แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ชัญญานุช อาจคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ชัญญานุช อาจคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

GUIDELINES FOR MOTIVATING EMPLOYEES TO WORK EFFICIENTLY UNDER THE POLICY OF THE DEVELOPMENT OF THE QUALITY OF EMPLOYEES' LIFE: A CASE STUDY OF THE PRIVATE COMPANY IN PHAYAO PROVINCE

CHANYANUT ATKHAM

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment

of the Requirements for the Master of Public Administration Degree

in Public Policy

May 2023

Copyright 2023 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ของ ชัญญานุช อาจคำ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษ์ศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ทองแดง)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

เรื่อง: แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ชัญญานุช อาจคำ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ทองแดง

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ และกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญหลักทั้งหมด 18 คน เก็บรวบรวมข้อมูลผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านสุขอนามัยส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) นโยบายบริษัท (4) สภาพแวดล้อมทำงาน (5) ความมั่นคงในการทำงาน (6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงาน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการระดับต้น และการตอบสนองความต้องการระดับสูงข้อเสนอแนะต่อองค์การ ได้แก่ บริษัทควรพิจารณาค่าตอบแทนโดยรวม ต้องมีการวางแผน จัดกิจกรรมโครงการพัฒนาทักษะพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในบริษัท รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เพื่อช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพให้กับพนักงานบริษัทเอกชนนำไปสู่ความสำเร็จ

Title: GUIDELINES FOR MOTIVATING EMPLOYEES TO WORK EFFICIENTLY UNDER THE POLICY OF THE DEVELOPMENT OF THE QUALITY OF EMPLOYEES' LIFE: A CASE STUDY OF THE PRIVATE COMPANY IN PHAYAO PROVINCE

Author: Chanyanut Atkham, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2022

Advisor: Assistant Professor Dr. Wannapa Tongdaeng

Keywords: Work motivation.

ABSTRACT

The objectives of this study were (1) to identify factors affecting working motivation and (2) to find out approaches to enhance working and plans for working development. This study was qualitative research. The data were obtained from a designated group of 18 key informants through a semi-structured interview method. The findings showed that motivating and hygiene factors influence employees' motivation to work effectively. They are consistent with the Two Factor theory of Frederick Herzberg's (Herzberg, 1959), which stated that the motivating factors consist of (1) motivating factors, i.e., professional achievements, recognition, nature of work, responsibilities, career advancement, and (2) hygiene factors, i.e., remuneration and benefits, interpersonal relationships at work, company policies, work environment, Job security, supervision. Based on the findings, it can be concluded that approaches to enhance working motivation and work development plans are to meet the needs of the employees at the primary and advanced stages. Suggestions for the organization include: In order to motivate the work effectiveness of their employees, it is therefore suggested that the organization take into account the overall compensation of their employees, plan and deliver employee development programs, including technological competencies, and foster employee engagement in the workplace.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ได้รับความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ทองแดง อาจารย์ที่ปรึกษา คณาจารย์จากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ให้การอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย การให้คำปรึกษา การแนะนำต่าง ๆ คำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาช่วยให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรรณภา ทองแดง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สำคัญผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวที่เป็นกำลังใจและสนับสนุนในทุก ๆ ด้านเสมอมา สำหรับคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จทางด้านการศึกษามาตราบเท่าทุกวันนี้

ชัญญานุช อาจคำ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญภาพ ..... ญ

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

คำถามการวิจัย 3

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 6

บทที่ 2 7

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน 7

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล 18

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน 26

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต 29

นโยบายกระทรวงแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2564) 32

ความสัมพันธ์ของนโยบายกระทรวงแรงงานกับแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 37
กรอบแนวคิดการวิจัย 42
บทที่ 3 43
วิธีการดำเนินวิจัย 43
ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 43
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ 44
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 45
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ 46
วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ 47
บทที่ 4 48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48
ตอนที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 48
ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 75
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานของรัฐบาลและผู้ประกอบการหน่วยงานภาคเอกชน 77
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง 79
บทที่ 5 88
บทสรุป 88
สรุปผลการวิจัย 88
อภิปรายผล 93
ข้อเสนอแนะการวิจัย 99

ภาคผนวก 103
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย 104
บรรณานุกรม 108
ประวัติผู้วิจัย 112

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แบบจำลองการจูงใจ 11

ภาพ 2 ความพอใจและความไม่พอใจในงาน 15

ภาพ 3 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) 17

ภาพ 4 สรุปผลการวิจัยแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา 99

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยจะต้องผลักดันให้เกิดการพัฒนากำลังคนที่สามารถตอบสนองให้ประเทศชาติเกิดความ “มั่งคั่ง” ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) แผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2560–2564) และกรอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ของกระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้กำหนดทิศทางเพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนากำลังแรงงานของประเทศอย่างเป็นรูปธรรม (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2560)

