

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด

Work Motivation of Employees in Sawasdeeshop Company Limited

ณัฐา กุสุมอทย^{1*} และ วิลัยลักษณ์ รัตนเพียรธัมมะ²

Nattha Kusumote^{1*} and Wilailak Ratanapeantamma²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม. 10220

² อาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม. 10220

^{1*} Graduate student in Master of Business Administration Faculty of Business Administration Krirk University, Anusawaree, Bangkok, Thailand, 10200.

² Lecturer in Master of Business Administration Faculty of Business Administration Krirk University, Anusawaree, Bangkok, Thailand, 10200

*Corresponding author, E-mail: kusumote2000@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ 3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของ บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด จำนวน 65 คน ใช้แบบสอบถามพร้อมการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีทางสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ one way ANOVA ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า อันดับแรกคือด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล รองลงมาคือด้านการยอมรับนับถือ และอันดับสุดท้ายคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านปัญหาการปรับอัตราค่าจ้างไม่มีความเหมาะสม รวมถึงการปรับค่าจ้างประจำปีและการจ่ายโบนัสพิเศษไม่สม่ำเสมอมากที่สุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด และผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน โดยการปรับประจำปีทางบริษัทจะดำเนินการพิจารณาอัตราการปรับ

ประจำปี ให้มากกว่าสภาวะอัตราเงินเฟ้อในปัจจุบันหรืออย่างน้อย 5% ให้กับพนักงานและจ่ายโบนัสประจำปีให้กับพนักงานทุกปีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด

Abstract

This research aimed to study the working motivation of workforce at SawasdeeShop Co., Ltd. and compare the motivation of the company's employees. The study was classified by the fundamental factors of population to collect the opinion, recommendation, and problems of the employees' current working motivation. The numbers of sample population in this research were 65 current employees in all levels. The tools of data collection were questionnaire and interviewing. Then, the data analysis was applied by method of descriptive statistics which were percentage, mean, standard deviation, the t-test and F-test and one way ANOVA. In case of significant differentiation in statistics, the average value pairs with LSD method was applied. The results showed that in overall the employees gave the important value of working motivation in very good level. When the results of average value have been considered as priority, the first rank is human relationship, the second is respect, and, the last is the compensation and welfare . The result of hypothesis testing showed that difference in gender, age, education level, marriage status, working experience and income of its employees had low statistically significant value at the level of 0.05. When asked about problems, the improper rate of salary adjustment including the annual increase of wage and bonus have not been offered regularly was mentioned the most. For the opinions and recommendation to improve and develop the working motivation for the performance of employees, the compensation and welfare was mentioned the most. Finally, the interview result of managing levels about the advice and recommendation including the problem solving method for working motivation of the employees were also concluded. By adjusting the salary and wages annually, the company will consider the increasing rate of salary and wages to be more than the current inflation rate or at least 5% to the employees. In addition, to motivate the employees' performance, the company also offers the annual bonus regularly.

Keywords: work motivation of employees, Sawasdeeshop Co.,Ltd

1. บทนำ

การบริหารงานขององค์กรจะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญการบริหารองค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลจักรเชื่อมต่อระหว่างผู้บริหาร

และบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานนโยบายต่างๆ ขององค์กร พร้อมจะผลักดันให้องค์กรมีความทันสมัย มีการทำงานในลักษณะ"เคียงบ่าเคียงไหล่"ไปกับองค์กรและแต่ละหน่วยงานต้องเข้าใจโครงสร้าง

องค์กรทำธุรกิจอย่างถ่องแท้ รวมถึงการประสานงานกันแต่ละสายงานเพื่อให้ความต้องการบุคลากรสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน จากสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันสูงทำให้องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อรับมือกับความเสี่ยงและความสามารถในการแข่งขันของตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยใช้เทคโนโลยีและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารและคุณภาพบุคลากรในองค์กร เพื่อความอยู่รอดส่งผลให้ต้องหากลยุทธ์หรือเทคนิควิธีในการจูงใจเพื่อผลักดันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน

บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัดดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคม ให้บริการโทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ตของเมืองไทยที่ได้ รับอนุญาตให้เป็นผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ และการให้บริการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อทั่วโลก สำนักงาน ตั้งอยู่เลขที่ 75/78-79 อาคารโอเชียนทาวเวอร์ 2 ชั้นที่ 31 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งมีพนักงานประจำทั้งสิ้น 65 คน ซึ่งปัญหาหลักๆ ด้านทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท คือ พนักงานลาออกบ่อย ส่วนใหญ่สาเหตุเนื่องจากรายได้ผลประโยชน์สวัสดิการ ค่าตอบแทนต่างๆ รวมถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการองค์กรทำให้ทางบริษัทต้องสมัครพนักงานใหม่เข้ามาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น ทางบริษัทได้ปรับเปลี่ยนระบบ งานการปรับโครงสร้างขององค์กรเพื่อความคล่องตัวและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพัฒนารูปแบบการให้ บริการใหม่ๆ รวมถึงการเพิ่มสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด

ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำมาพัฒนาปรับปรุงสภาพการทำงานและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้พนักงานในบริษัท มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นเกิดความจงรักภักดี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัดจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สวัสดิ์ช้อป จำกัด

3.ขอบเขตของการศึกษา

- 3.1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัทสวัสดิ์ช้อป จำกัด จำนวน 65 คน
- 3.2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการ ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสวัสดิ์ช้อป จำกัด ในด้านต่างๆ 10 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือด้านความรับผิดชอบ ด้านการบังคับบัญชา และด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร

3.3. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 75/78-79 อาคารโอเชียน ทาวเวอร์ 2 ชั้นที่ 31 แขวงคลองเตยเหนือเขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

3.4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ระหว่าง เดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2557

4. วิธีการศึกษา

การศึกษครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบ ผสมวิธีเพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานของบริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด กำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 65 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ สถิติเชิงพรรณนา ในลักษณะการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ ในวิเคราะห์เปรียบเทียบ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์คือ สถิติ t-test เพื่อทดสอบ สมมติฐาน สำหรับกรณีกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม คือ เพศ ระดับศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวแปร อิสระตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปคือรายได้ต่อเดือนโดยใช้สถิติ ในการวิเคราะห์คือ(One-way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และนำ เสนอความแตกต่างเป็น รายคู่ด้วย LSD และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาในการ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านประชากร- ศาสตร์ของพนักงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศ ชายมีอายุระหว่าง 26-35 ปี การศึกษาระดับต่ำกว่า ปริญญาตรี/ปริญญาตรี สถานภาพโสด อายุงาน 2 ปีขึ้นไปและส่วนใหญ่มิรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานให้ความสำคัญ ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ อันดับแรก คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล รองลง มาคือด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับ บัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายของ องค์กรและการบริหาร และอันดับสุดท้าย คือ ด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ และผลการ สัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อ เสนอแนะ รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาในการสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน โดยการปรับ ปรุงประจำปี ทางบริษัทจะดำเนินการพิจารณาอัตราการ ปรับประจำปีให้มากกว่าสภาวะอัตราเงินเฟ้อในปัจจุบัน หรืออย่างน้อย 5% ให้กับพนักงานและจ่ายโบนัส ประจำปีให้กับพนักงานทุกปีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี เพศอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานและ รายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตก ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด พบว่า มีประเด็นที่สำคัญนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

6.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของนรินทร์ จันทน์หอม และ สติรัชย์ ดันศรีสกุล (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการวิจัย พบว่า มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรณพ คงมั่น (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมงานกักตุนและทีมกักตุนดูแลพิเศษสำนักงานสรรพากรพื้นที่สังกัดสรรพากรภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร และอันดับสุดท้ายคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ อภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

6.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าบริษัทมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาใช้และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุตามเป้าหมาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันวิเศษ จันทน์และ ปภาวดี มนตรีวัต (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง ด้านความสำเร็จของงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก

6.1.2 ด้านลักษณะของงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเป็นอิสระในการจัดการและบริหารงานอยู่ในระดับหนึ่ง จึงทำให้ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ความรู้ความสามารถ อีกทั้งลักษณะของงานมีความเหมาะสม ตรงกับความถนัด ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรินทร์ จันทน์หอมและสติรัชย์ ดันศรีสกุล(2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับมาก

