

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด  
ในเขตจังหวัดลพบุรี <sup>1</sup>

Employees' Motivation for Private Organization : case study  
Flash Express Company Limited, Lopburi.

นางสาวณัฐธิดา วณิชพัฒนธรรณัน <sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน การศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 90 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.07 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.54 2) ปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

Independent Study Title Employees' Motivation for Private Organization : case study  
Flash Express Company Limited, Lopburi.

Author' s Name

Degree Master of Public Administration,  
Master of Business Administration

Academic Year 2020

Independent Study Advisor

This independent study is a survey research. The objectives of this study were (1) to study of employees' Motivation, case study, at Flash Express Company Limited in Lopburi (2) to compare the difference in the employee Motivation, case study, at Flash Express Company Limited in Lopburi with different personal factors. The questionnaires were used to collect data from the sample group. A sample group consisted of 90 employees of Flash Express Company Limited in Lopburi. The descriptive statistics used on data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of Variance.

### **The results found that:**

1) In overall, employees' motivation at Flash Express Company Limited in Lopburi was at a high level, the highest aspect being the job descriptions. The job descriptions received the highest motivation averages, namely, 4.07 followed by the relationships with colleagues and superiors, career advancement and the lowest aspect being the wages and benefits which received the satisfaction averages, namely, 3.54

2) The personal factors of employees' motivation at Flash Express Company Limited in Lopburi found that different sex, age, education level and length of work made no difference in the employees' motivation at Flash Express Company Limited in Lopburi.

**Keywords:** Motivation

## ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันการใช้คนให้ทำงานได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างเดียว เท่านั้น แต่ไม่ได้ยึดเอาแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ เพราะว่าแม้คนจะมีความรู้ ความสามารถเพียงใด ถ้าหากขาดความจริงใจหรือแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็คงไม่ อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น แรงจูงใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้อง ตระหนักและต้องคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จ ของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจในการงาน ก็จะเป็นเหตุผล หนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางอาชญากรรม และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหาก บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นเครื่องหมายให้เห็นการบริหารงานที่ดี และผลการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย

บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส คือ ผู้ให้บริการด้าน E-commerce แบบครบวงจรภายใต้คอนเซปต์ “คิดถึงส่งถึง In mind In delivery” ก่อตั้งโดยนายคมสันต์ แซ่ลี ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร พร้อมด้วยทีมผู้บริหาร และบุคลากรไทย ปัจจุบันบริษัทฯ มีพนักงานกว่า 10,000 คน พร้อมบริการที่ครอบคลุมครบ 77 จังหวัดทั่วประเทศ และมีจุดรับส่งพัสดุมากกว่า 2,500 แห่ง และยังเป็นผู้ให้บริการเจ้าแรกที่มียุโรปายเข้ารับพัสดุฟรีถึงที่ ตั้งแต่ขึ้นแรก พร้อมเปิดให้บริการ 365 วัน ไม่มีวันหยุด ปัจจุบันตัวเลขการส่งพัสดุของบริษัทฯ มีมากกว่า 300,000 ชิ้นต่อวัน นอกจากบริการด้านขนส่งแบบมืออาชีพ ยังมีโปรแกรมการคุ้มครองสินค้าเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการทั้งในกรณีพัสดุเกิดความเสียหาย และสูญหาย ด้วยวงเงินคุ้มครองสูงถึง 50,000 บาท (ภายใต้เงื่อนไขของบริษัทฯ) เพื่อให้ลูกค้าสามารถวางใจในการใช้บริการของนอกจากนี้เรายังมีบริการโดยภายใต้ธุรกิจของ แฟลช (Flash Group) นอกจากการให้บริการด้านขนส่งด่วน (Flash Express) แล้วยังมีบริการอื่น ๆ ที่ครอบคลุมสู่การเป็นผู้ให้บริการด้าน E-Commerce แบบครบวงจร เช่น บริการด้านโลจิสติกส์ (Flash Logistics) ที่ให้บริการรับส่งสินค้าขนาดใหญ่, บริการการด้านคลังสินค้า (Flash Fulfillment) ดูแลจัดเก็บสินค้า บริการตัวแทนรับส่งพัสดุ (Flash Home) และ บริการด้านการเงิน (Flash Money) จากความสำเร็จของบริษัทฯกับการเป็นหนึ่งในบริษัทขนส่งชั้นนำ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความยั่งยืนก็คือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรจะเจริญก้าวหน้า เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้นั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ถ้าหากพนักงานในองค์กรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานก็จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้การทำงาน มีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น เพื่อนำไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาารูปแบบการดำเนินการของบริษัทฯให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้นเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี
2. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

