การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

นางสาววิยะดา ศรีจันทึก

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2555

A Study of Motivation Factors Affecting Work Performance of Operational Line Employees of the Local Parts Unit, Hino Motors Manufacturing (Thailand) Company Ltd., Bang Pakong Plant, Chon Buri Province

Mrs. Wiyada Srijuntuek

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Guidance and Psychological Counseling
School of Educational Studies
Sukhothai Thammathirat Open University
2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี
ชื่อและนามสกุล	นางสาววิยะดา ศรีจันทึก
แขนงวิชา	การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร. สุขอรุณ วงษ์ทิม)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จีนะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

ผู้ศึกษา นางสาววิยะดา ศรีจันทึก **รหัสนักศึกษา** 2542800657

ปริญญา ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายใน ประเทศ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จำนวน 233 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ทั้งหมดจำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม รูปแบบการสื่อสารในองค์การ และแบบประเมินแรงจูงใจ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ สถานะภาพ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และรูปแบบการสื่อสารต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 กับพนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และพนักงานที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ

Independent Study title: A Study of Motivation Factors Affecting Work Performance of Operational Line Employees of the Local Parts Unit, Hino Motors Manufacturing (Thailand) Company Ltd., Bang Pakong Plant, Chon Buri Province
Author: Mrs. Wiyada Srijuntuek; **ID:** 2542800657;
Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);
Independent Study advisor: Dr. Nitipat Mekkhachorn, Assistant Professor;
Academic year: 2012

Abstract

The purpose of this study was to investigate the motivation factors affecting work performance of operational line employees of the Local Parts Unit of Hino Motors Manufacturing (Thailand) Company Ltd., Bang Pakong Plant in Chon Buri province as classified by gender, age, marital status, educational level, income, work experience, and pattern of communication in organization.

This study was a descriptive research. The research population comprised 233 operational line employees of the Local Parts Unit of Hino Motors Manufacturing (Thailand) Company Ltd., Bang Pakong Plant. The research sample consisted of 150 randomly selected operational line employees of the Local Parts Unit of the Bang Pakong Plant. The employed research instruments were a questionnaire on the pattern of communication in organization, and a motivation assessment scale with reliability coefficient of .90. Statistics for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe method for pairwise comparison.

The findings of this study were that operational line employees of the Local Parts Unit of Hino Motors Manufacturing (Thailand) Company Ltd., Bang Pakong Plant in Chon Buri province with different genders, ages, marital statuses, incomes, work experiences, and patterns of communication in organization did not significantly differ in their levels of work performance motivation; while employees with different educational levels differed significantly in their levels of work performance motivation. The results of pairwise comparison by the Scheffe method showed that the levels of work performance motivation of employees who were Mathayom Suksa III graduates differed significantly from that of employees who were Mathayom Suksa VI graduates and that of employees who had the vocational certificate level of education at the .05 level.

Keywords: Work performance motivation, Operational line employee

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต และงานวิจัยสำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ได้โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิธิพัฒน์ เมฆขจร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พันตำรวจโทหญิง ดร. สุขอรุณ วงษ์ทิม กรรมการสอบ ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ และให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ส่งผลให้การศึกษาครั้งนี้มีความละเอียดถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุด ข้าพเจ้ารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมเกียรติ กอบัวแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรุงศักดิ์ อัตพุฒ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาจารย์วัชรียา แจ่มใส ครูโรงเรียนแก่นนครวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และคุณวิรัตน์ ไฟเราะ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านประจำมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีในทุกๆ วิชาที่ได้เข้าเรียนและเข้ารับการสัมมนา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ประสานงานของทางมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องทุกท่าน รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญาโทการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา ผู้จัดการตลอดจนเพื่อนร่วมงานในบริษัท ฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล ให้กำลังใจ ให้ปรึกษาแนะนำ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้วเสร็จด้วยดี และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าอิสระทุกท่าน

ท้ายนี้ข้าพเจ้าขอกราบแทบเท้าคุณพ่อ คุณแม่ ของข้าพเจ้า ที่คอยเป็นแรงใจ คอยให้กำลังใจ คอยดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าใจยามที่สิ้นหวังหรือท้อแท้ ให้กลับมามีแรงสู้ เพื่อฝ่าฝันอุปสรรคนานัปการให้ผ่านพ้นไป และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่เข้าใจ ที่ผู้วิจัยต้องสละเวลาของครอบครัวมาศึกษา จนสำเร็จเป็นงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าต่อผู้ที่สนใจต่อไป

วิยะดา ศรีจันทึก

พฤษภาคม 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5
กรอบแนวคิดการวิจัย 5
ขอบเขตของการวิจัย 6
นิยามศัพท์เฉพาะ 7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 11
งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ 29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 39
การเก็บรวบรวมข้อมูล 41
การวิเคราะห์ข้อมูล 41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 46
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 46
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
สายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ
บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และการสื่อสารในองค์การ 49

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัทฮิโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี 54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 56
สรุปการวิจัย 56
อภิปรายผล 61
ข้อเสนอแนะ 69
บรรณานุกรม 70
ภาคผนวก 76
ก ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย 77
ข เครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) 79
ค คุณภาพของเครื่องมือ 90
ประวัติผู้ศึกษา 95

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน 47

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ 49

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ 50

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮี โน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม สถานภาพ 50

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา 51

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา 52

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ 53

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์ 53

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม การสื่อสารในองการ 54

ตารางที่ 4.10 ระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี 8 องค์ประกอบ 55

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมในการผลิตรถยนต์หรือรถบรรทุกถือว่าเป็นอุตสาหกรรมหนักที่จะต้องใช้แรงงานค่อนข้างมากในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทในส่วนของพนักงานสายการปฏิบัติการจึงจำเป็นจะต้องเป็นผู้ชาย และมีในส่วนน้อยที่เป็นผู้หญิง อีกทั้งในปัจจุบันมีแนวโน้มการเจริญเติบโตและการขยายตัวทางเศรษฐกิจการค้า การลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมการผลิต การส่งออก และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในโลกยุคปัจจุบันการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการคิดวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งออกจะต้องมีการแข่งขันเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพสินค้า การลดต้นทุนการผลิต เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ และที่สำคัญนโยบายการเปิดเสรีทางการค้ายิ่งจะต้องทำให้ธุรกิจอุตสาหกรรมการส่งออกรถยนต์หรือรถบรรทุกมีความจำเป็นจะต้องเร่งพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรองรับการขยายตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในการแข่งขันซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นในทุกๆด้าน ดังที่ กิตติพงษ์ ศิริพร (2551:1) ได้กล่าวว่า โรงงานประกอบรถยนต์ต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน การบริหารองค์การ การพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากร การพัฒนากระบวนการผลิตเทคโนโลยี เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมการเป็นฐานการผลิตอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งปัจจุบันนับว่าเป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย ที่สร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ

การทำงานถือว่ามีความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งผลที่ได้มาเป็นเงิน ลาภยศ ตำแหน่งหน้าที่ การงาน ฐานะทางสังคม ดังที่ ธิดา สุขใจ (2549: 1) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นหน้าที่พื้นฐานของมนุษย์ และมนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงาน เพราะเป็นแหล่งที่มาของรายได้ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต และเป้าหมายที่สำคัญในการทำงาน คือ การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ จะมากหรือน้อยตามปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องที่เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลเองไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552: 83) ได้ กล่าว

ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การในการปฏิบัติงานน้อยมาก ส่วน ศิวิไล กุลทรัพย์ศุทรา (2552:69) ได้กล่าวว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

การปฏิบัติงานจะไม่สำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ ถ้าไม่มีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน หรือการสื่อสารภายนอกหน่วยงาน หากการสื่อสารไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้เกิดผลเสียไม่ว่าจะเป็นการเสียเวลา เสียรายได้ ดังที่ กุลธิดา ธรรมวิภัชน์ จริยา เหนียนเฉลย และ บุญเลิศ เพ็งสุข (2549:557) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม ทำให้เกิดการรวมตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งเรียกว่า “องค์การ” เพราะฉะนั้นในแต่ละองค์การ ก็มีการสื่อสารภายในที่มีรูปแบบเฉพาะ ซึ่งการสื่อสารนับว่าเป็นสายงานที่สำคัญต่อประสิทธิภาพ และสัมฤทธิผลของการจัดการหรือการบริหารขององค์การ นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีความสำคัญในการช่วยให้คนที่อยู่รวมกันรู้ความหมายจากการที่ได้ดู ได้ฟัง ได้สัมผัสบ่อยๆ ทำให้เข้าใจเรื่องนั้นๆมากขึ้นการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลภายนอกก็เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดซึ่งกันและกัน ความหมายของการสื่อสารตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2539) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “ก. นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง”

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ

2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

การที่องค์ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชนจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และองค์จะเจริญก้าวหน้าได้นั้น พนักงานหรือทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ดังที่ นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552 : 2) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่จัดว่าสำคัญที่สุดขององค์กรก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือพนักงานทุกคนในองค์กรนั่นเอง พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น จะเห็นได้ว่าองค์กรที่ประสบผลสำเร็จได้ก็เนื่องมาจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรเป็นสำคัญ ถ้าพนักงานในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่

มีความรักความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ก็จะเกิดปัญหาต่อการปฏิบัติงานตามมา เช่น การทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพทำให้ไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เกิดการโยกย้ายเปลี่ยนงานบ่อย อัตราการเข้าออกจากงานค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับ ธิดา สุขใจ (2549:1) กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่สุด ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูง ในยุคโลกาภิวัตน์ การพัฒนา นอกจากพัฒนาด้านเทคโนโลยี แล้วยังความหมายรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปรับตนเข้ากับสภาพการทำงานอย่างมีความสุขและมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

การที่จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจ เต็มใจและทุมเทความสามารถทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่นั้นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับพนักงานซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานมีด้วยกันหลายด้าน เช่น ด้านความสำเร็จของงานลักษณะของงาน ความรับผิดชอบความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ดังที่ โกวิทย์ จันศรี (2539:4) กล่าวว่า หากปราศจากผู้ปฏิบัติงานอันเป็นกำลังสำคัญเหล่านี้แล้ว บริษัทคงไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ การสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถ ความชำนาญตลอดจนประสบการณ์ทำงานสูงไปนั้นจะส่งผลให้ระบบการทำงานของบริษัทด้อยประสิทธิภาพลง อีกทั้งในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานนั้น บริษัทต้องเสียเวลาในการฝึกอบรม รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกิดจากการฝึกอบรมให้แก่พนักงานใหม่ซึ่งเหล่านี้เองเป็นผลให้บริษัทต้องมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พนักงานจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะคงประสิทธิภาพในการทำงาน และการป้องกันปัญหาต้นทุนที่จะสูงขึ้นในอนาคตจากการเปลี่ยนงาน หรือย้ายงานของพนักงานซึ่งพบว่ามีการศึกษามากมายในส่วนของการสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานในบริษัท และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ซึ่งจากระบบการบริหารงาน สภาพสิ่งแวดล้อมจำนวนพนักงาน เพศ ระดับการศึกษา อายุรายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตลอดจนสถานที่ตั้งที่มีความแตกต่างกันนี้เอง ย่อมจะส่งผลต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

บริษัท ไทยฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อ ปี 2507 ชื่อบริษัท ไทยฮีโน่อุตสาหกรรม จำกัด ตั้งขึ้นด้วยเงินทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท เป็นโรงงานแห่งที่ 1 อยู่ที่ อำเภอสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ และได้เปิดโรงงานแห่งที่ 2 เมื่อปี 2535 เปิดตัวโรงงาน แห่งที่ 2 ที่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ เป็นงานในส่วนของการฉีดพลาสติกและ ผลิตภัณฑ์ขึ้นรูป และได้เปิดโรงงานแห่งที่ 3 เมื่อปี 2547 เปิดตัวโรงงานแห่งที่ 3 ที่ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร บางปะกง ชลบุรี โดยการเพิ่มเงินทุนจดทะเบียนเป็น 2,500 ล้านบาท และ ย้ายสายการผลิตรถบรรทุกจาก โรงงานสำโรง มาที่ โรงงานบางปะกง ในปี 2550 ได้เปิดตัวรถ

รุ่นใหม่ “ Series 3” ด้วยมาตรฐาน Euro3 และในปี 2555 เริ่มการผลิตรถใช้ก๊าซธรรมชาติ (CNG)เริ่มการส่งออกไปยังประเทศมาเลเซีย และ อินเดีย 2553 ส่งออกไปยังประเทศประเทศออสเตรเลีย ลาว และ เขมร จำนวนพนักงานโรงงาน1 สำโรง มีจำนวนพนักงาน 1,756 คน โรงงานที่ 2 โรงงานบางพลี มีจำนวนพักงาน 429 คน โรงงาน 3 โรงงานบางปะกง มีจำนวนพนักงาน 1,016 คน ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น จำนวน 23 คน โรงงานที่ 3 หรือโรงงานบางปะกง ซึ่งเป็นโรงงานผลิตรถบรรทุกซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล (Human Resource Planning Dept) ฝ่ายจัดซื้อ (Purchasing Dept) ฝ่ายบริหารโรงงาน (Plant Administration Dept) ฝ่ายผลิตรถบรรทุก (Vehicle Production Dept) ฝ่ายผลิตชิ้นส่วน (Parts Production Dept) ฝ่ายรับประกัน (Quality Assurance Dept) และฝ่ายควบคุมคุณภาพชิ้นส่วน (Quality Control Dept) ซึ่งหน่วยงานที่ได้นำมาทำงานวิจัยในครั้งนี้เป็นหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ เป็นหน่วยงานที่อยู่ในฝ่ายบริหารโรงงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ และปัญหาที่พบ ผู้วิจัยได้มีพูดคุยกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องผู้วิจัยเป็นผู้ที่ดูแลเกี่ยวกับการสั่งซื้อชิ้นส่วนภายในประเทศ และค่อยประสานงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการดังกล่าว ในการตรวจเช็คชิ้นส่วนในการผลิต จึงมีความคุ้นเคยกับกับพนักงาน เพราะพนักงานระดับปฏิบัติงานมีปัญหาบางรายไม่กล้าที่จะปรึกษาทางหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงานเกิดการน้อยใจหัวหน้าในการพิจารณาการประเมินการขึ้นเงินเดือน หรือการเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การได้รับข่าวสารอย่างไม่ทั่วถึง หรือการติดต่อสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ที่ผู้บังคับบัญชาส่งต่อให้กับทางหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติการโดยไม่ทั่วถึง ในการทำงานหรือข่าวประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานเอง ไม่ว่าจะเป็นภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน แม้แต่ข่าวสารจากส่วนกลาง ซึ่งหากไม่มีการประสานงานที่ดีแล้วจะมีการคาดเคลื่อนในการทำงานและทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ราบรื่น และอาจเกิดอุปสรรค์ในการปฏิบัติงานได้

