

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัสในเขต

กรุงเทพมหานคร

**FACTORS AFFECTING THE MOTIVATION OF EMPLOYEES
WORKING AT TESCO LOTUS LOCATED WITHIN BANGKOK**

อังศดา สักวาตพิพย์¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส สาขาบางแค (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส สาขาบางแค จำแนกตาม ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทสโก้ โลตัส สาขาบางแค ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการเก็บตามความสะดวก (Convenience sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F- test ซึ่งประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานเทสโก้ โลตัส มีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่มีระดับการจูงใจต่ำที่สุดคือ ด้านสภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นของแต่ละด้านพบว่า

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัส มีความคิดเห็นว่าการมีความอดทนในการปฏิบัติงาน การคอยติดตามงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ และความกังวลใจถ้าหากงานไม่สำเร็จลุล่วงตามเวลา มีระดับการจูงใจในการทำงานสูงที่สุด

2. ด้านการยอมรับนับถือ พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชามีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

3. ด้านความก้าวหน้า พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานที่สูงขึ้นเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน มีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

4. ด้านนโยบายและการบริการ พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานได้ดี มีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงานมีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

6. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีพร้อมมีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

7. แรงจูงใจข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่าการมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานมีระดับการจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

Abstract

The objectives of the independent study were to study personal factors affecting to job motivation of Tesco Lotus staffs, Bang Khae Branch, to study motivation affecting to practice of Tesco Lotus staffs, Bang Khae Branch

classified by practice accomplishment, respect, job achievement, policy and administration, stability, job condition and relationship with colleague.

The samples were 400 Tesco Lotus staffs, Bang Khae Branch Bangkok were randomly recruited by using convenience sampling. Questionnaire was a tool to collect data and then processed data by Social science program. The arithmetic mean, the percentages, the standard deviation, T-test and F-test were used as analytical statistics.

The result of the study revealed that the highest areas of motivation in practice of Tesco Lotus staffs were security and relationship with colleague while job condition was the lowest area of motivation. When consider by each area, it found that

1. Practice accomplishment area, Tesco Lotus staffs considered that the highest level motivation in practice were endurance in practice, regularly tracking and anxiety about unfinished job.

2. Respect area, they thought that being trust worthy by supervisor was high level motivation in practice.

3. Job achievement area, they pointed that promotion was the most important and high level motivation.

4. Policy and administration, staffs considered that following organization's policy was high level motivation.

5. Stability, they thought that protection during working was high level motivation.

6. Job condition, completion of materials and tool was high level motivation in working.

7. Relationship with colleague, the staffs considered that good relationship with coworkers was a high level motivation.

1. บทนำ

ในการบริหารจัดการในองค์กรจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายฝ่ายให้การสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน มิเช่นนั้นการทำงานก็มักจะมิอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่เสมอ องค์กรที่มีบุคลากรร่วมกันทำงานเช่นนี้ต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรรวมถึงการแสดงออกถึงปฏิริยาของบุคคลมีส่วนสำคัญที่จะช่วยชี้ให้ทราบว่าหน่วยงานนั้นเป็นอย่างไร มีความก้าวหน้าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ทำให้ผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจหรือผิดหวังไม่ยอมทำงานดังนั้น เมื่อผู้บริหารทราบปฏิริยาเช่นนี้ในองค์กรจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารงานในองค์กรเพื่อให้การบริหารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและ ผู้ปฏิบัติงานก็มีความพึงพอใจด้วย ในองค์กรทุกแห่ง จะมีฝ่ายบุคคลที่เป็นประสานงาน

ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถจะต้องอาศัยการบริหารงานบุคคล (Personal Administrator) เนื่องจากว่าปัจจัยพื้นฐานของการบริหารงานคือบุคลากรซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดเพราะว่าบุคลากรจะเป็นผู้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในองค์กรนั้น ๆ ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เพราะความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคือบุคคลจะอุทิศกำลังกายกำลังใจและกำลังสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มที่ อันจะนำมาซึ่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสูงไปด้วย ดังนั้น การสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพราะเป็นการทำงานด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานเองนอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารงาน หากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในงานและทำให้เกิดขึ้นกับ

บุคลากรในหน่วยงานของตนอย่างไรก็ตามความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานต่อองค์กรนั้น

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ การที่จะให้พนักงานในองค์กรทำงานโดยรับผิดชอบและก่อประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาทำงานด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ได้แก่

1. การให้ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานของเขา
2. การให้ความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนจากงานนี้มากนักเพียงใด