### แนวคิดทฤษฎี/งานวิจัย กรอบความคิดในการวิจัย และสมมติฐาน

#### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจขึ้นมาใหม่ ได้แก่ ทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดในเรื่องความต้องการของ Maslow ทฤษฎีนี้เป็นผลสรุปที่ได้จากงานวิจัย และจากการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชีประมาณ 200 คน จากธุรกิจและอุตสาหกรรม 11 แห่ง ที่เมือง Pitsburg มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา โดยเขาได้ใช้วิธีให้ประชากรในการวิจัย พิจารณาเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) เกี่ยวกับเรื่องการทำวิจัย กล่าวคือ ในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ คำถามของผู้สัมภาษณ์เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบคิดถึงเวลาที่เขามีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบันหรืองานที่เขาเคยได้ทำมาแล้ว โดยผู้ตอบระบุองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ทำให้เขามีแรงจูงใจและไม่พอใจในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพื่อนั้นมักเกิดจากตัวงานที่เขาทำซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ส่วนเรื่องที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พื่อนั้น

มักเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยค่าจุน (Hygiene Factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการ ยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง แรงจูงใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม :

2. ปัจจัยค่าจุน (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์เรามักต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความยากลำบากในการปฏิบัติงาน ถ้าความต้องการดังกล่าวหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นได้ ปัจจัยค่าจุนประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการบริหารงานขององค์กร ความสามารถในการจัดลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

2.2 การนิเทศงาน (Supervision-Technical) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศ สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติได้ ไม่ว่าจะเป็สถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต ของการปฏิบัติงาน หรือเป็นการปฏิบัติงานอย่างอิสระ

2.3 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.5 สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายรวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.6 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

2.7 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

2.8 ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรีมีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

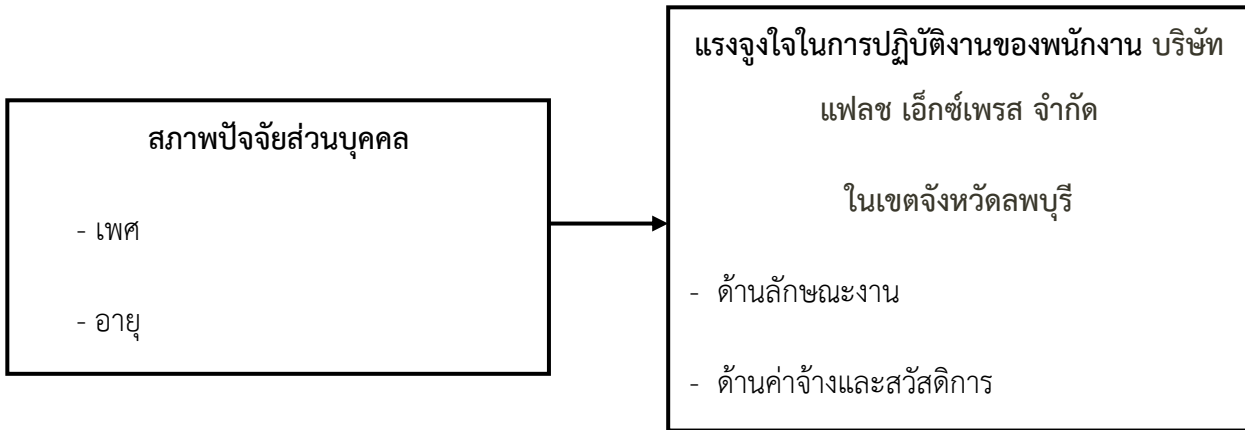
จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ประมวลและสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำจำกัดความของศัพท์/ตัวแปร

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติและรับผิดชอบอยู่ ซึ่งเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ตรงกับความชำนาญหรือประสบการณ์ที่มีอยู่ และสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน

ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินที่ได้รับเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งเงินค่าจ้าง และเงินสวัสดิการที่ได้รับเงินช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง โอกาสในการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น โอกาสได้ศึกษาต่อหรือดูงานเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในและนอกประเทศ หรือโอกาสในการได้ไปทำงานประจำสาขาต่างประเทศ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึก และ การแสดงออกที่มี ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงานเดียวกัน โดยมีความเกี่ยวข้องกันในทั้งด้านส่วนตัวหรือหน้าที่ การงานที่ทำการให้ความร่วมมือกัน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงานมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การ ได้รับการยอมรับนับถือ รวมถึงการแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ

พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของบุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคคลที่ปฏิบัติงานในบริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอายุการทำงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี

ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แฟลช เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ได้แก่

- 1) ด้านลักษณะงาน
- 2) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
- 3) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
- 4) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา



## ระเบียบวิธีการวิจัย

### ประชากร

การศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี จำนวน 90 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2563

