

**การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา
บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร**
**Effect of Management on Employee Motivation : Case Study
Elevator Installation Company, Wang Thong Lang District, Bangkok**

วัชรพงษ์ กสิกร

Watcharapong Kasikorn

นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Student, MBA for Excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษากับพนักงานบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ และค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในขณะที่การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test / ANOVA และ Pearson's Correlation Coefficient test

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการของบริษัทติดตั้งลิฟต์ด้านที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการจัดการ และด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารจัดการโดยรวม ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานครโดยรวม

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริษัทรับติดตั้งลิฟต์

ABSTRACT

This independent study aims to 1) examine effect of management on employee motivation, case study: elevator installation company in Wang Thong Lang District, Bangkok, 2) examine employee motivation case study: elevator installation company in Wang Thong Lang District, Bangkok, 3) examine relationship between management and employee motivation, case study: elevator installation company in Wang Thong Lang District, Bangkok. 60 elevator installation company employees are examined. Data is collected by using survey form, and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, frequency, average and standard deviation. Hypothesis test is done by using t-test / ANOVA and, Pearson's Correlation Coefficient test.

The study finds that the most approved aspect of management of the elevator company (by the sample employees) is management and control, with average rating of 4.19, follow by

planning (4.18). Furthermore, it is found that the highest-rated motivation factor is responsibility and personal relationship with average rating of 4.29. It is discovered that employees with different marital status and education have different motivation, in addition to positive relationship between overall management, planning, organizational management, commanding, coordination and control, and employee motivation in elevator company in Wang Thong Lang District, Bangkok

Keywords : management, employee motivation, elevator installation company

บทนำ

ลิฟต์โดยสารซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบขนส่งภายในอาคารสูง เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็วจากกระแสการพัฒนาสู่สังคมเมืองในปัจจุบัน และการขยายอาคารแนวราบในเขตเมืองมีข้อจำกัดสูงทั้งทางด้านพื้นที่ การคมนาคม และการก่อสร้าง โดยธุรกิจลิฟต์โดยสารแบ่งเป็นสองส่วนหลักคือการติดตั้งลิฟต์โดยสารสำหรับอาคารสร้างใหม่ โดยธุรกิจส่วนนี้มีแนวโน้มของธุรกิจเป็นวัฏจักรตามตลาดอสังหาริมทรัพย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดอาคารสูงที่มีความสัมพันธ์กับสภาพเศรษฐกิจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือยิ่งเศรษฐกิจดีอาคารสูงยิ่งมีก่อสร้างเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ลิฟต์โดยสารก็มีแนวโน้มที่จะขายดีตาม ส่วนทางด้านธุรกิจอีกด้านคือการซ่อมบำรุงที่แนวโน้มของธุรกิจเติบโตขึ้นตามจำนวนการติดตั้งลิฟต์โดยสาร ซึ่งเป็นไปได้ยากที่จะมีการหดตัว เนื่องจากการซ่อมบำรุงลิฟต์โดยสารจำเป็นต้องทำอย่างสม่ำเสมอตามมาตรฐานความปลอดภัย (Economic Intelligence Center , 2015)

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานนั้นกลายเป็นวัฏจักรอย่างหนึ่งที่หลายๆ ประเทศไม่เว้นแม้แต่ประเทศที่พัฒนาและมีความก้าวหน้าทางสังคมแล้ว อย่างประเทศญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน หรือแม้แต่สิงคโปร์ ต่างก็ประสบกับภาวะการขาดแคลนแรงงานมาก่อน ซึ่งสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางสังคมนั่นเอง ทว่าประเทศที่พัฒนาแล้วเหล่านั้นเลือกที่จะเปิดรับแรงงานต่างประเทศเข้ามาทดแทน ทำให้ประเทศไทยซึ่งมีอัตราแรงงานไหลออกไปทำงานต่างประเทศจำนวนมากต้องเผชิญปัญหาแรงงานในประเทศขาดแคลนต้องนำเข้าแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านเข้ามาทดแทน ขณะที่ปัญหาแรงงานขาดแคลนไม่เคยขาดหายไปจากแวดวงธุรกิจก่อสร้างและยังกลายเป็นวิกฤตที่มีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นด้วย (BuilderNew's Editorial , 2018)

การลาออกของพนักงานเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการอย่างมาก ในปัจจุบันบริษัททั่วโลกเลยหันมาให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องนี้มากขึ้นเรื่อยๆ รวมไปถึงหาทางแก้ไข ซึ่งหนึ่งในวิธีการลดอัตราการลาออกคือการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน สำหรับบริษัทแล้วการเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน ไม่เพียงแค่ช่วยลดอัตราการลาออกเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย แรงจูงใจคือพลังที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้คนมีพฤติกรรมบางอย่างและเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย กล่าวอีกนัยหนึ่งคือแรงจูงใจเป็นความตั้งใจหรือความต้องการจะทำบางสิ่งหรือเหตุผลของการกระทำนั่นเอง แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อผลิตภาพของการทำงานซึ่งผลิตภาพของงานจะมีคุณภาพมากน้อยเท่าไร ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงานซึ่งแรงจูงใจของพนักงานแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ดังนั้นแล้วบริษัทต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันนี้บริษัทหลายๆ แห่งก็กำลังหาวิธีแนวทางในการช่วยสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานจะทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นผลผลิตภาพก็เพิ่มขึ้นด้วย (ฮาตา ราซกิจ, 2562)

การดำเนินธุรกิจเป็นงานที่จะต้องคำนึงถึงผลได้ ผลเสีย กำไร ขาดทุน รวมทั้งการแข่งขันของธุรกิจประเภทที่ใกล้เคียงกัน เช่น การตลาด การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การบริการ เป็นต้น และปัญหาในการดำเนินธุรกิจที่หลายๆองค์กรต้องประสบกันไม่พ้นเรื่องการบริหารคนในองค์กร ซึ่งจัดเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่าขององค์กร เป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหาร โดยจะอย่างไรให้สามารถบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่และภารกิจที่สำคัญที่สุดของผู้บริหารที่จะต้องเรียนรู้ศาสตร์ในการบริหารบุคคลที่เน้นเรื่องการศึกษา พฤติกรรมบุคคล กลุ่ม และองค์กร ตลอดจนปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในองค์กรเพื่ออธิบาย ทำนาย และควบคุมปรากฏการณ์ของการบริหารที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้ความเข้าใจแนวคิดเรื่องแรงจูงใจของบุคคล จะช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงความต้องการ และแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา และพร้อมที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับช้ขาดังกล่าวทำงานอย่างที่เราเรียกว่า “งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข” ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการบริหารงาน (ปรัชญา ปิยะมโนธรรม, 2558)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ และการบริหารจัดการส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการจูงใจ ที่เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องเลือกใช้วิธีจูงใจให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคคลและสอดคล้องกับองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :
กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์

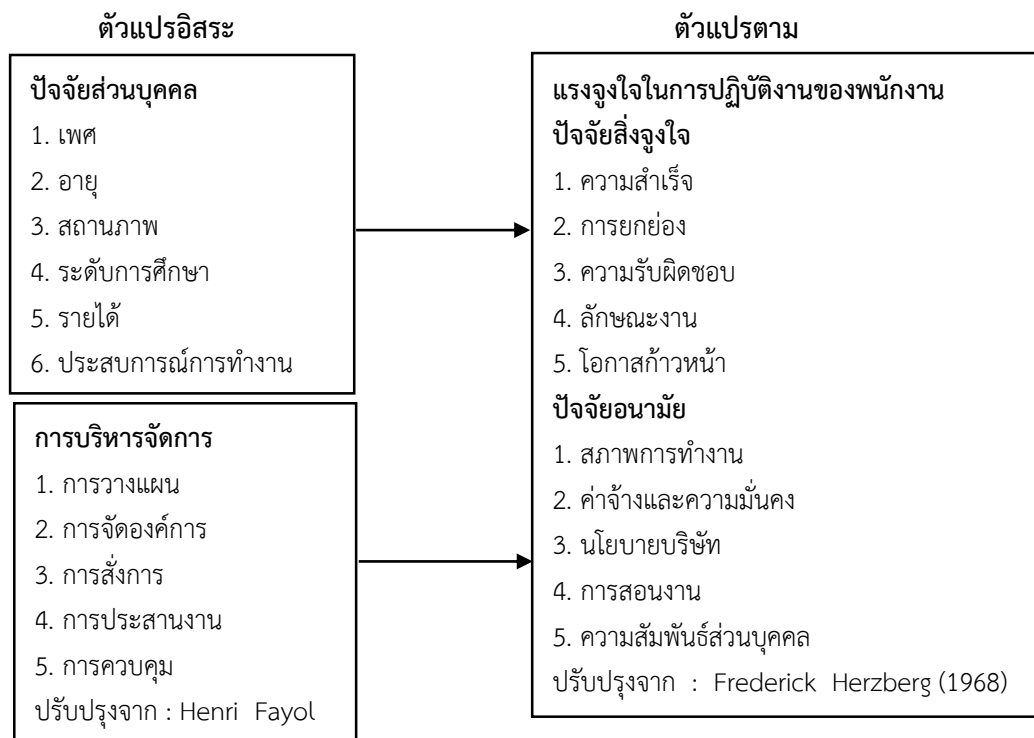
การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่ม ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคล ที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ หมายถึง บริษัทเอกชนดำเนินธุรกิจให้บริการรับติดตั้งลิฟต์