เทสโก้ โลตัส เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาและการจูงใจให้บุคคลในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานจนเห็นการเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน ในระยะเวลาที่ผ่านมา โดยมีนโยบายมุ่งพัฒนาในทุกด้านให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นมีความหลากหลาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัส
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัส จำแนกตาม ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัย สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัสแตกต่างกัน
2. ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัย

สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส

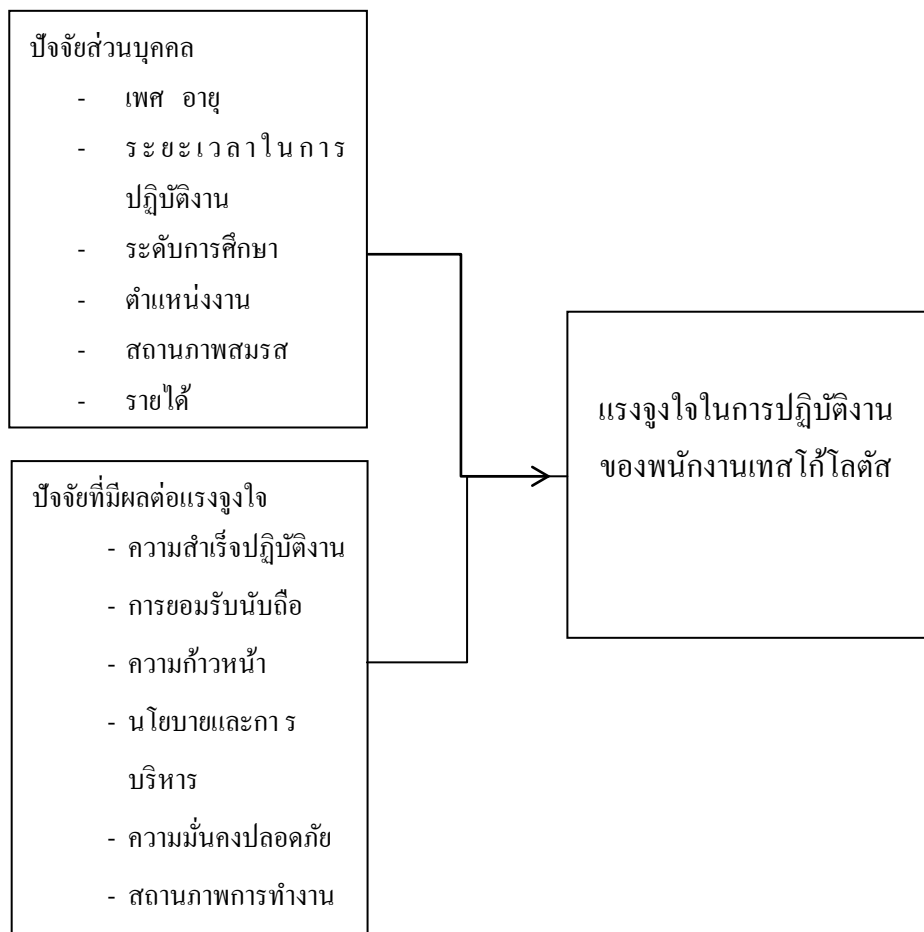
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส
2. เพื่อนำผลในการศึกษาไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานเทสโก้โลตัส
3. เพื่อนำผลการศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในเรื่องต่อไป

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



2. แนวคิด

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

การใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นมีใช้ของใหม่ที่เพิ่งเริ่มเกิดขึ้นในเร็วๆ นี้ ในสมัยโบราณก็มีการใช้วิธีการดังกล่าวทั้งกับมนุษย์ด้วยกันและกับสัตว์ที่จัดเป็น ผู้ร่วมงาน ด้วยเช่นกัน กลยุทธ์ที่นำมาใช้บางประการเป็นไปโดยทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ สมครใจที่จะทำ กลยุทธ์บางประการแม้จะได้ผลในการสร้างแรงกระตุ้นให้ทำงานได้มากขึ้น แต่ผู้ปฏิบัติอาจมีเจตคติทางลบต่อผู้บริหาร เพราะถูกเอาเปรียบเกินไป หรือบุคคลภายนอกอาจมองโดยไม่ยอมรับนัก เพราะเอาเปรียบกัน

ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

การทำความเข้าใจเรื่องความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานอาจโดยตั้งปัญหาถาม-ตอบ เกี่ยวกับพฤติกรรมของคนบางคนที่เราพบเห็นในชีวิตประจำวัน ตัวอย่างรายการปัญหา เช่น เพราะอะไรนักวิทยาศาสตร์บางคนจึงใช้เวลามากมายเหลือเกินอยู่ในห้องทดลอง บางคนใช้เวลาส่วนใหญ่เกือบตลอดชีวิตของเขาที่เดียวเพื่อการทดลองนั้นๆ เพราะอะไรนักกีฬาบางคนจึงสู้ทนเหนื่อยยากกับการฝึกซ้อมซ้ำๆ ซากๆ เป็นเวลาแรมเดือน แรมปี ก่อนเข้าแข่งขันก็พาค้นสำคัญ เพราะอะไรคนบางคนจึงยอมอดทน เสียสละ ทำงานหนัก และใช้พลังทั้งหมดในตัวเองตลอดชีวิตของเขา เพื่อการค้นพบโลกอนาคตในบางลักษณะที่ยังไม่มีใครพบได้มาก่อน ในขณะที่คนบางคนทำในลักษณะเดียวกัน แต่เพื่อการค้นหาร่องรอยอดีตของโลกดึกดำบรรพ์ไม่สนใจใฝ่รู้ในโลกอนาคต เป็นต้น

จากตัวอย่างปัญหาที่ยกมานี้ คำตอบต่อปัญหาดังกล่าวคือ เพราะพฤติกรรมเหล่านั้นมีสิ่งผลักดันหรือมีแรงจูงใจให้เกิดขึ้น คือ เป็นพฤติกรรมที่มีแรงจูงใจ พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจจะเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น จริงจัง ลงทุนลงแรง กระทำในสิ่งนั้นเพื่อให้ผลงานหรือผลการกระทำ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการกล่าวสรุปเป็นข้อๆ ถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1) แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

2) แรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่ายๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3) แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อคืนรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดเลยพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4) แรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลา

เหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดีจากที่กล่าวมาทั้ง 4 ประการ จะเห็นได้ว่า องค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่และโดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น ช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย และช่วยสร้างคนให้ดีได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัส กรณีศึกษา สาขา บางแค ในเขตกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวม เช่น หนังสือพิมพ์ธุรกิจ วารสารต่างๆ หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในห้างเทสโก้ โลตัส กรณีศึกษา สาขา บางแค ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 3,895 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของยามานะ (Yamana, 1973, p1073) (ยูทช ไทเวอร์รณ, 2548, หน้า77) ดังต่อไปนี้ โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ 0.05 จากการคำนวณแล้วพบว่าสามารถมีกลุ่มตัวอย่างได้ 362.74 คนและเพื่อป้องกันความผิดพลาดจึงเก็บแบบสอบถามเพิ่มอีก 10% หรือคิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) (Zikmund, 2000: 450) เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้ การวิเคราะห์สถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย ลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามก่อนการเก็บแบบสอบถามจริง 30 ชุด แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

	จำนวนคำถาม	Alpha
1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	6	0.77
2. การยอมรับนับถือ	2	0.79
3. ความก้าวหน้า	6	0.87
4. นโยบายและการบริหาร	5	0.86
5. ความมั่นคงปลอดภัย	5	0.89
4. สภาพการทำงาน	5	0.72
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3	0.82

4. ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทสโก้ โลตัส

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเทสโก้ โลตัส พบว่า พนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.8 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.3

2. มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18 และอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.3

3. พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.5 และเป็นหม้าย หรือหย่าร้างคิดเป็นร้อยละ 7

4. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมา จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 36.8 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.3

5. ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคิดเป็นร้อยละ 88.5 และระดับหัวหน้า ร้อยละ 11.5

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ระดับ 6,501 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.3 และรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8

7. พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 – 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 9 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่ำกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.5

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัส

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมี ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.07

2. ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.15

3. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.14

4. ด้านนโยบายและบริการในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.06

5. ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมี และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.11

6. ด้านสภาพการทำงานในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมี และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.07

7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.09

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 . ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน สถานภาพ และรายได้แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัส

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงปลอดภัย สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัสในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น เป็นที่สังเกตว่าพนักงานเทสโก้ โลตัส มีความคิดเห็นว่า การมีความอดทนในการปฏิบัติงาน การคอยติดตามงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ และความกังวลใจถ้าหากงานไม่สำเร็จลุล่วงตามเวลา มีระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้สึกรู้ว่างานที่ตนเองทำมีความหมายต่อหน่วยงานของตน ต่อสังคม และมีการแข่งขันกันสูง อยู่ภายใต้ความกดดันต่างๆ จึงต้องมีความอดทน เพื่อความสำเร็จลุล่วงของงาน เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิวโรจน์ เทพขุน (2542) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร จะเห็นว่าปัจจัยด้านความสำเร็จและการยอมรับนับถือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการยอมรับนับถือ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น เป็นที่สังเกตว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า การได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชามีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการความภาคภูมิใจในตนเอง และเป็นพลังจูงใจที่มุ่งไปสู่ความสำเร็จสมใจตนเองและความสำเร็จในชีวิต

3. ด้านความก้าวหน้า เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่สังเกตว่าพนักงาน เทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการปฏิบัติงาน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการเรียกร้องที่ต้องการความโดดเด่น และความภาคภูมิใจ เมื่อได้รับรู้ว่ามีโอกาสก้าวหน้า ก็จะมีความหวังและความมั่นคงในจิตใจ ทำให้มีกำลังใจในการทำงานเพราะเป็นความคาดหวังของชีวิต

4. ด้านนโยบายและการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่สังเกตว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า พนักงานสามารถปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานได้ดี มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ความต้องการความภูมิใจในตนเองที่จะปฏิบัติตามคำสั่งหรือกฎระเบียบของบริษัทที่ถูกต้องสมเหตุสมผลและปฏิบัติหน้าที่ในทิศทางที่ชอบธรรม

5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่สังเกตว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า พนักงานได้รับความคุ้มครองในการปฏิบัติงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก คนทำงานต้องเรียกร้องเพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอดอย่างถาวร ไม่ต้องหวั่นเกรงภัยที่จะมากระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของตน และครอบครัว

6. ด้านสภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่สังเกตว่า พนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีพร้อมมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้

อาจเนื่องมาจากอุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกที่มีพร้อม ครบครันเพียงพอต่อพนักงานเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดี เพราะอุปกรณ์ต่างๆ ช่วยในการอำนวยความสะดวก ให้แก่พนักงาน เพื่อใช้ในการบริการให้แก่ผู้บริโภค

7. แรงจูงใจข้อมูลในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นที่สังเกตว่าพนักงานเทสโก้โลตัสมีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกประเด็น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความเรียกร้องความต้องการที่มาจากความต้องการทางสังคมที่ต้องการรวมกลุ่ม จึงต้องการความเป็นเพื่อนทั้งในชีวิตการทำงานและในชุมชน การมีส่วนร่วมในการทำงานจะช่วยให้บุคคลมีความรู้และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมไม่ได้ทำให้ผู้บริหารอ่อนแอ แต่จะช่วยให้รับฟังความคิดเห็นอย่างรอบคอบ และสิ่งสำคัญก็คือ บุคคลจะสามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญ สักดิ์ศิริศิลป์ (2544) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ฮาร์เวสต์อินเตอร์เนชันแนล (ไทยแลนด์) จำกัด มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้โลตัสในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรให้ความสนใจในการส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มพูนในปัจจัยที่เกี่ยวกับ สภาพการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์ เนื่องจากผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพการทำงานอยู่ในลำดับท้ายสุด และส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ จึงควรได้รับการส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มพูนให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกกว่าบริษัทเหมือนบ้าน ที่สวยงามน่าอยู่และมีความสุขที่ได้อยู่อาศัยด้วย

2. ควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้พนักงานได้มีการศึกษาเรียนรู้ทั้งในและนอกเวลางาน หรือเสริมสร้างบรรยากาศให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และ ปริญญาตรี เท่านั้น เป็นวัยหนุ่มสาวซึ่งน่าจะได้รับการพัฒนาให้ความรู้เพิ่มเติม อันจะเป็นโอกาสให้พนักงานได้สะสมความรู้ เพื่อเป็นหนทางนำไปสู่ความก้าวหน้าในโอกาสต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาสำรวจ เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทสโก้ โลตัสในสาขาอื่นๆ ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจะเป็นผลรวมที่มีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้น

2. ควรทำการศึกษาสำรวจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเทสโก้ โลตัส ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยแยกตามสายงาน เพื่อเปรียบเทียบความคล้อยหรือ ความแตกต่างที่เกิดขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

เจริญ ศักดิ์ศิริศิลป์. (2544). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของ

พนักงาน”. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยุทธ ไถยวรรณ. (2548). วิจัยวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด

สิวโรจน์ เทพขุน. (2542). “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการกองกลาง สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร”

วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต กรุงเทพฯ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์