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของพนักสายการปฏิบัติการ ที่ถือว่าเป็นแรงงานสำคัญของบริษัทและเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายการปฏิบัติการ เพื่อให้พนักงานเกิดความรักสามัคคีในหมู่คณะ การเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตัวเอง การเป็นผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการเป็นผู้มีทักษะทางสังคม รักในงานที่ทำ และรักองค์กร อีกทั้งเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารไม่ว่าภายในหน่วยงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันไม่มีการคาดเคลื่อนในการติดต่อสื่อสาร ลดการผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์การผลที่ได้รับจะนำมาซึ่งความสำเร็จในหน้าที่การงาน การเงิน สวัสดิการต่าง ๆ เป็นพนักงาน

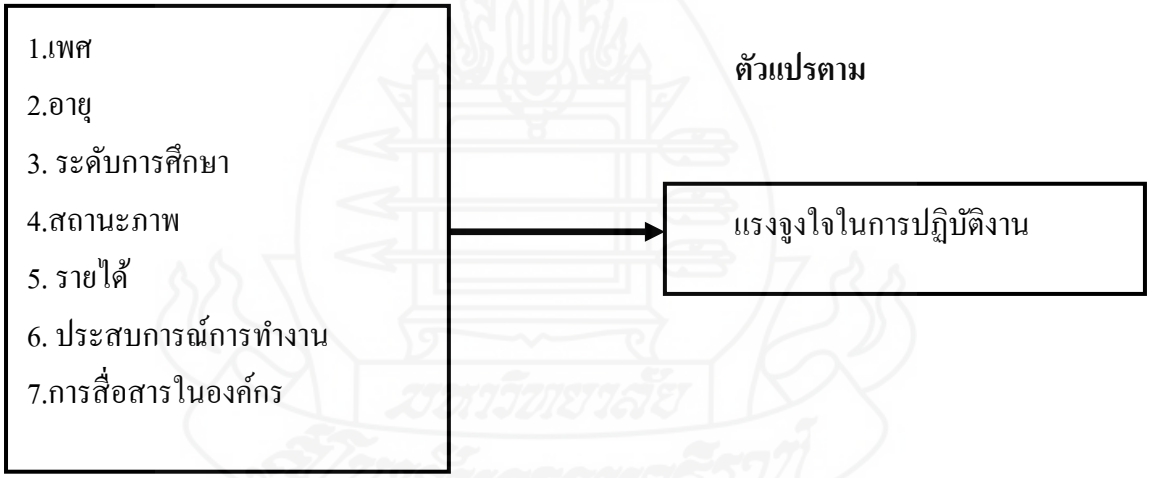
ที่ดี และมีประสิทธิภาพทำชื่อเสียงให้แก่องค์การ และจะทำให้องค์กรนั้นมีความน่าเชื่อมั่น และความน่าเชื่อถือ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.2 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.3 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.4 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.5 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.6 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

4.7 พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการสื่อสารต่างกันในองค์กรต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของประเทศของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ลักษณะงานความรับผิดชอบ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3. ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร
4. รายได้และสวัสดิการ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
6. การรักษาดุลยภาพและชีวิตส่วนตัว
7. ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายใน ประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ณ เดือน กันยายน 2555 จำนวนพนักงานสายการปฏิบัติการ ทั้งหมด 233 คน กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ทั้งหมดจำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุมอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก

5.3 ตัวแปรในการวิจัย

5.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และการสื่อสารในองค์กร

5.3.2 ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 8 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ลักษณะงานความรับผิดชอบ
2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
3) ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร
4) รายได้และสวัสดิการ
5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
6) การรักษาดุลยภาพและชีวิตส่วนตัว
7) ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม
8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมาย และข้อความเฉพาะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้ศึกษาได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะคำต่างๆ ไว้ดังนี้

6.1 พนักงานสายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

6.2 บริษัท หมายถึง บริษัทเอกชนที่ดำเนินการประกอบกิจการและจดทะเบียนกรมทะเบียนการค้าภายใต้ชื่อ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

6.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นกระบวนการที่บุคคลถูก กระตุ้น จากสิ่งเร้าโดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็น

พฤติกรรมที่มีความเข้มข้นมีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดัน หรือ แรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ ประกอบด้วย

6.3.1 ลักษณะงานความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหรือพันธะผูกพันในการจะปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

6.3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์การ เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องานทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิดและกำลังกายทำงานร่วมกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้ามสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า (ศิริอนันต์ จูฑะเตมีย์ 2529 : 53)

6.3.3 ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่าพยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย (ดร.ศักดิ์ชัย ภู่เจริญ 2552)

วัฒนธรรมในองค์กร หมายถึง แบบแผน หรือวิถีชีวิตขององค์กรที่สมาชิกยอมรับและยึดถือปฏิบัติร่วมกันเป็นทั้งแบบแผนทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ขององค์กร และเป็นแบบแผนทางการกระทำขององค์กร และปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ ถ้าหากหน่วยงานใดมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เช่น บุคลากรมีการทำงานอย่างเต็มที่ เน้นคุณภาพ และมีความรับผิดชอบสูง ย่อมส่งผลให้การทำงานของทุกคนดีมีคุณภาพส่งผลทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจ

6.3.4 รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนที่กิจการได้รับจากการขายสินค้าหรือบริการตามปกติของกิจการรวมทั้ง ผลตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ได้เกิดจากการดำเนินงานตามปกติ

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความ สามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้าง

6.3.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้รับการแต่งตั้งให้มีการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน หรือการโยกย้ายในการรับตำแหน่งใหม่ โดยที่มีรายได้และตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น

6.3.6 การรักษาดุลยภาพและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การปรับตัวของมนุษย์ทั้งร่างกายและพฤติกรรมเพื่อรักษาดุลยภาพของชีวิตท่ามกลางความไม่หยุดนิ่งของสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงและแปรปรวนอยู่ตลอดเวลาทั้งภายในและภายนอกร่างกาย โดยความจำเป็นพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างพอเพียง และทุกมิติแห่งการดำเนินชีวิตมีความแข็งแกร่ง

6.3.7 ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจ ภาคภูมิใจ มีความสุขต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

6.3.8 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์พัฒนาการทางสังคม และความคิดความเข้าใจของบุคคลพัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิตและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

6.4 การสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย

6.4.1 ทิศทางการสื่อสาร หมายถึง ความคิด แลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิดทัศนคติหรือความรู้สึกซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน ทั้งในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน

6.4.2 ประเภทของการใช้ในการสื่อสาร หมายถึง สื่อหรือช่องทางใช้เพื่อให้ข่าวสารนั้นไหลหรือถูกพาไปยังผู้รับสาร

6.4.3 ด้านความเพียงพอของข่าวสาร หมายถึง การได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึงและสามารถนำข่าวสารนั้นไปใช้ประโยชน์และเกิดประโยชน์ได้

6.4.4 ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เป็นการถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องมีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับข่าวสารที่ส่งไป

6.4.5 ด้านคุณภาพของสื่อกลาง หมายถึง ข่าวสารที่ได้รับจะต้องมีประโยชน์ เป็นที่น่าสนใจ มีความน่าเชื่อถือ และมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

6.4.6 ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อประสารงานกับพนักงานด้วยกันหรือผู้ที่มีตำแหน่งเหนือกว่าในแต่ละแผนก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ

7.2 ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเลือกวิธีการสร้างแรงจูงใจ ปรับปรุงการสรรหาบุคลากร พัฒนาธำรงรักษาบุคลากร และวางแผนการจัดการนโยบายขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผลการทำงานของพนักงานต่อไป

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.4 ประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
   1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   2.1 งานวิจัยในประเทศ
   2.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีผู้ที่ได้ศึกษาและกล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

วีริช และคู๊ดส์ (Weihrich; & Koontz อ้างอิงในธัญรดา จิตสุรผล 2553:18) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

ไมเคิล ดอมแจน (Domjan , 1996:199 อ้างถึงใน วาสนา กล่ำรัศมี 2553:6) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

รอบบิน (Robbins 1992 อ้างถึงใน ชุลีพร ชัยมา 2550:7) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึงแรงกระตุ้น (Arousol) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Inensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

เชอร์มาฮอร์น ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn; Hunt; & Osborn อ้างอิงใน ธัญรดา จิตสุรผล 2553:19) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ฮิวการ์ด (Hiwkard 1967:153 อ้างอิงใน ทิตติยา สมสิบ 2553:6) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจประเภทหนึ่งที่เกิดจากความต้องการของสังคมซึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคล ทำให้มีการกระทำเกิดขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

ซาริส และ ซาริส (Sallis and Sallis 1990: 192 อ้างอิงใน นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ 2552:22) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งเชื่อมโยงกับความพึงพอใจที่ได้จากการตอบสนองความต้องการและแรงขับภายใน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ในด้านของการทำงานนั้น หากบุคคลไม่มีความเข้าใจสิ่งที่เป็นแรงจูงใจแล้ว ก็จะทำให้บุคคลต้องประสบกับงานหรืออาชีพที่ไม่เหมาะสมกับตน แรงจูงใจนั้นคือแรงขับที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ หรือพฤติกรรมนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะเป็นความปรารถนาในด้านการมีทรัพย์สินเงินทองที่มากขึ้น บ้านหรือรถที่ดีขึ้นใหญ่ขึ้น อำนาจ สถานะหรือการประสบความสำเร็จ หรือเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ เช่น สามารถสร้างผลงานได้สูงกว่าเป้าหมาย คนทั่วๆไปมักกล่าวว่า เป้าหมาย นั่นหมายถึงบุคคลที่มีแรงจูงใจเมื่อต้องการจะทำงานที่ดีมากกว่าเมื่ออยู่ในสภาวะที่ถูกบังคับขู่เข็ญ หรือสิ่งล่อใจ

วอลแมน (Wolman 1975, หน้า 283 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล 2544:6) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า สภาพ ความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอิ่มใจ เมื่อต้องการแรงจูงใจหรือได้รับการตอบสนอง

อาราม หะยีปีเย๊าะ (2553:6) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า ขวัญและแรงจูงใจ คือ อิทธิพลของพลังที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของตนเองพลังที่มีอยู่ในตัวคนเหล่านี้เกิดจากการยั่วยุ และสิ่งล่อใจต่าง ทำให้เกิดพลังของความต้องการนั้นเองเป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า โดยจงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์บางอย่าง

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สถ (2552: 6) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจมนุษย์ ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อให้บรรลุตามความต้องการ

ธิดา สุขใจ (2549: 8)ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดัน หรือกระตุ้น ให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมูลเหตุจูงใจที่สำคัญคือ ความต้องการ

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551: 17) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้น หรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ ภายใต้พื้นฐานของความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวัง หรือจุดมุ่งหมายสูงสุด ซึ่งถ้าหากเงื่อนไขต่างๆเหล่านี้ถูกกระตุ้นหรือผลักดันให้ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา (2552: 9) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวของบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548: 14) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายใน ซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรม ให้บุคคลกระทำสิ่ง

ต่างๆให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคล แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะ ใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย

1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อีแวนส์ (Evans, 1971,31-38 อ้างถึงใน สุจิตรา ดิษธรรม 2551:12) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเช่นเดียวกับไมเออร์ส ซึ่งอีแวนส์ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการกระตุ้นให้บุคคลแสดงความสามารถออกมาว่า “กิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้นย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้” อีแวนส์ได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Path-goal Model) ซึ่งสรุปได้ว่า

1. แรงจูงใจในการทำงานใดๆ นั้น ขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน แนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นขาดตอน หรือถ้าไม่มีตัวถ่วงแต่ถ้าไม่มีแรงจูงใจ กิจกรรมนั้นจะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้ อาจจะกระทำขาดตอนเป็นช่วงๆ ไม่มีความสม่ำเสมอ และความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ตลอดจนแรงจูงใจที่จะดำเนินการด้วย

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น จะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

ภาวิไล เจริญพงศ์ (อ้างถึงใน สุจิตรา ดิษธรรม 2551:9)ได้กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน เพราะการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายไม่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นต้องมีสิ่งกระตุ้นให้มีความพยายามที่จะทำ แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความรู้สึกอยากจะทำการอย่างหนึ่งอย่างใด นอกจากจะก่อให้เกิดความรู้สึกธรรมดา ยังเป็นตัวกระตุ้นที่อยากจะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นกรณีพิเศษอีกด้วย จะเรียกว่าเป็นแรงบันดาลใจก็ได้และยังก่อให้เกิดความกล้าในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จมาแล้วมากมาย

ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา (2552: 11) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจมีความสำคัญอย่างมากต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อคนงานหรือพนักงานในฐานะสิ่งที่มี

ชีวิตจิตใจ คอยดูแลสวัสดิการ เพิ่มสิ่งจูงใจ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ดีอยู่เสมอ ซึ่งจะสร้างความพอใจให้กับพนักงาน และสร้างความสำเร็จต่อองค์การต่อไป

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548: 13) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ หรือทักษะในการทำงานของบุคคล และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2544: 74-90) ได้กล่าวว่า ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงาน ในแง่ของการบริหารงาน แล้วหน่วยงานใดก็ตามทั้งภาครัฐและเอกชน ผู้บริหารของหน่วยงานนั้น จะต้องรู้จักจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จึงจะตัดสินใจว่าผู้บริหารมีคุณภาพเพียงใด สำหรับผู้ปฏิบัติงาน หลังจากได้รับการกระตุ้นจากผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว การจะปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพหรือไม่ ฉะนั้น ความสำคัญและประโยชน์ของแรงจูงใจในการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ เป็นการตอบสนองความต้องการของแต่ละคน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเกิดขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อองค์การ ต่อผู้บริหาร และต่อบุคลากรในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์และเป็นที่ยอมรับ มีความเจริญก้าวหน้า บุคลากรมีความทุ่มเทให้กับงาน มีความสนใจ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ เกิดความสามัคคีในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมทำให้งานมีประสิทธิภาพขึ้น

1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สุพานี สฤษฎ์วานิช (อ้างถึงใน ธัญรดา จิตสุรผล 2553:19) แรงจูงใจในองค์การจะมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจะหมายถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference) ในเรื่องต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติ ความสามารถในการรับรู้และความคาดหวังต่าง ๆ ตลอดจนความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จะมีผลต่อแรงจูงใจของแต่ละคนให้แตกต่างกันออกไป

2. ปัจจัยในเรื่องงาน เช่น อาชีพงานที่แตกต่างกัน หรือคุณลักษณะและธรรมชาติของงานที่แตกต่างกันในด้านความท้าทาย ความน่าสนใจ ความรู้สึกที่จะได้ประสบความสำเร็จจากงานเหล่านี้จะทำให้งานนั้นมีผลต่อการจูงใจต่างกัน

3. ปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ บรรทัดฐาน นโยบาย และระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ จะมีผลต่อบรรยากาศและโอกาสของพนักงาน จึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันออกไป

วาสนา กล่ำรัศมี (2553: 8-9) ได้กล่าวว่า กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวการณ์ขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้

2. แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 ที่กล่าวมาแล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (ActionOriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น

3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือ เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐาน คือ ปัจจัย 4 ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

แรงขับ ร่างกาย ⟶ ดิ้นรน (พฤติกรรม) ⟶ จุดหมาย ⟶ สมประสงค์ ⟶ แรงขับได้รับการตอบสนอง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทำให้ทราบว่าหลักการจูงใจเพื่อทำให้มนุษย์ทำงานประกอบด้วย 3 ประการ คือ 1) ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ 2) เมื่อมนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว จะต้องมีการดิ้นรนเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ 3) เมื่อมนุษย์เกิดการดิ้นรนแล้วก็ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการตามจุดมุ่งหมายและตามความประสงค์หรือเป้าหมายที่ตนเองต้องการ