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้จากการศึกษาดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เพื่อนำไปใช้

1. ทำให้ทราบถึงการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการการปฏิบัติงาน บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ต่อไป

ประโยชน์เพื่อการศึกษา

1. ทำให้ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องการบริหารจัดการและแรงจูงใจ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ได้ต่อไป

แนวคิด/ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร นั้น ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้ลำดับหัวข้อในการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Henri Fayol (ค.ศ. 1841-1925) วิศวกรชาวฝรั่งเศสได้เขียนหนังสือชื่อ Administration Industrielle et Generale โดยกล่าวถึงหน้าที่ทางการบริหารว่ามี 5 หน้าที่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม (Henri Fayol , 1949)

สมยศ นาวิการ (2544, หน้า 24-25) ที่กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น โดยการจัดการมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายร่วมกับผู้อื่น ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับเนตรพัฒนา ยาวีราช (2547, หน้า 2) และสุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 3) ที่กล่าวว่า การจัดการ (management) ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการพิจารณาถึงความพร้อมขององค์การ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน

2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การเพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. การสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

4. การประสานงาน หมายถึง การประสานงานหรือสื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยหรือตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การให้เข้ากันได้ เพื่อให้งานเดินและเกิดประสิทธิภาพ ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน ทำให้ทุกหน่วยงานประสานกลมกลืนกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์การร่วมกัน

5. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานการออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขใดๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

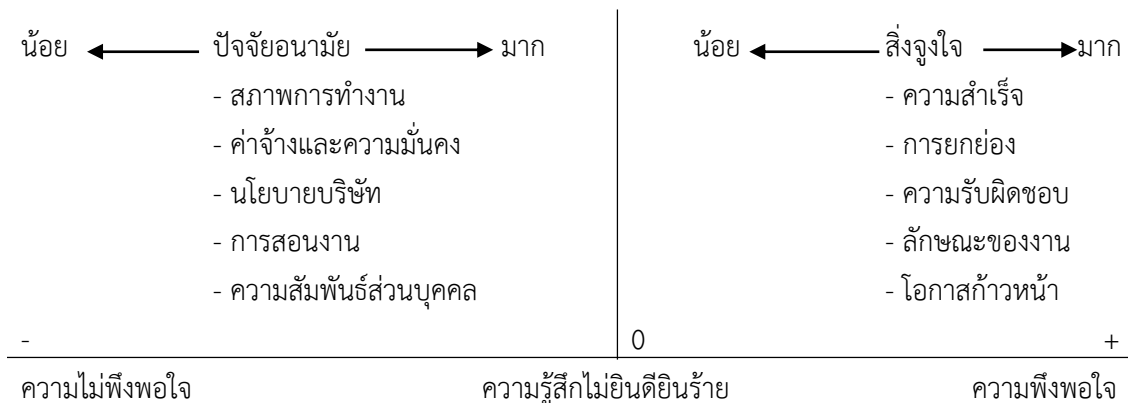
ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจเป็นกลุ่มทฤษฎีที่เน้นศึกษาถึงความต้องการซึ่งจูงใจพนักงาน ความต้องการเบื้องต้นในเรื่องอาหาร ความพึงพอใจ รางวัลที่เป็นตัวเงิน ความต้องการต่างๆ แปลงเป็นแรงขับภายใน (internal drive) ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างแสดงออกมาเพื่อให้ความต้องการบรรลุผลในกลุ่มทฤษฎีนี้จะอธิบายให้เห็นว่าความต้องการเกิดขึ้นได้อย่างไร สิ่งที่ทำทนายงานของผู้บริหารที่เป็นปัจจัยต่อความสำเร็จในการจูงใจพนักงานคือ การรู้ถึงความต้องการของบุคคลในขณะที่จะจูงใจ โดยการจัดหารางวัลให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน และให้รางวัลกับพนักงานเมื่อพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดย Frederick Herzberg (1968) ได้พัฒนาทฤษฎีที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย โดยการสัมภาษณ์พนักงานที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรจำนวนหลายร้อยคนว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจพวกเขา ในขณะที่เดียวกันก็สอบถามว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่พึงพอใจและไม่จูงใจในการทำงาน ซึ่งท้ายสุดพบว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ 2 ปัจจัย

