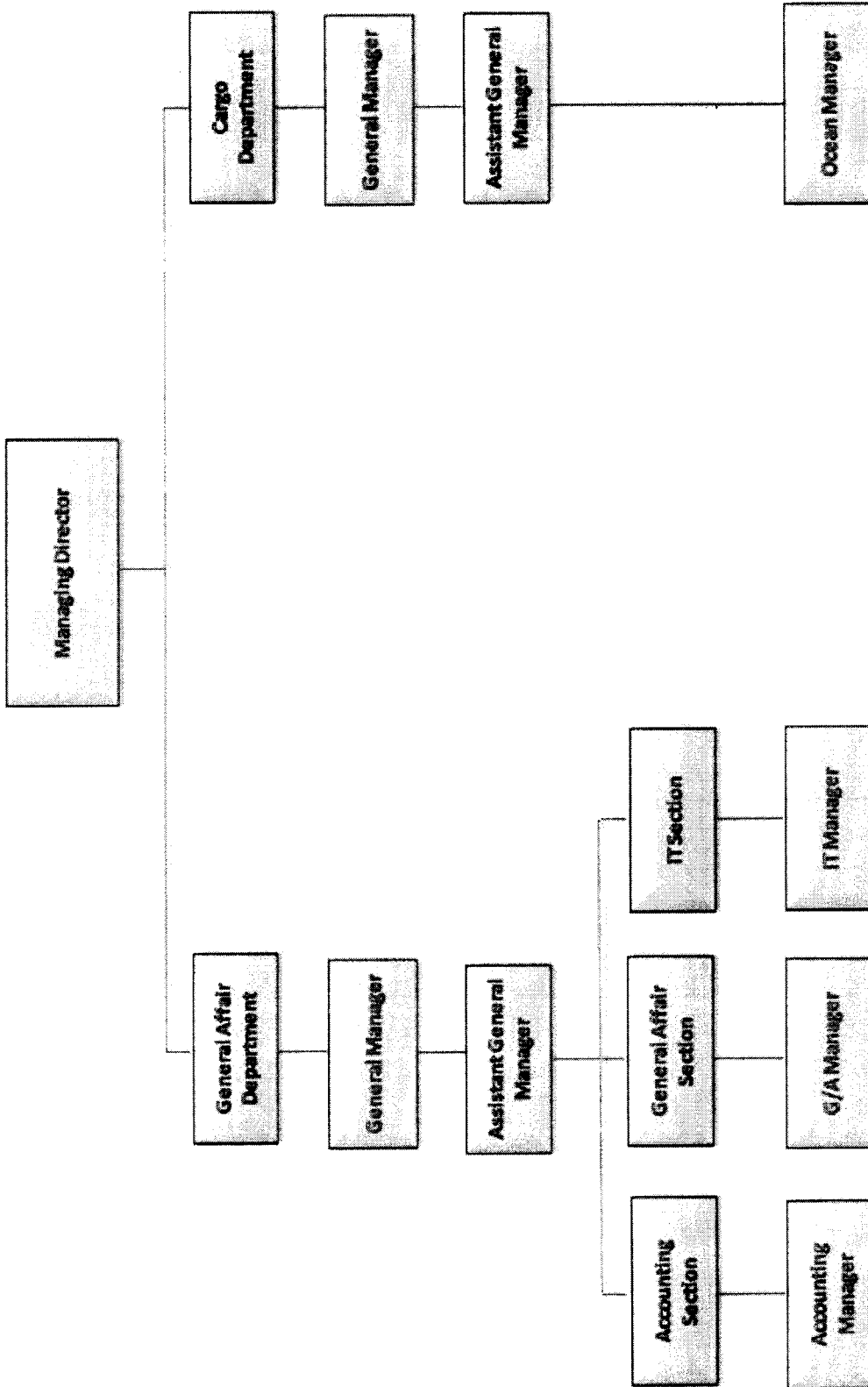
ลักษณะของงาน (ต่อ)	5	4	3	2	1
13.งานที่ท่านปฏิบัติมีความชัดเจนในการดำเนินการ					
14.งานที่ท่านปฏิบัติน่าสนใจและท้าทายความสามารถ					
15.งานที่ท่านปฏิบัติส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
ความรับผิดชอบ					
16.ท่านมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย					
17.งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ถนัดและได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
18.ท่านมีโอกาสได้รับผิดชอบการทำงานร่วมกับคณะกรรมการของหน่วยงาน					
19.ท่านสามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานได้ตามต้องการ					
20.ท่านได้รับการยกย่องพิเศษนอกเหนือจากงานประจำให้ทำอยู่เสมอ					
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน					
21.มีขั้นตอนและวิธีการในการเลื่อนขั้นเงินเดือนที่เหมาะสม					
22.มีทุน หรืองบประมาณในการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ หรือ เข้าอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
23.ทุกคนในองค์กรมีโอกาสที่จะก้าวหน้าทัดเทียมกัน					
24.ตำแหน่งที่ท่านทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า เท่าองค์กรอื่นๆ ภายนอก					
25.ถ้าท่านทำงานอยู่ในหน่วยงานนี้ต่อไป คงจะก้าวหน้าในชีวิตการทำงานอย่างแน่นอน					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของท่าน

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อย่างสูง

ORGANIZATION CHART (HEAD OFFICE)



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพรพิมล สายแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดนครสวรรค์
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ (การบัญชี) ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ วิชาเอกการจัดการทั่วไป(บัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ บธ.ม (การจัดการโลจิสติกส์) บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	K Line Logistics (Thailand) Ltd.
ตำแหน่ง	Chief of Ocean