1.4 ประเภทของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ชินี (Shine 2551:1 อ้างถึงใน นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ 2552: 18-19) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบขึ้นจากแรงกระตุ้น 2 ด้าน คือ แรงกระตุ้นจากภายใน และแรงกระตุ้นจากภายนอก เราจะใช้แรงกระตุ้นทั้ง 2 ด้านอย่างไร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

แรงกระตุ้นภายใน (Internal Inspiration)

1. การตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างชัดเจน เพื่อกำหนดอนาคตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

2. ความท้าทาง (Challenge) เป้าหมายที่เราตั้งเอาไว้จะกลายเป็นความท้าทายที่ทำให้เราก้าวไปจนประสบความสำเร็จ แต่ที่สำคัญเป้าหมายจะต้องไม่ไกลเกินตัว เพราะจะกลายเป็นความเพ้อฝันไม่มีวันจบสิ้น

3. ความมั่นใจ (Confident) เราต้องมั่นใจในตัวเอง มั่นใจในความสามารถ ความพยายาม ความพากเพียรและความอดทน ซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จได้

4. คำมั่นสัญญา (Commitment) เราต้องมีคำมั่นสัญญากับตัวเราในการที่จำทำให้เป้าหมายที่วางเอาไว้ประสบความสำเร็จให้ได้ คำมั่นสัญญานี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เราสร้างวินัยในตัวเอง เพื่อความสำเร็จที่ตั้งไว้

อาจจะสรุปได้ว่า เราจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน มิใช่การทำงานแบบวันต่อวัน เพื่อสร้างแรงจูงใจที่ทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางเอาไว้

แรงกระตุ้นภายนอก (External Inspiration)

1. สถานที่ทำงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย
2. เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร
3. กฎ กติกา ระเบียบ และการลงโทษ
4. การให้คำชมเชย หรือของรางวัลในความสำเร็จ
5. คำตำหนิ หรือการสอนสั่งต่างๆเพื่อกระตุ้นให้เราประสบความสำเร็จ
6. สิทธิผลประโยชน์ รายได้ หรือสวัสดิการต่างๆ ที่พอเหมาะพอเพียง (การทำงานไม่จำเป็นที่เราต้องหวังผลตอบแทนจนเกินตัว)

แรงกระตุ้นจากภายนอกเป็นสิ่งที่เราไม่สามารถควบคุมได้ แต่ให้เราพยายามมองในมุมบวกให้มากที่สุด เพื่อที่จะทำให้เราสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

สุขุม นวลสกุล (อ้างถึงใน ธีรศักดิ์ แสงดิษฐ์ 2553 : 21) ได้จำแนกประเภทของแรงจูงใจในลักษณะเดียวกับเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจทางกาย (Physichological Motive) เป็นแรงจุงใจที่เนื่องจากความต้องการทางร่างกายและผลประโยชน์ที่ได้รับ

2. แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) หรือแรงจูงใจทางจิต ที่เกิดภายหลังที่เกิดการเรียนรู้ทางสังคม เป็นเรื่องของความต้องการที่ผูกพันกับผู้อื่นของตนเอง

ดารณี พานทอง (อ้างถึงใน วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ 2544:6) กล่าวว่า นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจเป็น 2 ประเภท

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่าง ด้วยจิตใจของตนเอง ที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการการจูงใจ ประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดการจูงใจในการทำงาน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดมุ่งหมายปลายทาง อันนำไปสู้การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่างๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การใช้รางวัล การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายใน คือ แรงขับที่อยู่ภายใต้จิตสำนึกของเราตัวเรา ไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึกอยากได้ อยากมี อยากเป็น ที่อยู่ภายในจิตใจ ที่ทำให้บุคคลแสดงออกมาซึ่งความต้องการ ส่วนแรงจูงใจภายนอก คือ สิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา เช่น สถานที่ทำงาน เพื่อร่วมงาน รางวัล คำชมเชย ซึ่งเป็นการกระทำจากภายนอกร่างกาย

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.5.1 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation Theories)

1) ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow 1954, หน้า80-91 อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล 2544:7-10) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลาดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด ขอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานรากฐาน 3 ข้อ คือ

1. บุคคล คือ สิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเข้าได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูก เรียงลาดับตามความสำคัญ หรือเป็นลาดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลที่จะก้าวไปสู่ความต้องการระดับ ต่อไปเมื่อความต้องการระดับต่างลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น นั่นคือ คนงานจะมุ่งการ ตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทางานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การ ตอบสนองความต้องการทางสังคม Maslow ทาการศึกษาเขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลาดับ ลาดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลาดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการทาง ลำดับต่ำสุด ความต้องการเหล่านี้หมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการ อาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ องค์กรจะต้องให้ เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคคลจะรับภาระสภาพการดารงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหาร และที่อยู่อาศัย)

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการนี้เป็นความ ต้องการลาดับที่ 2 ซึ่งถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจึงหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการนี้ได้ในหลากหลายแนวทาง เช่น การ ให้ประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทางานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและ สมควรและการยอมให้มีสภาพแรงงาน เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Belonging Needs) หมายถึงความต้องการที่จะ เข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน เช่น ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่องและให้เกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับที่ 4 ความต้องการเหล่านี้ หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ความต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่นจะเป็นความต้องการประเภทนี้ เช่น การประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจาเดือน ถือเป็นตัวอย่างของการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) ความ ต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถ

2) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Teory)

เฮอร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg Mausner & Snyderman อ้างถึงใน ปวรรัตน เลิศสุวรรณเสรี2552:12-14) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้เฮอร์ซเบิร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อ

ประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอร์ซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮอร์ซเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความสำเร็จ ปัจจัยค้ำจุน(Hygiene Factors)มี 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการการบริหารงานขององค์การซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การนั้น

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึงการติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน ปัจจัยค้ำจุน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค้ำจุนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า

ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

3) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแม็คเคลแลนด์ (Theory of achievement motivation, Mack Kelly Land.)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลเป็น 3 แบบ ดังนี้ (อ้างถึงใน อำนวย แสงสว่าง 2536 : 82)

1. ความต้องการอำนาจ (the need of power) บุคคลมีความต้องการอำนาจมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพลและควบคุมในการทำงาน เพื่อแสวงหาความเป็นผู้นำและมีพลังเข้มแข็ง

2. ความต้องการความผูกพัน (the need of affiliation) บุคคลต้องการมีความ ผูกพันเป็นอย่างมาก ปกติความผูกพันเกิดจากความรักทำให้บุคคลมีความสุขและมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบ รักษาสัมพันธภาพที่ดีทางสังคม เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยกันเข้าใจกัน

3. ความต้องการความสำเร็จ (the need for achievement) บุคคลต้องการมีความสำเร็จมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรง ต่อการประสบความล้มเหลวต้องการการท้าทายในการทำงาน ใช้แนวทางการทำงานที่ เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

ทฤษฎีของ McClelland มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจเพราะความต้องการที่เกิดขึ้นมาจากแรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล เช่น สถานีโทรทัศน์ ช่องต่าง ๆ ต้องการนำเสนอข่าวการเมืองที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนออาจจะไม่ใช่ข้อเท็จจริงแต่อาจจะเป็นข่าวสารที่ขายได้เท่านั้น เป็นต้น

1.4 ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (Reinforcement Theory of Skinner.)

วินัย เพชรช่วย (2529: ย่อหน้าที่ 1 อ้างถึงใน นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ 2552:32-35) กล่าวว่า ทฤษฎีการเสริมแรงเป็นทฤษฎีที่เน้นการกำหนดให้บุคคลต้องกระทำในสิ่งที่เราต้องการให้เขากระทำ เป็นทฤษฎีการจูงใจที่พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ของ Skinner มีหลักสำคัญว่า เรา

สามารถควบคุมพฤติกรรมของคนได้โดยวิธีการให้รางวัลหรือวิธีการเสริมแรง เรียกทฤษฎีนี้ในทางจิตวิทยาว่า การปรับพฤติกรรม (Behavior Modification) หรือ การวางเงื่อนไขปฏิบัติการ (Operant Conditioning) (Operant Conditioning) ซึ่งให้ความสำคัญกับผลกรรม (Consequence of Behavior) หรือผลต่อเนื่องเป็นตัวควบคุมพฤติกรรม หรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า การเสริมแรง (Reinforcement)

Skinner อธิบายว่ามนุษย์เรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ โดยผ่านประสบการณ์ที่ให้ผลกรรมเชิงบวกและเชิงลบให้ผลเป็นที่พอใจหรือไม่พอใจ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมใดที่มีผลต่อเนื่องเป็นบวกพฤติกรรมนั้นย่อมเกิดขึ้นซ้ำบ่อยครั้ง ในขณะที่พฤติกรรมซึ่งให้ผลเป็นลบมีแนวโน้มที่จะไม่เกิดขึ้นต่อไป กรอบความคิดในเรื่องนี้ของ Skinner มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วนคือ

สิ่งเร้า (สถานการณ์) ▸ **การตอบสนอง** (พฤติกรรม) ▸ **ผลกรรม** (บวกหรือลบ)

ในการปฏิบัติงานพนักงานจะเรียนรู้ว่า พฤติกรรมใดเป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการของหน่วยงานหรือหัวหน้างานจากผลที่ต่อเนื่อง หรือผลตอบแทนจากการปฏิบัติต่างๆ ของพนักงานนั้นเอง

ทฤษฎีการเสริมแรงในส่วนที่เป็นการจูงใจ คือ การคงไว้ซึ่งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ต้องการให้นานๆ หรือทำให้บุคคลปฏิบัติในแนวทางที่จะได้ผลกรรมเป็นรางวัล เช่น มาลีซึ่งเป็นนักศึกษาต้องการได้เกรด A ในการสอบ เธอจะต้องศึกษาและอ่านตำราเรียน ถ้าสอบไล่ได้ A มาลีจะใช้วิธีการศึกษาและอ่านตำราแบบเดิมในการสอบคราวต่อไป แต่ถ้าหากว่าสอบในครั้งแรกไม่ได้ A มาลีจะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการเรียนใหม่ คนส่วนใหญ่จึงเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้ผลถูกหรือผิด สมหวังหรือไม่สมหวัง

Skinner ชี้แนะว่า หัวหน้างานสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรม หรือการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยที่พนักงานไม่มีความรู้สึกว่าถูกควบคุม แต่การจะทำได้เช่นนั้นจะต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องสำคัญสองเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับพฤติกรรม คือ ประเภทของการเสริมแรง และตารางการเสริมแรง

ประเภทของการเสริมแรง (Types of Reinforcement)

การเสริมแรง เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลกรรม มี 4 ประเภท คือ การเสริมแรงบวก การเสริมแรงลบ การลบพฤติกรรม และ การทำโทษ

การเสริมแรงบวก(Positive Reinforcement) เป็นการเสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยการให้ผลกรรมเป็นตัวเสริมแรงบวก คือ สิ่งตอบแทนที่ดึงดูดใจหรือพอใจเป็นรางวัลเมื่อบุคคลนั้นมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ เช่น พนักงานคนหนึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลา หัวหน้างานเสริมแรงโดยกล่าวคำชมเชยและขอบคุณ ถือได้ว่าเป็นการเสริมแรงบวกซึ่งเป็นรางวัลต่อการมาตรงเวลา ตัวเสริมแรงบวกที่ใช้กันในการจูงใจการทำงาน เช่น การ

จ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มสถานภาพ การได้สิทธิพิเศษ การได้หยุดพักผ่อน ฯลฯ การเสริมแรงบวกเป็นตัวจูงใจที่ใช้ได้ผลที่สุดในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การเสริมแรงลบ (Negative or Avoidance Reinforcement) เสริมความต่อเนื่องของพฤติกรรมโดยบุคคลสามารถหลีกเลี่ยงผลกรรมทางลบได้ เมื่อมีพฤติกรรมหรือปฏิบัติการเป็นที่ต้องการ ทำให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมป้องกันหรือหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่พอใจหรือการทำโทษ เช่น พนักงานซึ่งมาทำงานหรือเข้าประชุมตรงเวลา เพราะไม่อยากได้ยินคำตำหนิจากหัวหน้าหน่วยงานที่ใช้การเสริมแรงลบมักจะมีกฎข้อห้ามอะไรควรหรือไม่ควรกระทำ มีระเบียบวินัยและกำหนดการลงโทษไว้ชัดเจน

การลบพฤติกรรม (Extinction) เป็นการลดหรือลบพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ต้องการหรือไม่ต้องการอีกต่อไป โดยการงดการเสริมแรงเมื่อเกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น เช่น ไม่ยกย่อมชมเชยพนักงานที่มาทำงานสาย ไม่จ่ายค่าจ้างถ้าทำงานไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนด แต่ถ้าพนักงานทำงานดีแล้วหัวหน้างานไม่สนใจ จะเป็นการลดแรงจูงใจและประสิทธิภาพได้เช่นกัน

การทำโทษ (Punishment) เป็นการกำหนดผลกรรมทางลบให้แก่พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ต้องการ เป็นการให้สิ่งที่ไม่พอใจโดยตรง เช่น พนักงานที่มาร่วมประชุมสายถูกหัวหน้าตำหนิ ซึ่งต่างจากการเสริมแรงลบที่เป็นเพียงการคาดโทษหรือขู่ให้กลัว แต่ไม่มีการลงโทษจริง ๆ การลงโทษอาจมีหลายแบบ เช่น รบกวนให้หนักใจ ถอนสิทธิพิเศษ ควบคุมประพฤติ การปรับเป็นเงิน ลดตำแหน่ง เป็นต้น การลงโทษอาจทำให้พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดน้อยลง แต่อาจสร้างพฤติกรรมที่มีปัญหาอย่างอื่นขึ้น เช่น การเสียขวัญ ทำงานด้อยลง การขัดขืนและต่อต้าน เป็นวิธีการที่มีข้อโต้แย้งกันมากและเป็นวิธีจูงใจการทำงานที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตารางการเสริมแรง (Schedule of Reinforcement)

ต้องพิจารณาอีกอย่างหนึ่งในทฤษฎีการเสริมแรงคือ เราจะเสริมแรงพฤติกรรมเมื่อไร มีสองแนวสำคัญ ได้แก่ การเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง และการเสริมแรงเป็นครั้งคราว

การเสริมแรงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Reinforcement) เป็นการเสริมแรงทุกครั้งที่บุคคลมีพฤติกรรมหรือการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ต้องการเกิดขึ้น

การเสริมแรงเป็นครั้งคราว (Intermittent Reinforcement) การเสริมแรงจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่ผ่านไป เรียกว่า ตารางระยะเวลา (Interval Schedule)หรือขึ้นอยู่กับจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ต้องการ เรียกว่าตารางจำนวนครั้ง (Ratio Schedule) เมื่อเลือกใช้เป็นการเสริมแรงเป็นครั้งคราวจากสองแบบนี้ จะได้ทางเลือกในการเสริมแรงถึง 4 ตารางการเสริมแรง คือ