6.1.3 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าบริษัทเป็นธุรกิจของขนาดกลางการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการขยายตำแหน่งงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทวี ทองอยู่ และกาญจนาพร เรืองวรกร (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคซีอี อิเล็คทรอนิกส์ จำกัด(มหาชน)ผลของการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยของผลการสร้างแรงจูงใจใน

ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง

6.1.4 ด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานทุกหน่วยงานรู้จักกัน การติดต่อประสานงานกันอย่างทั่วถึง และมีความสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษากัญหา มะโนน้อม (2556) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงใจในการทำงานของพนักงานองค์กร เอกชน กรณีศึกษา บริษัท กาญจนสิงขร จำกัด จังหวัด กาญจนบุรี ผลวิจัยพบว่าด้านสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคลในการทำงานอยู่ในระดับมาก

6.1.5 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการบริหารงานและอำนาจเด็ดขาดในการอนุมัติงบประมาณหรือผลตอบแทนและสวัสดิการในด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงคนเดียว ทำให้การพิจารณาปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่มีความสม่ำเสมอและเมื่อเทียบค่าตอบแทนสวัสดิการที่บริษัทจัดให้กับธุรกิจประเภทเดียวกันจะอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรรถพร คงมั่น (2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงใจของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมงานก้านดูแลและทีมงานก้านดูแลพิเศษ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สังกัดสรรพากรภาค5 ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีแรงใจในการปฏิบัติงานพบว่าระดับแรงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

6.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าทางบริษัทมีการจัดสิ่งแวดล้อมความสะอาดต่างๆ ในการทำงานมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งานสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

นงกันชน แนะแก้ว (2554) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่า แรงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

6.1.7 ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะว่ามีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีปฏิบัติตามกันมาอย่างต่อเนื่อง การให้เกียรติและยกย่องซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสกสรรค์ อรรถกุล(2557) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการยกย่องยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก

6.1.8 ด้านความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ายังมีพนักงานบางส่วนที่ขาดความรับผิดชอบเนื่องจากปัจจุบันเป็นโลกออนไลน์ทำให้ไม่ใส่ใจในงานที่ได้รับมอบหมายเท่าที่ควรสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัญหา มะโนน้อม(2556) ได้ทำการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชน กรณีศึกษา บริษัท กาญจนสิงขร จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงใจในการทำงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง

6.1.9 ด้านการบังคับบัญชา พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถให้คำปรึกษาแก่พนักงานและแก้ไขปัญหา รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญลือ ภิญโญสโมสร

(2554) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก

6.1.10 ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าทางบริษัทมีนโยบายด้านต่างๆ ชัดเจน ซึ่งมีบางนโยบายไม่ได้มีการบอกกล่าวล่วงหน้าหรือเชิญระดับหัวหน้างานทำให้มีผลกระทบกับทางด้านจิตใจของพนักงานด้านแรงจูงใจหรือกำลังใจในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงคันทะแวก(2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช ผลวิจัยพบว่า มีแรงจูงใจในกาปฏิบัติ งานด้านนโยบายการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

6.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซ้อป จำกัด จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้ตั้ง สมมติฐาน คือ พนักงานที่มีข้อมูลพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน อภิปรายผลได้ดังนี้

6.2.1 เพศ พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสกสรร อรกุล(2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด ผลการวิจัยพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2.2 อายุ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรรัตน์ ชูแก้ว(2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบริษัท อมฤต แอนด์แอสโซซิเอตส์ จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2.3 ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โกวิท จันทร์(2554) ได้ทำการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทองธาราชนส่ง จำกัด ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2.4 สถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกัญหา มะโนน้อม(2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กรเอกชนกรณีศึกษา บริษัท กาญจนสิงขร จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2.5 อายุงาน พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุญลือ ภิบุญโสโมสร. (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายอิสระ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

7.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน ควรมีการวางแผนงานก่อนเริ่มปฏิบัติงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยในการทำงาน และการประชุมชี้แจงเพื่อร่วมรับทราบถึงความสำเร็จของงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและติดตามผลเป็นประจำ

7.1.2 ด้านลักษณะของงาน ควรให้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน โดยมีการเพิ่มและลดปริมาณของการทำงานซึ่งจะช่วยลดปัญหาทางด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่ำเพื่อ ควรให้มีการปรับเปลี่ยนลักษณะงานที่ทำอยู่ ให้มีความสุขและมีความท้าทาย เพื่อเพิ่มคุณภาพของงานหรือเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น โดยจะใช้เทคนิค 3 อย่าง คือการหมุนเวียนงาน การเพิ่มงาน และการขยายงานให้แก่พนักงาน