ปัจจัยแรกเรียกว่า ปัจจัยทางอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ได้รับการกล่าวถึงบ่อยซึ่งแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่สร้างความไม่พอใจในงานอันได้แก่สภาพการทำงาน ค่าจ้างและความมั่นคง นโยบายของบริษัท การสอนงานและความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ในขณะที่เดียวกันก็พบว่าอีกปัจจัยหนึ่งเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในงาน ปัจจัยที่สองเรียกว่า สิ่งจูงใจ (motivators) อันเป็นความต้องการในระดับสูงที่ประกอบด้วยความสำเร็จ การได้รับการยกย่อง ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน และโอกาสก้าวหน้า หากองค์การใดไม่มีสิ่งจูงใจ พนักงานจะไม่รู้สึกว่าจะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกไม่ยินดีร้าย สิ่งจูงใจจะเป็นเพียงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น

ในทำนองกลับกันหากองค์การใดไม่มีปัจจัยอนามัย พนักงานในองค์การจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ถึงแม้ผู้บริหารจะจัดให้องค์การมีสภาพแวดล้อมที่มีปัจจัยอนามัยเกิดขึ้นก็ไม่ได้ทำให้มีแรงจูงใจระดับสูงเกิดขึ้น พนักงานก็จะรู้สึกเฉยๆ เพราะพวกเขาคาดหวังเพียงว่าปัจจัยอนามัยนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์การจะต้องจัดให้มีอยู่แล้วเป็นปกติวิสัย เช่น การจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันฝุ่นละอองในบริเวณที่มีฝุ่นละออง อุปกรณ์เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการจัดให้มีอุปกรณ์ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแต่อย่างใดแต่

ตรงกันข้ามหากไม่มีอุปกรณ์ป้องกันฝุ่นพนักงานก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าจัดให้มีสิ่งจูงใจ เช่น การยกย่องพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นเป็นสิ่งที่จูงใจพนักงาน แต่หากไม่มีระบบการยกย่องก็ไม่ได้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจแต่อย่างใด จากรูปต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยอนามัยและสิ่งจูงใจที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานในองค์กร



ภาพที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัย

ที่มา : ปรับปรุงจาก Herzberg (1968)