1. ตารางระยะเวลาแน่นอน (Fix interval schedule) เช่น การจ่ายเงินค่าจ้างเป็นรายสัปดาห์ การหยุดพักระหว่างวันในเวลาเดิมทุกวัน

2. ตารางระยะเวลาผันแปร (Variable interval schedule) เช่น การยกย่องชมเชยเมื่อใดก็ได้ การตรวจสอบโดยไม่บอกล่วงหน้า

3. ตารางจำนวนครั้งแน่นอน (Fix ratio schedule) เช่น จ่ายค่าจ้างตามจำนวนชิ้นงาน จ่ายโบนัสถ้าทำได้ถึงจำนวนที่กำหนด

4. ตารางจำนวนครั้งผันแปร (Variable ratio schedule) เช่น ประกาศยกย่องเมื่อพนักงานมีชิ้นงานที่ยอดเยี่ยม จับรางวัลสำหรับพนักงานที่ไม่เคยขาดหรือลาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

โดยสรุปแล้ว การเสริมแรงตามตารางจำนวนครั้งสร้างแรงจูงใจได้ดีกว่าการเสริมแรงตามตารางระยะเวลาการเสริมแรงที่ได้ผลที่สุดในการคงสภาพพฤติกรรมคือการเสริมแรงตามตารางจำนวนครั้งผันแปร

การใช้ทฤษฎีการเสริมแรงในการจูงใจ

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว การเสริมแรงบวกเป็นแบบที่ใช้สร้างแรงจูงใจได้ดีที่สุด ตารางเสริมแรงแบบต่อเนื่องใช้ได้ดีในการคงสภาพพฤติกรรมที่ต้องการไว้ แต่ในทางปฏิบัติไม่สามารถทำได้ตลอดไป หากต้องการใช้ทฤษฎีนี้ในการสร้างแรงจูงใจการทำงาน มีแนวทางที่เสนอแนะต่อไปนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ให้พนักงานทราบว่าหน่วยงานหรือหัวหน้าคาดหวังอะไรจากเขา

2. จัดผลตอบแทนหรือรางวัลให้เหมาะสม สิ่งที่คนหนึ่งมองว่าเป็นรางวัลอาจถูกมองว่าเป็นการลงโทษเมื่อให้แก่อีกคนหนึ่ง ต้องรู้ความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน

3. เลือกตารางการเสริมแรงให้เหมาะสม

4. ต้องไม่ให้รางวัลแก่พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือการทำงานที่ด้อย

5. พยายามทำให้พนักงานรู้สึกดีต่อตัวเอง มองในเชิงบวกอย่ามองในแง่ลบหรือคอยวิพากษ์วิจารณ์

6. แต่ละวันที่ผ่านไป ต้องหาทางให้กำลังใจยกย่องชมเชยให้ได้

7. กระทำทุกอย่างเพื่อพนักงาน ไม่ใช่กระทำต่อพนักงาน จะเห็นการเพิ่มประสิทธิภาพและผลงาน

1.5 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

วิคเตอร์ วรูม (Victor H. Vroom อ้างอิงใน ธีรศักดิ์ แสงดิษฐ์ 2553:26) เชื่อว่า การจูงใจที่มีประสิทธิผล จะต้องทำให้บุคคลรับรู้ถึงโอกาสของความสำเร็จ แนวคิดเน้นที่ทบบาทของ

การให้รางวัล และสัมพันธภาพระหว่างการกระทำกับพฤติกรรมที่ต้องการ ทฤษฎีความคาดหวังมีส่วนประกอบ 3 อย่างคือ

1. ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการรับรู้โอกาสว่าแรงพยายามจะนำไปสู่พฤติกรรมระดับหนึ่ง ในระดับที่บุคคลหวังว่าทำได้ เป็นการตั้งวัตถุประสงค์ของการทำงาน

2. เครื่องมือ (Instrumentality) เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมที่ปฏิบัติจะนำไปสู่ผลอย่างใดอย่างหนึ่ง (รางวัลหรือการลงโทษ)

3. คุณค่าของผลงาน (Valence) เป็นการรับรู้ในคุณค่าของผลที่จะได้รับ (น่าสนใจหรือไม่น่าสนใจ)

ความเชื่อของทฤษฎีนี้คิดว่าการจะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อว่าวัตถุประสงค์นั้นเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและการกระทำนั้นจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่เข้าต้องการ

การนำทฤษฎีไปใช้ในการจูงใจ

1. ผู้บริหารต้องทราบว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการผลลัพธ์แบบใด

2. ตั้งเป้าหมายให้สามารถปฏิบัติได้

3. กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับและมีความชัดเจน

4. กำหนดผลตอบแทนหรือรางวัลเข้ากับการปฏิบัติงานอาจเป็นผลตอบแทนรายบุคคล หรือกลุ่ม การให้ผลตอบแทนต้องมีความยุติธรรม

5. มีสัมพันธภาพอย่างยืดหยุ่นกับผู้ปฏิบัติงาน และเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล

วรูม (Vroom) ได้เสนอแนวคิดเรื่องการจูงใจว่าเป็นผลของความมากน้อยของบุคคลที่มีความต้องการต่อสิ่งหนึ่งและการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้นรูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีจึงประกอบด้วยคูณค่าของผลงาน (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (Out Come) คุณค่าของผลงาน (Valence) หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์อย่างหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์

1.6 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor อ้างอิงใน ธัญรดา จิตสุรผล 2553:24) เสนอว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน แมคเกรเกอร์ จึงได้เสนอข้อสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ดังนี้

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี X

1. มนุษย์ส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส

2. เมื่อมนุษย์ไม่ชอบที่จะทำงาน ดังนั้นการที่จะให้มนุษย์ทำงานจึงต้องใช้วิธีการบังคับควบคุม สั่งการและนำบทลงโทษมาใช้ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

3. มนุษย์ส่วนใหญ่ชอบที่จะถูกบังคับควบคุม พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพียงเล็กน้อย และต้องการมีความมั่นคงในการทำงาน

ธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y

1. การออกกำลังและการใช้สมองในการทำงานเป็นเรื่องธรรมดาเหมือนกับการเล่นหรือพักผ่อน มนุษย์โดยส่วนใหญ่มีนิสัยชอบที่จะทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในการทำงานซึ่งอาจนำมาซึ่งความพอใจและอาจเป็นเหตุให้ได้รับโทษก็ได้

2. การบังคับควบคุมและการลงโทษ ไม่ใช่วิธีการเพียงแบบเดียวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นได้ มนุษย์ต้องการที่จะทำงานด้วยตัวเองตามที่ได้รับมอบหมายมา

3. การให้รางวัลตามความสำเร็จของงาน จะช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์การ และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การในที่สุด

4. ภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสม มนุษย์ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบต่องาน และยังสามารถแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. มนุษย์ต้องการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องการเผยแพร่ความคิดสร้างสรรค์ ในอันที่จะแก้ไขปัญหาขององค์การให้กับผู้ร่วมงานทุก ๆ คนได้รับรู้

6. ภายใต้เงื่อนไขในการปฏิบัติงานจริงๆมนุษย์มีโอกาสแสดงความสามารถได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

การศึกษาถึงลักษณะทางธรรมชาติของมนุษย์ตามทฤษฎี Y ทำให้เกิดการบริหารงานแบบประชาธิปไตย หรือแบบที่เน้นการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงาน(Participate Management) ทฤษฎี Y มองคนในแง่ดี และเชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะทั้ง 6 ประการ ที่กล่าวมาโดยกำเนิด ส่วนทฤษฎี X มองคนในแง่ร้ายมนุษย์เลวมาแต่กำเนิด ทำให้ต้องใช้การบริหารแบบเผด็จการต้องการผู้นำแบบเผด็จการ และการจัดองค์การในลักษณะแบบดั้งเดิม

วรรณกรรมที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตรีโชค ศิริ (2553:45) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทางานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 308 คน โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฟรเดอริค เฮอร์สเบอร์ก เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน พบว่ามีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ในเรื่องงานที่ทาอยู่ได้รับผลสำเร็จตามต้องการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่ามีความพึงพอใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ในเรื่องการได้การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงาน พบว่ามีความพึงพอใจใน ด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความภูมิใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องมีความรับผิดชอบในหน้าที่งานปัจจุบันสูง และด้านความก้าวหน้า พบว่ามีความพึงพอใจ ในด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องการได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น

ธีรศักดิ์ แสงดิษฐ์ (2553:108-109) ได้ศึกษา แรงจูงใจของชุมชนกับระดับการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 131 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของชุมชนตามแนวคอดของ ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel) และใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า แรงจูงใจในการระดมทรัพย์เพื่อการศึกษาของชุมชนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ การจัดการทรัพยากร การระดมทรัพยากรการจัดหารายได้และผลประโยชน์ กองทุนสวัสดิการเพื่อการศึกษา และกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาตามลำดับ

นาวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552:73-74) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 109 คน เครื่องมือที่ใช้แบบสอบถามและใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การศึกษาค้นคว้าเพื่อเข้าใจงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้เป็นเรื่องของผู้บังคับบัญชา ด้านความพยายาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จด้วยดีอย่างเต็มที่และรวดเร็ว ด้านความทุ่มเท มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำงานค้างให้เสร็จก่อนกลับบ้าน และด้านความผูกพัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การห่วงเรื่องชื่อเสีย

2. งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ

2.1 เพศกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศิวิไล กุลทรัพย์ศุทรา (2552: 69) พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.2 อายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โกวิทย์ จันศรี (2539: 9) ศึกษาแรงจูงใจในการทางานของพนักงานบริษัททองธาราขนส่งจำกัด จังหวัดนครสวรรค์พนักงาน บริษัท ทองธาราขนส่งจำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า พนักงานเมื่อเข้ามาทำงานในบริษัทแล้ว จำนวนปีหรือระยะเวลาในการทำงานก็ต้องมากขึ้นตามไปด้วย รวมถึงสถานภาพที่แตกต่างกัน ของพนักงาน ทั้งโสดและสมรส ทำให้มีภาระความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและครอบครัวแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าและเข้ามาทำงานทีหลัง ก็ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่าผู้ที่เข้ามาทำงานก่อนและมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า ทำให้พนักงานบางคนคิดว่า เมื่อเข้ามาทำงานก่อน มีอายุมากว่า มีประสบการณ์และมีทักษะในการทำงานมากกว่า น่าจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า จึงทำให้พนักงาน บริษัท ทองธาราขนส่ง จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศุภวรรณ รัตนโอภาส (2550 :60) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร: ศึกษากรณีโรงแรม เอ - วัน เดอะรอยัลครูส พัทยาศุภ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากการใช้ค่า Gamma วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันแบบผกผันอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 สถานภาพกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

พัชรี ลิ้มอนันตนนท์ (2553: 46) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในกาทำงานของพนักงานธนาคารเทสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 รายได้กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ศิวิไล กุลทรัพย์ศุทรา (2552: 69) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอทเอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอทเอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด ที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ประสบการณ์การทำงนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วาสนา กล่ำรัศมี (2553: 64) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติทำงาน มีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 การสื่อสารกับแรงจูงใจ

นพมาศ ศรีอนุชิต (2549: 90-91) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการเขียนซึ่งส่วนใหญ่อยู่ระดับปลานกลาง ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากในทุกๆเรื่อง ได้แก่ในเรื่องการมีความพยายามแข่งขันในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ เช่น เมื่อข้าพเจ้าได้ลงมือทำงานได้แล้วเกิดความล้มเหลวข้าพเจ้าจะลองทำใหม่จนสามารถทำได้

พันธิวา ชูศรีโสม และณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2512: 809) ได้ศึกษา การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร

กองทัพบก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบสอบถามและใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ภายในหน่วยงาน ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย ด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาถึงผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับน้อย ด้านการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยช่องทางการสื่อสารที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ของการสื่อสารทั้ง 4 ด้าน คือ โทรศัพท์ อีเมล์ และอินทราเน็ต

ความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหารกรมการทหารสื่อสาร สังกัดกองทัพบก พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในหน่วยงาน ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล อยู่ในระดับปานกลางด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของสื่อกลาง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการสื่อสารภายในหน่วยงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเพียงพอของข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงาน และด้านคุณภาพของสื่อกลาง ตามลำดับ

กุลธิดา ธรรมวิภัชน์ จริยา เหนียนเฉลย และ บุญเลิศ เพ็งสุข (2549 :559) ได้ศึกษาการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 307 คน เป็นแบบสอบถามแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) แบบประเมินค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามสภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า พบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเทคนิค จากการศึกษา พบว่า ด้านผู้ส่งสารบุคลากรเป็นผู้ที่มีหลักการยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร รับฟังและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นมีความเห็นที่แตกต่าง ด้านสาร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติเกี่ยวกับสารในด้านข่าวสารในเรื่องต่างๆ ตลอดจนคำสั่งที่ออกมาต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริง สำหรับช่องทางในการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารด้วยวาจามีมากกว่าการสื่อสารผ่านสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งการสื่อสารด้วยวาจาที่มีการใช้มากที่สุดเรียงตามลำดับคือการสนทนาเป็นรายบุคคล และการสนทนาเป็นกลุ่ม การประชุมคณะกรรมการ (กลุ่มย่อย) การสั่งการด้วยตนเองเป็นรายบุคคล ปัญหาการสื่อสารในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง

1 จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมมีปัญหาในการปฏิบัติในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านผู้ส่งสารมีปัญหา คือ ผู้ปฏิบัติขาดทักษะการพูดในการจูงใจ โน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ และไม่สามารถใช้ภาษาพูดและการออกเสียงให้ถูกต้องชัดเจน ด้านสาร มีปัญหาการสื่อสารในระดับปานกลาง คือ เนื้อหาข่าวสาร ที่เป็นคำสั่งมักคัดลอกจากคำสั่งเดิมๆ การแจ้งข่าวสาร กระทำไม่สม่ำเสมอบางครั้งแจ้งข่าวกระชั้นชิดเกินไป บางครั้งล่าช้าเกินไป ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่วนปัญหาในด้านช่องทางคือ คุณภาพเสียงและการได้ยินในการประกาศเสียงตามสาย การยึดติดในระบบ และรูปแบบสายงานมากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า และการปิดประกาศข่าวสาร การนำเสนอข่าวสารขาดรูปแบบที่น่าสนใจ ไม่แยกปิดประกาศทำให้ไม่เห็นความสำคัญของข่าวสาร ส่วนด้านผู้รับสารเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย คือ ขาดทักษะในการฟัง ตลอดจนการเป็นผู้ที่สามารถคิดและรับรู้ความหมายได้ ไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และขาดทักษะในการอ่าน

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554 :157) ได้ศึกษา พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “ บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน) ” พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถามเนื้อหาแบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และ หนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรดังนั้น การที่จะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีขึ้นนั้น สารที่เผยแพร่ออกไปควรมีการให้ความสำคัญในเนื้อหาที่เรียบเรียงขัดเกลาให้ชัดเจนถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติได้ โดยที่ระดับความถี่ของการได้รับข่าวสารของพนักงานมักจะได้รับการอัพเดทข่าวสารเป็นประจำทุกสัปดาห์ และพนักงานเชื่อถือว่า ข่าวสารที่ได้รับนั้นส่วนใหญ่มีความชัดเจนถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยที่ข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเองมากกว่าข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือข่าวสารของทั้งองค์กร