7.1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน มี

หลักการประเมินผลงานพนักงานที่มีความเสมอภาคและเป็นมาตรฐาน ควรสร้างโอกาสให้พนักงานเท่าเทียมกัน

7.1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรรักษากิจกรรมสร้างความสามัคคี เช่น กิจกรรมวอล์คแรลลี่ กิจกรรมละลายพฤติกรรม กีฬาสีงานเลี้ยงปีใหม่ เป็นต้น ควรกำหนดให้มือน้อยปีละครั้ง โดยสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไปในแต่ละปี ควรเน้นด้านกิจกรรมบันเทิง เพื่อเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงาน

7.1.5 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีนโยบายที่ชัดเจนและเหมาะสมกับตำแหน่ง การพิจารณาผลตอบแทนให้สอดคล้องกับผลสำเร็จที่ได้ทุ่มเททำให้กับบริษัท ควรมีการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีอย่างสม่ำเสมอ ปรับปรุงสวัสดิการ ในส่วนอื่นๆ เช่น ท่องเที่ยวภายในประเทศหรือต่างประเทศประจำปีทุนการศึกษาบุตร สวัสดิการงานแต่งงาน งานฌาปนกิจ เป็นต้น

7.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมให้สะอาด มีความปลอดภัยในสำนักงานเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้มากขึ้น

7.1.7 ด้านความรับผิดชอบ ควรให้อำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และควรส่งเสริมพัฒนา ฝึกอบรมให้ความรู้ต่างๆ เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

7.1.8 ด้านการบังคับบัญชา ควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถในการทำงานมากยิ่งขึ้น ให้คำปรึกษาแก่พนักงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการปกครองบังคับบัญชามีประสิทธิภาพและยังให้กำลังใจส่งเสริมการปฏิบัติงาน

7.1.9 ด้านนโยบายขององค์กรและการบริหาร ควรเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นรับฟังข้อ เสนอแนะพร้อม

จะแก้ไขปรับปรุงและควรจัดให้มีนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการลูกค้าให้กับพนักงาน รวมถึงการแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและรักษามาตรฐานลูกค้าองค์กร

7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างต่อเนื่องการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้แนวความคิดด้านอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

7.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสวัสดิ์ซื้อจำกัดเชิงลึกในเรื่องแนวทางการปรับโครงสร้างเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

7.2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจในประเภทเดียวกันเช่น บริษัทคู่แข่งชั้นรายอื่น เป็นต้นเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาองค์กรต่อไป

8. กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สวัสดิ์ซื้อ จำกัด ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางการศึกษาที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วิไลลักษณ์ รัตนพิยธัมมะ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งให้ความกรุณาตรวจสอบเนื้อหาของโดยละเอียด เพื่อปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ให้คำ แนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

9. เอกสารอ้างอิง

กัญหา มะโนน้อม.(2556).ปัจจัยที่มีต่อการสร้าง

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานองค์กร

เอกชน กรณีศึกษา บริษัท กาญจนสิงขร

จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี.รายการศึกษาค้นคว้า

อิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

ทวี ทองอยู่ และ กาญจนนาท เรืองวรารักษ์.(2556).ปัจจัย

ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เคซีอี อิเล็คโทร

นิคส์ จำกัด (มหาชน).บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นงคันทน์ และแก้ว.(2554).แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ของพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช.หลักสูตร

ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต คณะพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นรินทร์ จันทน์หอม และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล.(2557).

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารออมสิน สาขา ในสังกัดธนาคาร

ออมสิน เขตกาฬสินธุ์.สาขาวิชานโยบาย

สาธารณะ,วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญลือ ภิญโญสโมสร.(2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติ

งานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนคร

บาลหัวหมาก. คณะรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

เสกสรร อรกุล.(2557).ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด.

การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

อรวรรณ คงมั่น.(2557). แรงจูงใจของเจ้าหน้าที่ในการ
ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของทีมงาน
ดูแลและทีมงานกับดูแลพิเศษ สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่สังกัดสรรพากรภาค 5.
การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.