จากรูปเห็นว่า หากปัจจัยอนามัยน้อย แนวโน้มที่พนักงานจะเกิดความไม่พึงพอใจก็จะสูง หากองค์กรจัดให้มีปัจจัยอนามัยสูง พนักงานจะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดีในร้ายอะไร หากองค์กรใดไม่มีสิ่งจูงใจก็ไม่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ พนักงานจะรู้สึกเฉยๆ เท่านั้น ซึ่งก็ไม่ใช่การจูงใจพนักงานเช่นกัน หากจะจูงใจพนักงานจะต้องจัดสิ่งจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ แนวคิดของ Herzberg แสดงให้เห็นว่าหากใช้ปัจจัยอนามัยเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น แต่ไม่มีผลต่อการจูงใจทางด้านบวกที่เกินกว่าระดับความรู้สึกเฉยๆ ของพนักงาน ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารยา สละน้อย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาห์เลสยาม ฟิลเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 204 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี (2) ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาห์เล สยาม ฟิลเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยค่าจ้าง แต่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งคู่ โดยที่ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะของงาน รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และน้อยที่สุดคือด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค่าจ้างอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และสภาพชีวิตส่วนตัว และน้อยที่สุดคือด้านค่าตอบแทนตามลำดับ

ภัทรพร ชนะการณ (2561) ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลบาง

กล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกคนอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคง ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร” การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ “quantitative research” โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 70 คน ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 (Taro Yamane, 1973) จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยสร้างจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ในการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามมีส่วนประกอบที่สามารถแบ่งได้ 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการในด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการสั่งการ 4) ด้านการประสานงาน และ 5) ด้านการควบคุม โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1977, p.13)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ ในเขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1977, p.13)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้ตอบได้อย่างอิสระ หรือแสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาจำนวน 60 ตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าความแปรปรวน (variance) และนำเสนอข้อมูลในตารางเพื่ออธิบายเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistical Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย t-test / ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 88.30 และเพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีรายได้อยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 27 คน และมีประสบการณ์ทำงานในการติดตั้งลิฟต์ 6 – 10 ปี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทติดตั้งลิฟต์

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์โดยรวม

การบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ โดยรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.18	0.46	มาก
ด้านการจัดการ	4.09	0.55	มาก
ด้านการสั่งการ	4.19	0.58	มาก
ด้านการประสานงาน	4.13	0.52	มาก
ด้านการควบคุม	4.19	0.53	มาก
รวม	4.15	0.52	มาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ด้านที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านการจัดการ และด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านการจัดการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานครโดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยสิ่งจูงใจ			
1. ด้านความสำเร็จ	4.25	0.58	มากที่สุด
2. ด้านการยกย่อง	4.18	0.55	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	4.29	0.59	มากที่สุด
4. ด้านลักษณะงาน	4.19	0.73	มาก
5. ด้านโอกาสก้าวหน้า	4.16	0.66	มาก
ปัจจัยอนามัย			
1. ด้านสภาพการทำงาน	4.26	0.47	มากที่สุด
2. ด้านค่าจ้างและความมั่นคง	4.26	0.6	มากที่สุด
3. ด้านนโยบายบริษัท	4.18	0.57	มาก
4. ด้านการสอนงาน	4.28	0.51	มากที่สุด
5. ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	4.29	0.64	มากที่สุด
รวม	4.23	0.53	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ ด้านการสอนงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในครั้งนี้โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 60 คน ได้ผลสรุปการศึกษา และวิเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 ข้อ พบว่า

สมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1. พนักงานที่มีเพศ อายุ รายได้ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง / หม้าย จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาประถมศึกษา จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษา

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร” สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ ด้านการวางแผน ด้านจัดการองค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมากที่สุดคล้อยในทุกด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากหากองค์การมีการวางแผนการบริหารจัดการที่เหมาะสม ย่อมทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และมีความเห็นด้วย พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามนโยบาย หรือแผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การได้เป็นอย่างดี โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกาน (2544, หน้า 24-25) ที่กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น โดยการจัดการมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายร่วมกับผู้อื่น ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีจะต้องให้ความสำคัญกับการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552, หน้า 19) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยใช้ การวางแผน (planning) การจัดองค์การ (organizing) การชักนำ (leading) และการควบคุม (controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่พนักงานมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา คือ ด้านการสอนงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และที่น้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลกับแนวคิดของ อารยา สละน้อย (2561) ที่ทำการศึกษา เรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาห์เล สยาม พิลเตอร์ ซิสเต็มส์ จำกัด ที่พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมากที่สุด คือ แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในระดับมาก คือ แรงจูงใจด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายบริษัท จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ดังนั้นองค์การจึงควรมีการส่งเสริม และวางแผนการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคลให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกััน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรส และหย่าร้าง / หม้าย จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของประเสริฐ อุไร (2559) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาประถมศึกษา จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษามัธยมศึกษา จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรีและสูงกว่า ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรพร ชนะการณ (2561) ซึ่งทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรโรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา ที่พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การบริหารจัดการโดยรวม ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยรวม ซึ่งผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับเนตรพัฒนา ยาวีราช (2547, หน้า 2) และสุรัสวดี ราชกุลชัย (2543, หน้า 3) ที่กล่าวว่า การจัดการ (management) ใช้ในแวดวงของภาคเอกชน หมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการพิจารณาถึงความพร้อมขององค์การ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน
2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การเพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. การสั่งการ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของสมาชิกของกลุ่ม
4. การประสานงาน หมายถึง การประสานงานหรือสื่อสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยหรือตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การให้เข้ากันได้ เพื่อให้งานเดินและเกิดประสิทธิภาพ ไม่มีการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน ทำให้ทุกหน่วยงานประสานกลมกลืนกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์การร่วมกัน
5. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบเพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานการออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่ และทำการแก้ไขใดๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ที่ทำการศึกษา เรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า การบริหารจัดการองค์การ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษา การบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทรับติดตั้งลิฟต์ เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ปัจจัย 3 ตัว ที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และวางแผนให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการประสานงาน ผู้บริหารควรมีการออกแบบรูปแบบการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้ปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาให้มีการประสานที่เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนควรมีการรับฟังคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รูปแบบการประสานงานที่มีการเชื่อมโยงงาน ตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคน ให้ทำงานเข้ากันได้มากที่สุด

2. ปัจจัยด้านการสั่งการ ผู้บริหารควรมีรูปแบบการสั่งการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน อีกทั้งควรเป็นการสั่งการที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานหน้างานได้จริง

3. ปัจจัยด้านการวางแผน ผู้บริหารควรมีการวางแผนที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายขององค์กร โดยจะต้องมีการมอบหมายงานตามแผนให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม อย่างเป็นระบบ และควรมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้แผนงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ณ ขณะนั้นๆ มากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ควรมีการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นกรณีศึกษามากขึ้น เช่น การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นต้น

2. การวิจัยควรเพิ่มการสัมภาษณ์เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษางานวิจัย เพื่อให้เห็นมุมมองในส่วนของผู้จ้างของกิจการ

รายการอ้างอิง

- ธาดา ราชกิจ. (2562). สิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานคืออะไร, สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน พ.ศ. 2563, จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/whyimportantmotivation/>
- เนตร์พัฒนา ยาวีราษ. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด*, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรัชญา ปิยะมโนธรรม. (2558). *จิตวิทยาการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน*, สืบค้นเมื่อ 12 เมษายน 2563. จาก <https://www.sbdco.th/knowledge/article/45/จิตวิทยาการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน/>
- ภัทรพร ชนะการณ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลบางกล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา*, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. (2543). *การวางแผนและควบคุมทางการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จามจุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานพิมพ์พัชรกรณกิจ.
- อารยา สละน้อย. (2561). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท มาห์เล่ สยาม ฟิลเตอร์ซิสเต็มส์ จำกัด*, คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey : Prentice hall Inc.
- BuilderNews's Editorial. (2018). *เจาะลึกปัญหาแรงงานก่อสร้างขาดแคลน*, สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน พ.ศ. 2563, จาก <https://www.buildernews.in.th/news-cate/24373>
- Economic Intelligence Center. (2015). *ตลาดลืฟต์โดยสาร โอกาสขยายตลาดของแบรนด์ใหญ่* ช่องว่างการเติบโตของผู้ผลิตรายย่อย, สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน พ.ศ. 2563, จาก <https://www.sceic.com/th/detail/product/1147>
- Henri Fayol. (1949). *General and Industrial Management*. New York : Pitman.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

Herzberg, F. (1968). One more time : How do you motivate employee? . Harvard Business Review.

Yamane, Taro. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. Third edition. New York : HarperandRowPublication.