ด้านแหล่งข้อมูล พนักงานจะได้รับข่าวสารจากจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) บอร์ดประกาศ จดหมายข่าว และ หนังสือหรือประกาศคำสั่ง บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น การที่จะช่วยให้กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีขึ้นนั้น สารที่เผยแพร่ออกไปควรมีการให้ความสำคัญในเนื้อหาที่เรียบเรียงขัดเกลา ให้ชัดเจนถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติได้ โดยที่ระดับความถี่ของการได้รับข่าวสารของพนักงานมักจะได้รับการอัพเดทข่าวสารเป็นประจำทุกสัปดาห์

และพนักงานเชื่อถือว่า ข่าวสารที่ได้รับนั้นส่วนใหญ่มีความชัดเจนถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยที่ข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุด คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง มากกว่าข้อมูลของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือข่าวสารของทั้งองค์กร

ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในเนื้อหาของสารให้มีความชัดเจน และเข้าใจได้ในทันที เพื่อลดการสอบถามจากเพื่อนร่วมงานและเกิดความเข้าใจไม่ถูกต้อง

อภิปรายผลด้านอุปสรรคและปัญหาที่พบ

ผู้ส่งสาร Sender ปัญหาอันดับต้นๆ ที่พนักงานเห็นว่าเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารคือ ผู้ส่งสารขาดทักษะในการพูดและเขียนจูงใจ โน้มน้าว ให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับสารนั้นๆ ดังนั้นหากองค์กรมีการเสริมทักษะในการติดต่อประสานงาน การใช้ภาษาพูดและเขียนให้เป็นทางการหรือใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ หรือเข้าใจไปทางเดียวกัน น่าจะช่วยทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลง **สาร Message** ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า การที่แจ้งข่าวสารกระทำไม่สม่ำเสมอ กระชั้นชิด หรือล่าช้าจนเกินไป ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าบางครั้งจากปัญหาดังกล่าวส่งผลให้การแก้ปัญหาการทำงานหรือการปรับเปลี่ยนเพื่อปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หรือคำสั่งต่างๆ อาจจะไม่ทันต่อเหตุการณ์ หรือกระทำโดยรีบเร่งไม่ได้รับการทบทวนที่ดีก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริง **ช่องทางในการส่งสาร Channel** การยึดติดในระบบและรูปแบบสายงานมากเกินไปทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า ซึ่งเป็นการส่งผลเชื่อมโยงไปยังสารที่สื่อออกไปด้วย **ผู้รับสาร Receiver** อุปสรรคสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรไม่ประสบความสำเร็จ ในส่วนของผู้รับสาร คือ การที่พนักงานหรือผู้รับสารไม่สามารถแสดงความคิดเห็น และไม่เปิดโอกาสให้ซักถาม ซึ่งหากองค์กรใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่เป็น 2 ทางมากขึ้น โดยอาจจะมีการรับฟังอย่างไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นรองลงมาคือ การที่ไม่มีพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับสารนั้นหรือการที่คิดว่าไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสารนั้น ๆ

คนึง นันทะนะและคณะ (2553: 16) ได้ศึกษา การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับ “การสื่อสารที่ดี ” อันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดี ด้วยแผนงานต่างๆ ที่จะนาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามเป้าหมาย การสื่อสารที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์ที่จะสามารถกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จแก่องค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด คือ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทางานและเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถร่วมกันนาพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างสูงสุด อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารจะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการองค์กร หากผู้บริหารไม่มีภาวะผู้นำ และไม่สามารถนากลยุทธ์การสื่อสารมา

ใช้อย่างชาญฉลาด และมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะนาพาองค์กรไปสู่ความล้มเหลวได้ ไม่ว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และผู้บริหารขององค์กรจะใช้กลยุทธ์ใดในการบริหารจัดการก็ตาม ภาวะผู้นาของผู้บริหารที่จะสามารถนาพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จนั้นยังคงเป็นศาสตร์และศิลป์ที่มีความสำคัญอยู่อย่างไม่เปลี่ยนแปลง

เขมารดี มาสิงบุญ (2534 อ้างถึงใน นพมาศ ศรีอนุชิต 254:53) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลประจำการ จำนวน 370 คน พบว่า ลักษณะการสื่อข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยในประเทศ

สุจิตรา ดิษธรรม (2551 :68) ได้ศึกษาอำนาจพยากรณ์ของแรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนและค่านิยมในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ “I AM READY” พบว่า “ข้าราชการ” และ “พนักงานราชการ”จำนวน 171 คน มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบองค์ประกอบเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจทุกองค์ประกอบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่องค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนมีเพียงด้านความมั่นคงในการทำงานเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

อุกฤษฏ์ เกตุกัณหา (2549 : 64) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำนวน 1,353 คน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและรายได้และสวัสดิการ ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านการได้รับความรวดเร็ว ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ความพึงพอใจโดยรวมมีลักษณะปานกลาง

สุรีย์พร กุมภคาม (2545 : 91-93) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สภาพภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลนพรัตนพราชธานี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 121 คน พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ระดับปานกลาง มีความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำและมีความตั้งใจลาออกระดับต่ำ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงานมี

ความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ตำแหน่งแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน การทำงานแตกต่างกันจะมีความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกันความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล จำนวนชั่วโมงการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกันความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล การทำงานกะ มีความสัมพันธ์ทางลบกันความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล และการรับรู้ประสิทธิภาพของระบบบริหารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล ความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาล

ศิริพร จันทศรี (2550: 73) ได้ศึกษา การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน พบว่า แรงจูงใจของครูโรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน โดยมีแรงจูงใจของครูโรงเรียนเอกชนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนใน 3 ระดับ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในระดับสูง การรับรู้ความสามารถในระดับปานกลาง การรับรู้ความสามารถในระดับต่ำ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของครูโรงเรียนเอกชนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับต่างกัน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการรับรู้ความสามารถของตนของครู โรงเรียนเอกชนที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนในระดับสูง ปานกลาง และต่ำ 3) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเอกชนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในระดับต่างกัน สูง ปานกลาง และต่ำ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานครเขตการศึกษาที่ 3 ที่กำลังปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 356 คน

ชูยศ ศรีวรขันธ์ (2553: 23) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จ.นครราชสีมา พบว่า ภาพรวมด้านความพึงพอใจในการทางานบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการทางานเป็นอย่างมาก โดยให้ความสำคัญกับงานที่รับผิดชอบในหน้าที่ ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ในระดับที่หนึ่ง และให้ความสำคัญกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทางาน อยู่ในระดับมาก

งานวิจัยต่างประเทศ

ไทโบเทล (Tribolet Online, 2004 อ้างอิงใน กิตติพงษ์ ศิริพร 2551: 5 9) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายในการจูงใจภายนอก และข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ กรณีศึกษาในสภาพแวดล้อมของยุโรป ผลการวิจัยกล่าวว่า หลักการของการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอก และข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ มีการวิจัยที่น่าสนใจมายาวนานตามการศึกหลายตัวอย่างในอเมริกา และบางส่วนในประเทศอื่นๆ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายใน การจูงใจภายนอก และข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ ในอุตสาหกรรมยานยนต์ในสภาพแวดล้อมของยุโรปในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจภายใน และการจูงใจภายนอกของพนักงานชาวสวิต โดยพนักงานชาวสวิตได้รับการจูงใจด้วยรางวัลการจูงใจภายในมากกว่ารางวัลการจูงใจภายนอก และพบว่าองค์ประกอบของลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ที่มีผลต่อข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยในอนาคตด้วยการถอดแบบจำลองของการศึกษานี้ ไปเปรียบเทียบกับสำเนาของอเมริกา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน และการวิเคราะห์ถึงผลกระทบของวัฒนธรรมแห่งชาติ และรัฐบาลที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจภายในและการจูงใจภายนอกและข้อผูกมัดในการปฏิบัติงานขององค์การ

คราวสัน (Crewson 1997 : 202-205 อ้างอิง TPA the Writere) ได้ศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐและพนักงานทางภาคเอกชน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทั้งสององค์การแตกต่างกัน โดยที่พนักงานในองค์การของรัฐจะไม่ค่อยให้ความสนใจรางวัลที่เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเท่ากับพนักงานในองค์การเอกชน แต่จะสนใจในเรื่องสวัสดิการที่จะได้รับมากกว่า

ดี เดริด (DeKlerk Online 2002 อ้างอิงใน กิตติพงษ์ ศิริพร 2551: 57) ดี เคริค ศึกษาเรื่อง การจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้อผูกมัดของงานและความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยกล่าวว่า พฤติกรรมเฉพาะอย่างที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลเป็นความสัมพันธ์ต่อความรู้สึกของบงานที่ปฏิบัติ และข้อผูกมัดของงานจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 458 คนขององค์การ 6 องค์การในอาฟริกาใต้ เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจในการปฏิบัติงานและข้อผูกมัดของงานที่มีต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าการจูงใจในการปฏิบัติงานและข้อผูกมัดของงานมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจของบุคคล ที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ และยังคงพบว่าตัวแปลของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่

แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและรายได้ มีผลต่อความตั้งใจของบุคคลที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

มาค และ โซเคน (Mak and Sockel 2001 : 256 – 267 อ้างอิง TPA the Writere) ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์การ โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างมากต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์การ เนื่องจากบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และในที่สุดก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลกับองค์การด้วย

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีรายละเอียดการวิจัยตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายใน ประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี ณ เดือน กันยายน 2555 จากจำนวนพนักงานสายการปฏิบัติการทั้งหมด 233 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขา บางปะกง จังหวัดชลบุรี ทั้งหมด จำนวน 150 คน เพื่อการทดลองในครั้งนี้ ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับฉลากจากจำนวนพนักงานสายการปฏิบัติการทั้งหมด 233 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการที่ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การของนางสาวสุภา นานาพูลสิน จากงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การกรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ และแบบประเมินแรงจูงใจที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจาก แบบประเมินแรงจูงใจของบุคลากรของกรมสุขภาพจิต กรมส่งเสริมการเกษตร สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขันตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่งไปของพนักงานเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร และประเภทของการใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

ระดับความเห็น	**ระดับคะแนน**
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบประเมินแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร รายได้และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การรักษาคุลยภาพและชีวิตส่วนตัว ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับคือ

ระดับความเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสารหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลต่างๆมาเป็นแบบสอบถามที่ตรงกับการใช้งานจริง

2.2.2 นำแบบสอบถาม หรือแบบประเมินที่ตรงตามความต้องการ ดังนี้ แบบประเมินแรงจูงใจของบุคลากรของกรมสุขภาพจิต กรมส่งเสริมการเกษตร สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานรินทร์ มาทำการปรับปรุงตามข้อที่จะทำการจัดทำแบบสอบถาม

2.2.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไขสำนวนภาษาและความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าระหว่าง 0.75 – 1 แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะแล้วไปทดสอบใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมทั้งฉบับ เท่ากับ .90 และเมื่อพิจารณาโดยวิธีการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant index) ได้ค่าระหว่าง .50 - .85

2.2.6 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2555 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้ศึกษาทำหนังสือของความอนุเคราะห์ถึงผู้จัดการโรงงาน บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบหนังสืออนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ผู้ศึกษาให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามคืนภายใน 15 วันผ่านผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่สังกัด หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามหากฉบับใดไม่ได้รับคืนหรือได้รับคนไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาดำเนินการติดตามทวงถามด้วยตนเองเพื่อให้แบบสอบถามได้ข้อมูลครบทุกฉบับ

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการเก็บข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และการหาร้อยละ

4.2 แบบสอบถามการสื่อสารในองค์การ และแบบประเมินแรงจูงใจ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงคะแนนและความหมายของช่วงคะแนนดังนี้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าร้อยละ

ร้อยละ (%) = $X \times \frac{100}{N}$

X คือ จำนวนข้อมูล (ความถี่) ที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

หาค่าเฉลี่ยของคะแนนโดยใช้สูตร (ไสว ข้อมงคลอุดม. 2543 : 11)

$$\overline{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\overline{X}$ = คะแนนเฉลี่ย

x_i = คะแนนของประชากรกลุ่มตัวอย่างคนที่ i

n = จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\sum x_i$ = ผลรวมของคะแนน

5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (โครงการความร่วมมือมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)

$$SD = S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{N} \left(X_i - \overline{X}\right)^2}{N}}$$

เมื่อ S คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X คือ ค่าของข้อมูลแต่ละตัวหรือจุดกึ่งกลางชั้นแต่ละตัว

$\overline{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้สูตรของโรวิเนลลีและแฮมเบลตัน ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์. (2546: 58)

5.2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการ IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ ซึ่งคะแนนความคิดเห็นเป็นดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ตรงจุดประสงค์

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อสอบวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์

0 เมื่อไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้

ค่า IOC ของข้อสอบแต่ละข้อควรมีค่า 0.5 - 1.00 ซึ่งแสดงว่าผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันว่าผลการการทดลองที่คาดหวังกับแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในองค์กร มีความสอดคล้องกันสามารถนำแบบวัดไปใช้กับประชากรกลุ่มตัวอย่างได้

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม โดยใช้ (กรมวิชาการ 2545 : 68)

$$r = \frac{R_U - R_L}{N}$$

r คือ ค่าอำนาจจำแนก

R_U คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูงที่ตอบถูก (กลุ่มสูงใช้ประมาณร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

R_L คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำที่ตอบถูก (กลุ่มต่ำใช้ประมาณร้อยละ 25 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)

N คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

เกณฑ์อำนาจจำแนกที่ยอมรับได้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.20 – 1.00 ถ้าค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.20 จะต้องปรับปรุงแบบทดสอบข้อนั้น หรือตัดทิ้งไป

5.2.3 การหาค่าความเที่ยงด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาและสหพันธ์แบบแอลฟา (Alpha Coefficient α) (บุญชม ศรีสะอาด.2545 : 96.)