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือตามมาตรฐานสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพที่ให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของตนเองเป็นภารกิจด้านการฝึกฝีมือแรงงาน การฝึกอบรมต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน จากสถานประกอบกิจการสถานศึกษา สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินงานด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2560) ในขณะเดียวกันแรงงานเป็นกลุ่มคนที่ใหญ่ที่สุดในโครงสร้างประชากรไทยเป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศจึงเป็นกลุ่มคนที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมของบุคคลที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานให้มีความรู้ความสามารถเสริมทักษะด้านต่าง ๆ รองรับการประกอบวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น พนักงานจึงถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์การและต้องการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด จึงต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งแรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญ หากไม่มีแรงจูงใจก็อาจทำให้พลังในการทำงานลดลงได้ องค์การไม่ใส่ใจในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ แล้วก็ย่อมทำให้การทำงานในองค์การนั้นเกิดความเบื่อหน่าย ล่าช้า ขับเคลื่อนช้า และอาจทำให้การงานเสียหายได้ กระบวนการเกิด

แรงจูงใจพื้นฐาน ประกอบด้วย ขั้นความต้องการทำให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดันทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีทิศทางตอบสนองความต้องการของบุคคลและเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วแรงขับก็จะลดลง อย่างไรก็ตามในกระบวนการเกิดแรงจูงใจยังมีปัจจัยที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงอีกหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดแรงจูงใจ เช่น สภาพแวดล้อม โอกาส เป้าหมายและสิ่งจูงใจรวมทั้งความสามารถและอื่น ๆ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560) ดังนี้ เมื่อองค์การที่ประกอบไปด้วยคนที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาทำงานร่วมกันย่อมทำให้สังคมการทำงานนั้น ๆ เกิดความสุขสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้ เมื่อคนมีความสุขก็ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น สร้างผลผลิตที่มีประสิทธิผลขึ้นและทำให้องค์การมีศักยภาพซึ่งมีความสำคัญมากต่อความสามารถและความสำเร็จขององค์การในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ พนักงานรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถมากขึ้นก็พร้อมที่จะรับผิดชอบมากขึ้น แต่พนักงานจะต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจและความภาคภูมิใจในงานเพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ การจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และต้องเรียนรู้ทั้งวิธีการและเทคนิคตลอดจนสั่งสม ประสบการณ์จากชีวิตจริงเพื่อที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551) ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในองค์การใดสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานในองค์การมีระดับแรงจูงใจต่ำ ย่อมจะมีผลทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน ไม่ตั้งใจทำงาน ขาดงานหรือ ลาพักโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอบ่อย ๆ การปฏิบัติหน้าที่ขาดประสิทธิภาพลงไปเรื่อย ๆ ฉะนั้นบริษัทต้องเข้าใจว่าอะไรคือ แรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานคนหนึ่งทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของพนักงาน เพราะการเปลี่ยนแปลงทำให้เราเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิตคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หากไม่สำเร็จก็จะหาข้อผิดพลาด และหาแนวทางแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในเรื่องเดิม ๆ ซ้ำอีก จนในที่สุดทำให้เจอแนวทางที่เหมาะสมที่แตกต่างไปจากแนวเดิม เนื่องจากพนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น มีทัศนคติและความต้องการในการทำงาน ตลอดจนการใช้ชีวิตที่แตกต่างจากอดีต

ปัจจุบันพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 35 คน ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มและยังมีสวนผลไม้ขึ้นจนกลายเป็นพื้นที่การเกษตรและสถานที่ท่องเที่ยวให้ผู้คนเข้าไปเยี่ยมชมได้ เมื่อธุรกิจได้เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ บริษัทก็พบเจอปัญหามากขึ้นตามไปด้วย ปัญหาที่ทำให้พนักงานสูญเสียแรงจูงใจในการทำงาน สูญเสียกำลังใจ หมดไฟในการทำงาน ซึ่งเกิดจากหลายปัจจัย พนักงานแต่ละคนจะมีสาเหตุของปัญหาที่แตกต่างกัน บางคนมีปัญหามาจาก