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาจะได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยการนำไปทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงตรง (Content Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ไปตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความถาม ความชัดเจนของข้อความถาม ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามคำแนะนำ และนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

2. ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงก่อนเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแต่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ Cronbach (Cronbach's reliability coefficient alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจาก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถึง บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของพนักงาน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน โดยให้กรอกข้อมูลไปตามความจริง และตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

3. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) , ค่าร้อยละ (Percentage) และอธิบายถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมุติฐาน เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีต้นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance ) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อสรุปผลแล้วพบว่ามี ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี เพื่อทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

## ผลการวิจัย

1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.07 รองลงมาได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.54

2) ปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารของบริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในจังหวัดลพบุรี มีการจัดมีการจัดลักษณะงานตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน เหมาะสมกับภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดการเรื่องเทคโนโลยีเกี่ยวกับการสืบค้นหาฐานข้อมูล สามารถทำได้ด้วยดี ไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ง่ายต่อการทำงาน จัดค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม มีการสร้างความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยมอบตำแหน่งและสายงานที่ปฏิบัติอยู่ให้มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งและสายงานอื่น พนักงานจึงมีความมั่นใจในงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่มีความก้าวหน้า และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ในกิจกรรมต่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษากันได้ ทั้งในเรื่องการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งเรื่องส่วนตัว จึงทำให้พนักงานมีความสุขกับความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงาน สอดคล้องกับ พรภัทร์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2559) ผู้บริหารมีการจัดลักษณะงานตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน จัดสวัสดิการ ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ มอบความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ให้มีโอกาสนำหน้าในตำแหน่งและสายงานปฏิบัติทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ให้โอกาสพนักงานผ่อนคลายความตึงเครียดระหว่างการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แพลซ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยจำแนกข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประการได้แก่ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย และ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านลักษณะงาน บริษัท ควรกำหนดนโยบาย กฎเกณฑ์และการบริหารงานให้ชัดเจน ตลอดจนมีการวางแผนล่วงหน้าในการจัดสรรงานให้กับพนักงานต้องมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการรับพนักงานเข้ามาปฏิบัติได้พนักงานตรงกับความต้องการของบริษัท

2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ผู้บริหารของบริษัท ควรมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและตัวแทนของพนักงานในการพิจารณากำหนดค่าจ้างและสวัสดิการให้เพียงพอ สอดคล้องกับค่าครองชีพในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อกำหนดเป็นนโยบายด้านค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความรู้ความสามารถ โดยยึดระบบคุณธรรมมากกว่าระบบอุปถัมภ์ โดยควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมเป็นธรรม ทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าบริษัทมีความมั่นคงและสามารถมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บริษัท ควรกำหนดนโยบายการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับชัญชากับพนักงานให้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสุขกับความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการทำงาน

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ด้านลักษณะงาน บริษัทควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ มีการให้อิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ผู้บริหารของบริษัท ควรมีการปรับสิทธิประโยชน์ ค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น อย่างเหมาะสม และดำเนินการเลื่อนขึ้นค่าจ้างให้มีความเป็นธรรม โดยเน้นกระบวนการประเมินตามผลงาน ซึ่งควรที่เกณฑ์ที่ชัดเจนเชื่อถือได้ และเป็นที่ยอมรับทั้งผู้ถูกประเมินและผู้ประเมิน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรให้พนักงานได้นำเสนอผลงานความก้าวหน้า เช่น การขอปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดองค์ความรู้ที่หลากหลาย และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา บริษัท ควรจัดกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับชัญชากับพนักงานให้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างความสุขกับความสัมพันธ์ที่ดีของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับชัญชาในการทำงาน เช่น กิจกรรมผู้บริหารพบปะพนักงาน กิจกรรมผู้บริหารเยี่ยมบ้านพนักงาน กิจกรรมสังสรรค์ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ของระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบันต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร จำกัด (มหาชน)

## เอกสารอ้างอิง

- กรองทอง ยิ้มไพบูลย์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน ระบบการเรียนรู้ การสอนทางไกลระบบการสื่อสารสองทางของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2556). แรงจูงใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไทย ปรากฏการ จำกัด อำเภอยะโยนบุรี จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คชัญญาภักดิ์ โพธิ์ตุ่น. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เมืองทอง เซอร์วิสเซส แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ทิพวารินทร์ กลิ่นโชยสุคนธ์.(2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรภัทร์ รุ่งมาดลทรัพย์.(2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- แพรวพรรณ ทูลธรรม. (2556). แรงจูงใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล พระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาธุรกิจศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภูริช คิมหันต์มาลา. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. 2<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley and Sons, Inc.