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left\{1-\frac{\Sigma s_i^2}{s_t^2}\right\}$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

N แทน จำนวนข้อสอบ

Σs_i^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

s_t^2 แทน ความแปรปรวนของแบบวัดทั้งฉบับ

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173 อ้างอิงในธัญรดา จิตสุรผล 2553:68) ใช้สูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน

$$S_1^{\,2} \neq S_2^{\,2}$$

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^{\,2}}{n_1} + \frac{S_2^{\,2}}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}\right]}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน

$$S_1^{\,2} = S_2^{\,2}$$

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 (n_1-1)S_2^2}{n_1+n_2-2}\left[\frac{1}{n_1}+\frac{1}{n_2}\right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วย F-test (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 135 อ้างอิงในอ้างอิงในธัญรดา จิตสุรผล 2553:68-69) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{Ma_W}$$

เมื่อ k-1 แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม dfb

n-k แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม dfw

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

SS_b แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

dfb แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

dfw แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาจะนำเสนอข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และการสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 3 เคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ลักษณะงานความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รายได้และสวัสดิการ ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การรักษาดุลยภาพการทำงาน และชีวิตส่วนตัวความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรีจำนวน 233 คน โดยผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 150 คน ได้รับแบบสอบถามคืน ทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อนำมาแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวนคน (N)	ร้อยละ %
เพศ		
ชาย	144	96
หญิง	6	4
รวม	150	100
อายุ		
21-30 ปี	109	72.7
31-40 ปี	32	21.3
ต่ำกว่า 20 ปี	5	3.3
41 ขึ้นไป	4	2.7
รวม	150	100
สถานะภาพ		
โสด	89	59.3
สมรส	61	40.7
รวม	150	100
ระดับการศึกษา		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	122	81.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	23	15.3
มัธยมศึกษาปีที่ 3	5	3.3
รวม	150	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวนคน (N)	ร้อยละ %
รายได้		
10,000 – 20,000 บาท	118	78.7
20,001 – 30,000 บาท	27	18
30,001 – 40,000 บาท	4	2.7
40,001 ขึ้นไป	1	0.7
รวม	150	100
ประสบการณ์การทำงาน		
2 – 4 ปี	71	47.3
น้อยกว่า 1 ปี	38	25.3
5 – 7 ปี	25	16.7
มากกว่า 7 ปี	16	10.7
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 96 เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 เนื่องจากบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ประกอบธุรกิจรถบรรทุก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่จะต้องใช้แรงงานค่อนข้างที่จะหนัก ดังนั้น จึงเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่ อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการจบการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส) จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 รายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท จำนวน

118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และ ประสบการณ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 2 – 4 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5 – 7 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.7 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และการสื่อสารในองค์การ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีแรงจูงใจใจต่างกันดังรายละเอียดตารางที่ 4.2-4.8

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ

เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t
ชาย	144	130.37	17.90	0.591
หญิง	6	136.50	25.96	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เพศชายกับเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม อายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	1,643.793	547.93	1.675
ภายในกลุ่ม	146	47,755.780	327.094	
รวม	149	49,399.573		

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกันซึ่งแบ่งเป็นอายุ ต่ำกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุ 41 ขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮี โน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	N	$\overline{X}$	S.D.	t
โสด	89	128.19	17.18	0.054
สมรส	61	134.15	19.21	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ. ชลบุรี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันซึ่งแบ่งเป็น โสด สมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	3,810.971	1,905.485	6.144*
ภายในกลุ่ม	147	45,588.602	310.127	
รวม	149	49,399.573		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันซึ่งแบ่งเป็น มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง .05 ผลที่ได้จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4.4 ซึ่งกล่าวว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

เมื่อพบว่าพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ดังตางรางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3	มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
มัธยมศึกษาปีที่ 3		.05*	.001**
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ			0.83
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันซึ่งแบ่งเป็น มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน.05 ผลที่ได้จากตารางที่ 4.22 สามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ระดับ .05 และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ระดับ 0.83

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	1,972.552	657.517	2.024
ภายในกลุ่ม	146	47,427.021	324.843	
รวม	149	49,399.573		

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น รายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และรายได้ 40,001 ขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	2,458.588	819.529	2.549
ภายในกลุ่ม	146	46,940.984	321.514	
รวม	149	49,399.573		

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง(ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีประสบการณ์ การทำงานต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 2 – 4 ปี ระหว่าง 5 – 7 ปี และมากกว่า 7 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม การสื่อสารในองการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	2	398.425	199.213	.598
ภายในกลุ่ม	147	49,001.148	333.341	
รวม	149	49,399.573		

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัตงานไม่มีความแตกต่างกัน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.10 ระดับแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี 8 องค์ประกอบ

องค์ประกอบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ลักษณะงานความรับผิดชอบ	3.33	.21	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.23	.24	ปานกลาง
3. ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร	3.43	.25	มาก
4. รายได้และสวัสดิการ	3.16	.27	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.84	.27	ปานกลาง
6. การรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.21	.25	ปานกลาง
7. ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม	3.63	.28	มาก
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.29	.25	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.27	.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี มีแรงจูงใจโดยรวมในการปฏิบัติงานทั้ง 8 องค์ประกอบ มีระดับแรงจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.27, SD = .25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบลักษณะงานความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.33, SD = .21) รองลงมาคือ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.23, SD = .24) องค์ประกอบภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.43, SD = .25) องค์ประกอบรายได้และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.16, SD = .27) องค์ประกอบความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.84, SD = .27) องค์ประกอบการรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.21, SD = .25) องค์ประกอบความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.63, SD = .28) และองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.29, SD = .25)

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากร พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ณ เดือน กันยายน 2555 จำนวน 233 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่งไปของพนักงานเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา สถานะภาพ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร และประเภทของการใช้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร รายได้และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การรักษาดุลยภาพและชีวิตส่วนตัว ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมิน Rating Scale โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้ศึกษาทำหนังสือของความอนุเคราะห์ถึงผู้จัดการโรงงาน บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้ศึกษาดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมแนบหนังสืออนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3) ผู้ศึกษาให้พนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามคืน ภายใน 15 วันผ่านผู้บังคับบัญชาหน่วยงานที่สังกัด หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามหากฉบับใดไม่ได้รับคืนหรือได้รับคนไม่ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาดำเนินการติดตามทวงถามด้วยตนเองเพื่อให้แบบสอบถามได้ข้อมูลครบทุกฉบับ

4) นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และการหาร้อยละ

2) แบบสอบถามการสื่อสารในองค์การ และแบบประเมินแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.2.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และระดับความต้องการ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลโดยทั่วไปของกลุ่มประชากร และ

อธิบายระดับความต้องการบริการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยาของพนักงานโดยใช้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การเปรียบเทียบความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ใช้ t-test สองกลุ่มอิสระ

1.3 ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 96 เป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4 เนื่องจากบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ. ชลบุรี ประกอบธุรกิจรถบรรทุก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่จะต้องใช้แรงงานค่อนข้างที่จะหนัก ดังนั้นจึงเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศชายเป็นส่วนใหญ่ อายุของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการจบการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรชั้นสูง (ปวส) จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 รายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รายได้ระหว่าง 20,00 - 30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8 รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และมีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 และ ประสบการณ์การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ มีอายุงานระหว่าง 2 – 4 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5 – 7 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

1.3.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า

1) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เพศชายกับเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

2) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุต่างกันซึ่งแบ่งเป็นอายุ ต่ำกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 21-30 ปี อายุระหว่าง 31-40 ปี อายุ 41 ขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

3) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันซึ่งแบ่งเป็น โสด สมรส มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

4) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันซึ่งแบ่งเป็น มัธยมศึกษาปีที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง โดยพบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ทีระดับ .05 และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพนสูงที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ระดับ .05 และมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่ระดับ .083 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปี ที่ 3 ที่ระดับ .01 และมีแรงจูงใจในในการปฏิบิงานระดับที่ไม่แตกต่างที่ .083 จากพนักงานที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

5) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ที่มีรายได้ต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น รายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาท

รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท และรายได้ 40,001 ขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

6) พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย)จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรีที่มีประสบการณ์ การทำงานต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น น้อยกว่า 1 ปี ระหว่าง 2 – 4 ปี ระหว่าง 5 – 7 ปี และมากกว่า 7 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง

7) ผลที่ได้จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลในการปฏิบัติงาน แล้วไม่มีความแตกต่าง เมื่อเปรียบเทียบพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกับสื่อสารกับปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลในการปฏิบัติงานที่ระดับน้อยกับระดับปานกลางอยู่ที่ความต้องการ .831 พนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกับสื่อสาร กับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับน้อยกับระดับมากอยู่ที่ .671 และเมื่อเปรียบเทียบพนักงานที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกับสื่อสาร กับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับปานกลางกับระดับมากอยู่ที่ .687 ตามลำดับ

1.3.4 ผลที่ได้จากศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและจำแนกแต่ละองค์ประกอบ พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจโดยรวมในการปฏิบัติงานทั้ง 8 องค์ประกอบ มีระดับแรงจูงใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.27, S.D. = .25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบลักษณะงานความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = .21) รองลงมาคือ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.23, S.D. = .24) องค์ประกอบภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.43, S.D. = .25) องค์ประกอบรายได้และสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.16, S.D. = .27) องค์ประกอบความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.84, S.D. = .27) องค์ประกอบการรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.21, S.D. = .25) องค์ประกอบความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.63, S.D. = .28) และองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.29, S.D. = .25)

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง มีประเด็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง ส่วนใหญ่เป็นชาย เนื่องจากบริษัทดำเนินธุรกิจการผลิตรถบรรทุก ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมหนัก ในการรับสมัครงานส่วนใหญ่ฝ่ายงานต้นสังกัดจะพิจารณารับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นชายเข้ามาทำงาน เนื่องจากสภาพการทำงานหรือลักษณะงานจะเป็นการควบคุมเครื่องจักร เช่น การขับรถยกชิ้นส่วน (Forklift) การใช้ยกชิ้นส่วนโดยใช้เครื่องทุ่นแรง (Hoist) ยกชิ้นงานขนาดใหญ่ การใช้แรงงานในการยกชิ้นส่วนหรือวัตถุดิบในการผลิตที่เป็นกล่อง ซึ่งค่อนข้างหนัก ในส่วนของพนักงานผู้หญิงจะเป็นพนักงานตรวจชิ้นส่วนในการผลิตจากทางผู้จัดส่งชิ้นส่วน (Supplier) หรือการจัดทำเอกสาร การคีย์ข้อมูล มีการทำงานเป็น 2 กะ สภาพภายในบริษัทโดยเฉพาะในส่วนของหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ทางบริษัทมีการกำหนดให้สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย (PPE) เพื่อป้องกันอันตราย เช่น รองเท้าที่ป้องกันสิ่งของกระแทกเท้า (Safety) ที่เป็นหัวเหล็กเพื่อป้องชิ้นส่วนที่มีขนาดใหญ่และหนักหล่นทับ อุปกรณ์ประคองหลังขณะยกของหนัก (Stay) เพื่อป้องกันการบาทเจ็บขณะยกของหนัก เสื่อสะท้อนแสงเพื่อให้มองเห็นเวลามีรถยกชิ้นส่วนวิ่งไปมา พนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งทางบริษัทได้มีการขยายงานเพื่อรองรับยอดการผลิตที่เพื่อขึ้น ตามความต้องการของลูกค้า สถานภาพของพนักงานเป็นโสดเป็นส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส) ซึ่งทางบริษัทกำหนดคุณสมบัติในการคัดเลือกพนักงานในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส) เป็นหลัก สืบเนื่องมาจากการทำงานในจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในภาคปฏิบัติงานเกี่ยวเทคนิคพอสมควร และเพื่อง่ายต่อการเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่วนพนักงานสายการผลิตรองลงมาที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) มีการรับค่อนข้างน้อยเพราะแต่ละหน่วยงานต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญงานและจะต้องผ่านการเกณฑ์ทหารมาแล้ว ส่วนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 จะเป็นพนักงานมีความต้องการน้อยเนื่องจากไม่ค่อยตรงการทำงาน ส่วนใหญ่แล้วพนักงานดังกล่าวจะมีหน้าที่ในการจัดทำเอกสาร ในส่วนของรายได้ของพนักงานสายการผลิต ส่วนใหญ่แล้วจะมีรายได้เฉลี่ยซึ่งรวมการทำงานล่วงเวลา (OT) อยู่ที่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท / เดือน ซึ่งเงินเดือนของพนักงานแต่ละคนจะขึ้นอยู่กับอายุงานและการทำการทำงานล่วงเวลา ถ้าพนักงานคนใดทำการ

ทำงานล่วงเวลามาก อายุงานมากก็จะได้รับเงินเดือนรวมกับการทำงานล่วงเวลาในแต่ละเดือนมาก ในส่วนของเรื่องประสบการณ์การทำงานของพนักงานสายการผลิต ส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในช่วงระหว่าง 2-4 ปี ซึ่งพนักงานสายการผลิตส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานรับเหมาช่วง ทางบริษัทจะทำการคัดเลือกพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปในการสอบบรรจุเป็นพนักงานประจำ ในการสอบบรรจุจะทำการสอบปีละ 2 ครั้ง คือ กลางปี และปลายปี พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1-3 ปีจะเป็นพนักงานรับเหมาช่วง ส่วนพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 5-7 ปี ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นพนักงานประจำ มีส่วนน้อยที่ยังไม่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เพราะทางบริษัทมีนโยบายให้มีการประชาสัมพันธ์ให้แก่พนักงานหลายทาง เช่น การสื่อสารโดยใช้เครื่องขยายเสียงเมื่อเวลาพักกลางวัน หรือช่วงเบรก มีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณโรงอาหารหรือบริเวณที่พนักงานเดินผ่านไปมา การใช้การสื่อสารผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับ นพมาศ ศรีอนุชิต (2549 :96) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย พบว่า ทักษะการสื่อสาร กับ ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .760) แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่เวชสถิติ มีทักษะการสื่อสารดี มีแนวโน้มว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานดีด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานในการซักประวัติเพื่อทำเวชระเบียนผู้ป่วย และการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง เพราะภาระงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติอีกด้านหนึ่งเกี่ยวกันการจัดทำข้อมูลสถิติและรายงานด้านเวชระเบียน เป็นต้น ซึ่งต้องมีทักษะการสื่อสารในทุกด้าน ทั้งการพูด การเขียนเพื่อนำเสนอข้อมูลด้านเวชระเบียน การฟัง ตลอดจนภาษาท่าทางที่แสดงออกไป มีความสำคัญอย่างมากที่จะส่งผลให้สามารถทำงานเกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน และการสื่อสาร พบว่า

1) เพศ ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ทางบริษัทได้ให้

พนักงานสายการปฏิบัติการมีการทำโอทีตามสายการผลิตอย่างทั่วถึง และจัดให้มีสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นพนักงานรับเหมาช่วง หรือพนักงานประจำด้วยความยุติธรรม และเท่าเทียมกัน จะแตกต่างกันระหว่างพนักงานประจำ และพนักงานรับเหมาช่วงที่สวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา กล่ำรัศมี (2553: 64) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา :บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์) กล่าวว่า เพศ มีความเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับ และไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) อายุ ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ส่วนใหญ่แล้วพนักงานจะมีอายุระหว่าง 21-30 ปี เป็นส่วนมาก พนักงานมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สามารถที่จะพูดคุย และปรึกษาหารือกันได้ในการปฏิบัติงาน และช่วงอายุงานดังกล่าวจะมีตำแหน่งงานที่ใกล้เคียงกัน และปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ศิวิไล ลทรัพย์ศุทรา (2552 : 69) ได้ศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด กล่าวว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพ ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานสายการปฏิบัติการส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ซึ่งสามารถปฏิบัติการได้ตามเวลาการทำงานที่ทางบริษัทได้กำหนดให้ทำ และสามารถทำงานล่วงเวลาได้ตามสภาวะที่ตนเองเป็นโสด โดยไม่มีพันธะที่จะต้องเป็นห่วง และสามารถแบ่งเวลาในการทำงานและการพักผ่อนตามความต้องการของตนเองได้ ซึ่งทางบริษัทมีนโยบายให้พนักงานสามารถพักร้อนตามสิทธิที่ตนเองได้รับ ซึ่งวันพักร้อนดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นตามอายุงานของแต่ละคน โดยจำกัดที่ไม่เกิน 30 วันต่อปี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ธิดา สุขใจ (2549: 42) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ:ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม

5) ระดับการศึกษา ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างซึ่งเป็น ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากจะเห็นได้ว่ายิ่งมีการศึกษาที่สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความคิดที่แตกต่างกันมากขึ้น เห็นได้จากพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีระดับแรงจูงใจแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548 :118) ได้กล่าวว่า พนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน ได้แก่ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น – มัธยมศึกษาตอนปลาย และอนุปริญญา – ปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกันสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ พนักงานในเขตอุตสาหกรรมนวนคร ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

6) รายได้ ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก พนักงานสายการปฏิบัติงานคนใดมีความขยันทำงานล่วงเวลามากก็ยิ่งได้รับเงินเดือนบวกกับค่าล่วงเวลามาก รวมถึงมีค่ารถและค่าอาหารในช่วงทำงานล่วงเวลาอีกด้วย ซึ่งรายได้ขึ้นอยู่กับความขยันของแต่ละบุคคล เนื่องจากมียอดการสั่งซื้อ และมีงานปรับปรุงที่เพิ่มขึ้น งานล่วงเวลาก็เพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี สมเกียรติ เกียรติเจริญ ยุภาพร ยุภาศ และวัชรินทร์ สุทธิศัย (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน คือลักษณะของงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7) ประสบการณ์การทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากในหน่วยงานดังกล่าวพนักงานสามารถทำงานแทนกันได้ และมีการสับเปลี่ยนหน้าที่ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้งานให้ครบในทุกส่วนของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ บุญกาล ภู่ด่านงัว (2554: บทคัดย่อ) กล่าวว่า รายได้

ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

8) การสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจาก ทางบริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารภายในองค์การ หลายรูปแบบ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ การจัดบอร์ดบริเวณที่พนักงานผ่านไปมา การใช้สื่อสาย และแผ่นพับ เป็นต้น

2.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี พบว่า มีแรงจูงใจของพนักงานต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้ง 8 องค์ประกอบในระดับความต้องการปานกลาง โดยแยกเป็นปัจจัยตามองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม พนักงานระดับปฏิบัติการมีแรงจูงใจองค์ประกอบความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม ในระดับที่มาก เนื่องจากในองค์กร มีการจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคมหลายด้าน เช่น การทำกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม การเลี้ยงอาหารที่บ้านพักคนชรา การปลูกป่าชายเลน การสร้างห้องสมุดโรงเรียน การเลี้ยงอาหารเด็กพิการซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ ชุลีพร ชัยมา (2550: 61) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีประดับแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตด้านความภูมิใจในองค์การ คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่า สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นองค์การรัฐที่ได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นตำแหน่งงานที่บุคคลทั่วไปให้การยอมรับนับถือ ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และมีความจงรักภักดี เต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ

แสดงให้เห็นถึงการมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ซึ่งการที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีชื่อเสียง เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคคลในด้านที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับจากสังคม

2. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานไม่กล้าที่จะคุยหรือปรึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องในให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ทราบ เพราะบางเรื่องไม่สามารถที่ทำการปรึกษากับหัวหน้างานได้ เนื่องจากความรู้และประสบการณ์ในการทำงานยังไม่ดีพอในการให้คำปรึกษา จึงทำให้ปัญหาบางอย่างไม่ได้รับการแก้ไขได้เร็วเท่าที่ควร ดังนั้น หัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาควรที่จะสร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับพนักงานระดับฏิบัติการเพิ่มขึ้น ดังที่ Skinner ชี้แนะว่า หัวหน้างานสามารถควบคุมและปรับพฤติกรรม หรือการปฏิบัติงานของพนักงานได้โดยที่พนักงานไม่มีความรู้สึกว่าถูกควบคุม แต่การจะทำได้เช่นนั้นจะต้องอาศัยความเข้าใจในเรื่องสำคัญสองเรื่องเกี่ยวกับการควบคุมและการปรับพฤติกรรม คือ ประเภทของการเสริมแรง และตารางการเสริมแรง

3. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี มีแรงจูงใจ องค์ประกอบลักษณะงานความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก พนักงานบางคนถูกจัดให้ทำงานในหน้าที่ที่ตนเองไม่ถนัด หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากทางหัวหน้างานเท่าที่ควรในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานด้วยตัวเอง จะต้องรอการตัดสินใจจากทางหัวหน้างานเพียงคนเดียวเท่านั้น มีการมอบหมายงานให้พนักงานแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน มีการโยกย้ายงานโดยไม่สมัครใจ การไม่ได้รับความยุติธรรมการการบริหารงานจากทางหัวหน้างาน สอดคล้องกับ กิตติวัฒน์ ถมยา (2553 :68) ได้ศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผน สายออกบัตรธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายกลยุทธ์และวางแผน สายออกบัตร ธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า โดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง งานที่รับผิดชอบอยู่เหมาะกับความรู้ความสามารถ (μ = 3.29) ลักษณะของงานที่รับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน งานที่ปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (μ = 3.17)

4. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก พนักงานระดับ

ปฏิบัติการที่เข้าใหม่มีอายุค่อนข้างน้องเมื่อเปรียบเทียบกับทางหัวหน้างาน จึงไม่กล้าที่จะปรึกษาเมื่อมีปัญหารวมทั้ง หัวหน้างานส่วนใหญ่แล้วเป็นบุคคลที่ค่อนข้างที่มีความคิดยังล้าสมัย ทำให้งานเกิดการสะดุด จึงทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับ ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา (2552: 71) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ปีจะมีอัตราการลาออก และรับสมัครเข้ามาใหม่บ่อย ทำให้การประสานงานระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานนานกับพนักงานใหม่ค่อนข้างสะดุด ขาดความต่อเนื่องและสอดคล้องกับกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา ไม่ว่าจะเป็นความต้องการลำดับขั้นที่ 2 และ 3 คือ ความต้องการการยอมรับนับถือความต้องการทางด้านสังคม ในทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ในทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ ความต้องการความผูกพัน ในทฤษฎีความต้องการของแมคคิลแลนด์ และเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factors) ของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์กเช่นกัน สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลดีต่อการทำงาน หากสัมพันธภาพระหว่างกันในที่ทำงานไม่ดี จะทำให้การสื่อสารระหว่างกันของผู้ที่ทำงานร่วมกันเกิดการสะดุด งานไม่ลื่นไหล ข้อมูลข่าวสารไม่กระจายไปทั่วถึงทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพได้

5. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ทางบริษัทได้จัดให้มีศาลาพักผ่อน และจัดบริเวณที่สูบบุหรี่สำหรับผู้ที่ต้องการสูบโดยเฉพาะ จัดให้มีเครื่องเล่นฟิตเนต สนามกีฬา ร่วมทั้งอุปกรณ์เซฟตี้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิวิไล กุลทรัพย์สุทรา (2552: 71) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง บริษัทมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานมีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อการใช้งาน แต่พนักงานบางแผนก ขาดการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ทำให้อายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ สั้นกว่าที่ควรจะเป็น

6. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จ.ชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบการรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ยอดการผลิตค่อนข้างสูงในปัจจุบันมีการทำโอที่ในแต่ละวันค่อนข้างมา จึงทำให้พนักงานมีเวลาไม่เพียงพอให้แก่ครอบครัว กับการพักผ่อน หรือการทำธุระส่วนตัว อีกทั้งยังมีการโยกย้ายการทำงาน

และตำแหน่งงานทุกปีจึงอาจมีผลทำให้การรักษาดุลยภาพในการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานแต่ละคนไม่เหมาะสมเท่าที่ควร

7. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทได้มีนโยบายการขึ้นเงินเดือนเป็นประจำในเดือนเมษายนของทุกๆปี ประจำตามอายุงานและความสามารถของแต่ละบุคคล และสำหรับสวัสดิการพนักงาน เช่น มีเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลครอบครัวปีละ 50,000 บาทต่อปี เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงาน เงินกินเลี้ยงปีใหม่ เงินเที่ยวประจำปี จัดงาน Sport Day งาน Family Day การจัดให้มีการอบรมพนักงานทั้งภายในและภายนอกบริษัท การเลื่อนตำแหน่งประจำปี ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553 : 70) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ กล่าวถึง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน องค์การควรมีการปรับปรุงบัญชีเงินเดือนใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกบความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้นเพื่อให้พนักงานมีขวัญและกาลังใจ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาการเลื่อนขันเงินเดือนตามผลงาน โดยการพิจารณาคาตอบแทนให้สอดคล้องกบความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน เป็นการสงผลให้ พนักงานได้แสดงความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อแข่งขันกบเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามมา

8. พนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของบริษัทฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี มีแรงจูงใจองค์ประกอบความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทได้มีการโยกย้ายประจำปีทุกปีอันเนื่องมาจากมีการขยายการผลิตรวมทั้งมียอดขายที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ซึ่งมีความ สอดคล้องกับ นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552 : 82) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นต่อด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานระดับปานกลาง พบว่า การที่บริษัทมีการปรับเปลี่ยนแบะปรับปรุงองค์กร จึงยังคงมีการเคลื่อนไหวของตำแหน่งอยู่ตลอดเวลา และการมอบหมายงานก็มีความซ้ำซ้อนและสับสนสำหรับผู้ปฏิบัติ เนื่องจากต่างก็คิดว่าความรับผิดชอบของงานไม่ใช่หน้าที่ของตน กรอบกำหนดงานยังไม่มีความชัดเจน แต่ส่วนที่พนักงานชื่นชมคือส่วนที่บริษัทสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้วยการที่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมประชุม สัมมนา เพิ่มเติมได้ และสอดคล้องกับ เฮอร์ซเบอร์ก ที่ว่าพนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะ

เจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการหน่วยงานชิ้นส่วนภายในประเทศ ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี ปัจจัยแรงจูงใจ องค์ประกอบ ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม และองค์ประกอบภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร มีระดับแรงจูงใจมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 องค์การควรให้ความสำคัญกับปัจจัยแรงจูงใจของพนักงานสายการปฏิบัติการในองค์ประกอบลักษณะงานความรับผิดชอบ องค์ประกอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบรายได้และสวัสดิการ องค์ประกอบความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน องค์ประกอบการรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว และองค์ประกอบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านี้มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้องค์การบรรลุซึ่งเป้าหมาย และเสริมสร้างให้สำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยองค์การควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ เพื่อส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พัฒนาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมามสมกับการปฏิบัติงานให้มากขึ้น จัดให้มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ปราศจาการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า โดยการจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในองค์การ เช่น การพบปะสังสรรค์นอกเวลางาน การแข่งขันกีฬาระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

3.1.2 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการศึกษาของพนักงานสายการปฏิบัติการ โดยเฉพาะพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โดยให้การสนับสนุนให้ได้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น มีการลาสำหรับเพื่อไปศึกษาต่อได้ เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการของหน่วยงานอื่นๆในองค์การเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงาน

3.2.2 ควรมีการศึกษาระดับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสายการปฏิบัติการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

โกวิทย์ จันศรี (2539) “แรงจูงใจในการทางานของพนักงานบริษัททองธาราขนส่งจากัด จังหวัดนครสวรรค์ กรุงเทพมหานคร” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรมวิชาการ (2546) *แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว

กันตยา เพิ่มผล. (2544) *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กิตติพงษ์ ศิริพร (2551) “ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานผลิตรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

กิตติวัฒน์ ถมยา (2553) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายกลยุทธ์และวางแผนสายออกบัตรธนาคาร ธนาคารแห่งประเทศไทย” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

กุลธิดา ธรรมวิภัชน์ จริยา เหนียนเฉลย และ บุญเลิศ เพ็งสุข (2549) “การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1” *วารสารวิจัยและพัฒนา มจธ* ปีที่ 29 ฉบับที่ 4 ตุลาคม-ธันวาคม 2549

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ชุลีพร ชัยมา (2550) “ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีประดับแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชูยศ ศรีวรขันธ์ (2553) ได้ศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาขององค์การบริหาร ส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ตรีโชค ศิริ (2553) “ระดับความพึงพอใจในการทางานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์” โครงงานวิศวกรรมศาสตร์” มหาบัณฑิตการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สานักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนสุรนารี

ทิตติยา สมสิบ (2553) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร” การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธัญรดา จิตสุรผล (2553) “แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร” บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธิดา สุขใจ (2549) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ศึกษากรณีโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน)” การค้นคว้าอิสระ คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธีรศักดิ์ แสงดิษฐ์ (2553) “แรงจูงใจของชุมชนกับระดับการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

นพมาศ ศรีอนุชิต (2549) “ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เวชสถิติโรงพยาบาลชุมชนในประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลับศิลปากร

นวะรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บุญกาล ภูด่านงัว (2554) “การศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดมหาสารคาม” ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บุญชม ศรีสะอาด (2545) *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

ปวรรัตน เลิศสุวรรณเสรี (2552) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ” โครงการวิจัย วิทยาลัยราชพฤกษ

พัชรี ลิ้มอนันตนนท์ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในกาทำงานของพนักงานธนาคารเทศโก้ จำกัด (มหาชน)” *วารสารสังคมศาสตร์* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พันธิวา ชูศรีโสม และ ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2512) “การศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของข้าราชการทหาร กรมการทหารสื่อสาร กองทัพบก” การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9 นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และสารสนเทศ) ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาบางเขน

วลัยลักษณ์ คำเพ็ญ (2544) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร: กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย ปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วาสนา กล่ำรัศมี (2553) “ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์)” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบริหารธุรกิจบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ศรีสุนันท์ อนุจรพันธุ์ (2554) “พฤติกรรมด้านการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร กรณีศึกษา “บริษัท บิซิเนส ออนไลน์ จำกัด (มหาชน)” *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ* ปีที่ 1 เล่ม 2 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยรังสิต

ศิริพร โอฬารธรรมรัตน์ (2546) “การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณี อดิเทพ ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต” สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา

ศิวิไล กุลทรัพย์ศุทรา(2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนยิเนียริ่ง (1964) จำกัด” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไปมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม” สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาภาคการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ศุภวรรณ รัตนโอภาส (2550) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร ศึกษากรณีโรงแรม เอ - วัน เดอะรอยัลครูส พัทยาศุภ” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

สุจิตรา ดิษธรรม (2551) “อำนาจพยากรณ์ของแรงจูงใจในการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และค่านิยมในการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดีตามตัวแบบ “I AM READY” ค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุรีย์พร กุมภคาม (2545) “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สภาพภาพ แวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของพยาบาลนพรัตนพราชธานี” ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อ้อมอารีย์ ยี่วาศรี สมเกียรติ เกียรติเจริญ ยุภาพร ยุภาศ และวัชรินทร์ สุทธิศัย (2552) “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปกครองที่ทำการปกครองอำเภอในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์” วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อาราม หะยีปีเย๊าะ (2553) “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกอาสารักษาดินแดนในกองบังคับการกองอาสารักษาดินแดนจังหวัดนราธิวาส” วิชาการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์

อำนวย แสงสว่าง (2536) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพมหานคร อักษรพิพัฒน์ สืบค้นเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2553

อุกฤษฎ์ เกตุกัณหา (2549) “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” ค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัยปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Crewson (1997) “เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐและพนักภาคเอกชน” TPA the Writere สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ภาคทฤษฎีของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Mak and Sockel (2001) “การจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์การ” TPA the Writere สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ภาคทฤษฎีของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว
   ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
   สถานที่ทำงาน กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรุงศักดิ์ อัตพุฒ
   ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
   สถานที่ทำงาน คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. ชื่อ อาจารย์วัชรียา แจ่มใส
   ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ครู คศ.3 ปฏิบัติหน้าที่งานแนะแนว
   สถานที่ทำงาน โรงเรียนแก่นนครวิทยาลัย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. ชื่อ คุณวิรัตน์ ไฟเราะ
   ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่าย บริหารโรงงาน
   สถานที่ทำงาน บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย)จำกัด สาขาบางปะกง

ภาคผนวก ข

เครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)

แบบสอบถาม

คำชี้แจ้งเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

   ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 6 ข้อ

   ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร มีทั้งหมด 37 ข้อ

   ตอนที่ 3 แบบวัด แรงจูงใจในองค์กร มีทั้งหมด 35 ข้อ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถามแต่ละตอนให้เข้าใจโดยละเอียด

3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาววิยะดา ศรีจันทึก

ผู้จัดทำแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านเติมข้อความหรือใส่เครื่องหมาย (√) ลงในช่อง ( ) ตามความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

1. เพศ
   ( ) ชาย
   ( ) หญิง
2. ระดับอายุ
   ( ) ต่ำกว่า 20 ปี
   ( ) อายุระหว่าง 21-30 ปี
   ( ) อายุระหว่าง 31-40 ปี
   ( ) อายุระหว่าง 41 ขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   ( ) มัธยมศึกษาปีที่ 3
   ( ) มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
   ( ) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
4. สถานะภาพ
   ( ) โสด
   ( ) สมรส
5. รายได้
   ( ) 10,000 – 20,000 บาท
   ( ) 20,001 – 30,000 บาท
   ( ) 30,001 – 40,000 บาท
   ( ) 40,001 ขึ้นไป
6. ประสบการณ์การทำงาน
   ( ) น้อยกว่า 1 ปี
   ( ) 2 – 4 ปี
   ( ) 5 – 7 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

คำชี้แจง ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวการสื่อสารขึ้นในองค์กรของท่านเพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อด้านต่าง ๆ ของการสื่อสารที่ท่านได้รับ แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ให้ท่านใส่เครื่องหมาย (√) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ทิศทางการสื่อสาร</u> 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงานเลย					
2. ท่านไม่มีโอกาสได้ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
3. เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านแล้วท่านไม่มีโอกาสสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม					
4.เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับงานท่านจะไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาท่านทราบ					
5.เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับงานผู้บังคับบัญชาของท่านจะให้คำแนะนำแก่ท่านเสมอ					
6.ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระต่อผู้บังคับบัญชา					
7. หน่วยงานของท่านมักมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือ ร่วมกันแก้ปัญหามากน้อยเพียงใด					
8. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเรียกท่านเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ประเภทของการใช้ในการสื่อสาร</u> 1. การสื่อสารในหน่วยงานของท่านต้องเป็นไปตามสายบังคับบัญชามากน้อยเพียงใด					
2. การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานของท่านมีลักษณะที่เป็นระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนมากน้อยเพียงใด					
3. ท่านจะมีโอกาสปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เฉพาะการพูดคุยอย่างเป็นทางการเท่านั้น					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร					
5.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความเป็นกันเองท่านสามารถปรึกษาได้ทุกเรื่อง					
6. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ มาจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานของท่าน					
7. เมื่อท่านต้องการข่าวสารข้อมูลต่างๆ ท่านจะขอข้อมูลโดยใช้สัมพันธภาพส่วนตัวโดยไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ในงานเข้ามาเกี่ยวข้อง					
8. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากน้อยเพียงใด					
<u>ด้านความเพียงพอของข่าวสาร</u> 1. องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การเสมอ					
2. องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การเสมอ					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวและสภาวการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การเสมอ					
4. องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารเสมอ					
5. องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพนักงานเสมอ					
6.องค์การได้แจ้งให้พนักงานทราบเกี่ยวกับการประเมินผล, การปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
7. องค์การของท่านไม่ค่อยให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าตอบแทนและประโยชน์ที่ได้รับ					
8.ท่านได้รับการแจ้งให้ทราบเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์การ					
9. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจในการรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ					
11. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในด้านการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน					
<u>ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร</u> 1. ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของท่านมีความเพียงพอแล้ว					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในองค์การของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					
<u>ด้านคุณภาพของสื่อกลาง</u> 1. ท่านรู้สึกว่าข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์การเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน					
2.ท่านรู้สึกว่าข่าวสารที่ท่านได้รับจากองค์การเป็นที่น่าสนใจ					
3. ข่าวสารในเรื่องต่างๆ จากองค์การตลอดจนคำสั่ง ที่ออกมา มีความน่าเชื่อถือ					
4. ท่านมักได้รับบันทึก หนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวใดๆ ล่าช้าเสมอ					
<u>ด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน</u> 1. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกเวลาทำงานเสมอ					
2. ในองค์การของท่านการพบปะพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมบริษัทเป็นไปด้วยดีเสมอ					
3. ท่านและเพื่อนในหน่วยงานมีการปรึกษาแลกเปลี่ยนความเห็นกันเสมอ					
4. ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อคุยกับเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 แรงจูงใจในองค์กร

คำชี้แจง ในส่วนนี้เป็นแบบวัดแรงจูงใจในองค์กรของท่านเพื่อจะได้ทราบถึงระดับ ของแรงจูงใจของท่านโดย แต่ละข้อมีระดับความเห็นให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ให้ท่านใส่เครื่องหมาย (√) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ลักษณะงานความรับผิดชอบ</u> 1.ข้าพเจ้ามีอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงและสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตัวเอง					
2.ข้าพเจ้ามีหน้าที่ปฏิบัติตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเป็นหลัก					
3.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาฝึกฝนอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
4.ข้าพเจ้าเคยรับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือปฏิบัติ					
5.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าตัวเองแบกรับงานในปริมาณที่มากเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อร่วมงานส่วนใหญ่					
<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u> 1.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานมีลักษณะประชาธิปไตย					
2.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าสภาพการทำงานมีความปลอดภัยสูง					
3.ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะเป็นการช่วยคิดช่วยทำ ร่วมกันรับผิดชอบ					
5.ข้าพเจ้าได้รับบริการโรงอาหารที่มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะและมีที่นั่งเพียงพอ					
<u>รายได้และสวัสดิการ</u> 1.ข้าพเจ้าคิดว่ารายได้ที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
2.ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่นำไปสู้ผลสัมฤทธิ์ของงาน					
3.ข้าพเจ้าได้รับการเลื่อนเงินเดือนประจำปีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้					
4.ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการที่ดีมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ					
5.ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการขอรับสวัสดิการต่างๆ					
<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</u> 1.ข้าพเจ้าได้รับคุณธรรมในการพิจารณาความดี ความชอบหรือการเลื่อนลำดับและการเลื่อนตำแหน่ง					
2.ข้าพเจ้าได้รับการอบรมฝึกฝนเพื่อให้มีคุณสมบัติพร้อมในการสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3.ข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน					
4.ข้าพเจ้าเคยรับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ก้าวหน้ากว่าเดิม					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ ดูงานการเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม					
<u>การรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว</u> 1.ข้าพเจ้าสามารถแบ่งปันเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
2.ข้าพเจ้าได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคล เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในอาชีพ					
3.ข้าพเจ้าพอใจอย่างมากในการจัดแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมในด้านเวลาในการทำงาน ครอบครัว สังคมและเวลาส่วนตัว					
4.ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกาย เพื่อสร้างสุขภาพได้อย่างเหมาะสม					
5.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีการโอน / ย้าย ระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ได้สถานที่ทำงานใกล้บ้าน					
<u>ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม</u> 1.ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในหน่วยงานที่สังกัด					
2.ข้าพเจ้าพอใจต่อนโยบายการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สังกัด					
3.ข้าพเจ้ามีความผูกพันกับหน่วยงาน และไม่เคยคิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น					

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ					
5.ข้าพเจ้ามีความยินดีในการที่จะทำตามนโยบายของบริษัทในการทำประโยชน์ต่อสังคม					
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u> 1.ข้าพเข้าได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเอง					
2.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานแบบสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก					
3.ข้าพเข้ามักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดทำภายในหน่วยงาน เช่นงานเลี้ยวสังสรรค์งานพิธีการต่างๆ					
4.ข้าพเข้ามักใช้เวลาวันละครึ่งชั่วโมงถึงหนึ่งชั่วโมงหลังเวลาเลิกงานในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในเรื่องการทำงาน					
5.ข้าพเจ้ามีปัญหาส่วนตัว ข้าพเจ้าสามารถนำปัญหานั้นๆปรึกษาผู้บังคับบัญชา					

ภาคผนวก ค

คุณภาพของเครื่องมือ

แบบสรุปรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อ แรงจูงใจในองค์กรของพนักงานสายการผลิต ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม ผลสรุปเป็นดังนี้

1 หมายถึง ตรง -1 หมายถึง ไม่ตรง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ข้อคำถาม	เกณฑ์การประเมิน				ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	
<u>ลักษณะงานความรับผิดชอบ</u> 1.ข้าพเจ้ามีอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงและสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตัวเอง	1	1	1	0	0.75
2.ข้าพเจ้ามีหน้าที่ปฏิบัติตามแผนและมาตรฐานที่กำหนดเป็นหลัก	1	1	1	0	0.75
3.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาฝึกฝนอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1
4.ข้าพเจ้าเคยรับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับหรือปฏิบัติ	1	1	1	1	1
5.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าตัวเองแบกรับงานในปริมาณที่มากเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อร่วมงานส่วนใหญ่	0	1	1	1	0.75
<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u> 1.ข้าพเจ้ารู้สึกว่าบรรยากาศในการทำงานมีลักษณะประชาธิปไตย	1	0	1	0	0.5
2.ข้าพเจ้ามีความรู้สึกว่าสภาพการทำงานมีความปลอดภัยสูง	0	0	1	1	0.5
3.ข้าพเจ้ามีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้การทำงานอุปกรณ์ประจำสำนักงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1

ข้อคำถาม	เกณฑ์การประเมิน				ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	
4.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในลักษณะเป็นการช่วยคิดช่วยทำ ร่วมกันรับผิดชอบ	1	1	1	1	1
5.ข้าพเจ้าได้รับบริการโรงอาหารที่มีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีที่นั่งเพียงพอ	1	1	1	1	1
<u>รายได้และสวัสดิการ</u> 1.ข้าพเจ้าคิดว่ารายได้ที่ได้รับพอเพียงกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	1	0	1	1	0.75
2.ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่นำไปสู้ผลสัมฤทธิ์ของงาน	1	1	1	1	1
3.ข้าพเจ้าได้รับการเลื่อนเงินเดือนประจำปีอย่างโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้	0	1	1	1	0.75
4.ข้าพเจ้าได้รับสวัสดิการที่ดีมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	1	1	1	1	1
5.ข้าพเจ้ามีความสะดวกในการขอรับสวัสดิการต่างๆ	1	1	1	1	1
<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน</u> 1.ข้าพเจ้าได้รับคุณธรรมในการพิจารณาความดีความชอบหรือการเลื่อนลำดับ และการเลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	1	1
2.ข้าพเจ้าได้รับการอบรมฝึกฝนเพื่อให้มีคุณสมบัติพร้อมในการสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	1	1
3.ข้าพเจ้ามีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน	0	1	1	1	0.75
4.ข้าพเจ้าเคยรับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปรับเปลี่ยนหน้าที่ให้ก้าวหน้ากว่าเดิม	1	1	1	1	1

ข้อคำถาม	เกณฑ์การประเมิน				ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	
5.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาต่อ ดูงานการเข้าร่วมประชุม สัมมนาหรือการฝึกอบรม	1	1	1	1	1
<u>การรักษาดุลยภาพการทำงานและชีวิตส่วนตัว</u> 1.ข้าพเจ้าสามารถแบ่งปันเวลาในการทำงานและเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	0	0.75
2.ข้าพเจ้าได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคล เพื่อจูงใจและกระตุ้นให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในอาชีพ	1	1	1	0	0.75
3.ข้าพเจ้าพอใจอย่างมากในการจัดแบ่งเวลาได้อย่างเหมาะสมในด้านเวลาในการทำงาน ครอบครัว สังคมและเวลาส่วนตัว	1	1	1	0	0.75
4.ข้าพเจ้ามีเวลาออกกำลังกาย เพื่อสร้างสุขภาพได้อย่างเหมาะสม	0	1	1	1	0.75
5.ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้มีการโอน / ย้ายระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ได้สถานที่ทำงานใกล้บ้าน	0	1	1	1	0.75
<u>ความภาคภูมิใจต่อองค์กรที่สร้างประโยชน์ ต่อสังคม</u> 1.ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในหน่วยงานที่สังกัด	1	1	1	1	1
2.ข้าพเจ้าพอใจต่อนโยบายการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สังกัด	1	1	1	1	1
3.ข้าพเจ้ามีความผูกพันกับหน่วยงาน และไม่เคยคิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น	1	1	1	1	1

ข้อคำถาม	เกณฑ์การประเมิน				ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	
4.ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมและสนับสนุนในกิจกรรมเพื่อสังคมและสาธารณะประโยชน์ อย่างสม่ำเสมอ	0	1	1	1	0.75
5.ข้าพเจ้ามีความยินดีในการที่จะทำตามนโยบายของบริษัทในการทำประโยชน์ต่อสังคม	1	1	1	1	1
<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u> 1.ข้าพเข้าได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นกันเอง	1	1	1	1	1
2.ข้าพเจ้าปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานแบบสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก	1	1	1	1	1
3.ข้าพเข้ามักเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดทำภายในหน่วยงาน เช่นงานเลี้ยงสังสรรค์ งานพิธีการต่างๆ	1	1	1	1	1
4.ข้าพเข้ามักใช้เวลาวันละครึ่งชั่วโมงถึงหนึ่งชั่วโมงหลังเวลาเลิกงานในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในเรื่องการทำงาน	1	1	1	1	1
5.ข้าพเจ้ามีปัญหาส่วนตัว ข้าพเจ้าสามารถนำปัญหานั้นๆปรึกษาผู้บังคับบัญชา	0	1	1	1	0.75

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววิยะดา ศรีจันทึก
วัน เดือน ปีเกิด	21 กุมภาพันธ์ 2519
สถานที่เกิด	อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	คณะบริหาร สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ. 2536
สถานที่ทำงาน	บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางปะกง จังหวัดชลบุรี
ตำแหน่ง	พนักงานจัดซื้อชิ้นส่วนภายในประเทศ