เรื่องหนึ่ง ส่วนอีกคนมีปัญหามาจากอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งการสัมภาษณ์เบื้องต้นพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา พบประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานทำให้ส่งผลต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานโดยตรงทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพพบว่า พนักงานไม่มีเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน ทำงานต่อไปโดยไม่รู้ว่าจะพัฒนาอะไรได้แต่ทำงานต่อไปเรื่อย ๆ ในแต่ละวัน เพราะพนักงานทุกคนอยากทำงานได้ดีและเติบโตในองค์การ พนักงานขาดสมดุลในการทำงานและการดำเนินชีวิต ทำให้เมื่อยล้าและเหนื่อยล้าจากการทำงาน บางครั้งก็มีความเข้าใจผิดกันโดยที่ไม่มีการพูดคุยกัน เนื่องจากแต่ละคนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การโดยรวม วิธีหนึ่งในการลดอัตราการลาออก คือการเพิ่มแรงจูงใจของพนักงาน สำหรับบริษัทการเพิ่มสิ่งจูงใจพนักงาน อาทิ เงินพิเศษ โบนัสประจำปี ของรางวัล ทริปท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงลดอัตราการลาออกเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย (พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา, 2565) ซึ่งจากปัญหาข้างต้น พบว่า ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานไม่เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจอย่างไรให้ทุกคนเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกันและขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้าพัฒนาสู่ความสำเร็จ

ดังนั้น การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารองค์การ ผู้บริหารองค์การต้องจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการเรียนรู้ ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานบริษัทเอกชนนำไปสู่ความสำเร็จและคุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน การมีรายได้ที่มั่นคงย่อมส่งผลให้สามารถดูแลความเป็นอยู่ของตนเองและครอบครัวได้อย่างดีและยังสร้างประโยชน์ให้แก่ตนเอง ครอบครัว และสังคมได้อย่างเต็มศักยภาพ

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

2. อะไรคือสิ่งที่พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ต้องการให้ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อพัฒนาคนเก่งต่อไปในองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

2. อะไรคือสิ่งที่พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ต้องการให้ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อธำรงรักษาพนักงานต่อไปในองค์การ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการแบ่งขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยในระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง 31 มีนาคม 2566

2. ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 35 คน สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้เป็นอย่างดี

2.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกสะท้อนถึงสถานการณ์ หรือปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาได้ และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะจง เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถตอบโจทย์งานวิจัยได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งได้แก่ คณะผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี หัวหน้าพนักงาน และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 18 คน ซึ่งเป็นจำนวนพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ดังนี้

2.2.1	คณะผู้บริหาร	จำนวน	3	คน
2.2.2	ผู้จัดการ	จำนวน	1	คน
2.2.3	พนักงานบัญชี	จำนวน	2	คน

2.2.4	หัวหน้าพนักงาน	จำนวน	1	คน
2.2.5	พนักงานบริษัทเอกชน	จำนวน	11	คน
		รวมจำนวน	18	คน

3. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและองค์การซึ่งเป็นแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

นโยบาย หมายถึง กรอบกว้าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสะท้อนถึงการตัดสินใจในปัจจุบัน ประกอบด้วยแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินการและในระดับองค์การซึ่งมีความสำคัญต่อดุลยพินิจของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิตมีการรับรู้ของบุคคลในการใช้ชีวิตตามประสบการณ์ความพอใจ ความรู้สึก ความสุขภายในจิตใจ

บริษัท หมายถึง บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาที่ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่มีรายได้เป็นเดือน

ผู้จัดการ หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่บริหารจัดการงานต่าง ๆ วางแผน ควบคุม กำกับดูแลการทำงานทั้งหมดในบริษัทให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

หัวหน้างาน หมายถึง บุคคลที่มีภาระหน้าที่มอบหมายงาน ติดตามงาน ให้คำแนะนำเพื่อให้การดำเนินงานของแผนกต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ทักษะความรู้ ความสามารถของบุคคล ที่ได้รับการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้กับบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Theory) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาเกิดความพอใจที่จะทำงานต่อไปและเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ นโยบายบริษัท สภาพแวดล้อมทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

2. การศึกษาวิจัยนี้สามารถนำเป็นแนวทางให้ผู้บริหารบริษัทมีวิธีการสร้างแรงจูงใจและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานซึ่งจะช่วยทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การศึกษาวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจเป็นนโยบายในการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์การไปนาน ๆ มุ่งสู่เป้าหมายตามที่องค์การกำหนด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลเอกสาร การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต
5. ความสัมพันธ์ของนโยบายกระทรวงแรงงานกับแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
6. นโยบายกระทรวงแรงงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจเป็นพลังสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานให้องค์การได้สำเร็จ องค์การต้องสร้างความมั่นใจและความมั่นคงในการทำงานให้กับพนักงาน ความยืดหยุ่นและมีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้มากขึ้น เพราะบุคลากรในองค์การบางคนมีความสามารถสูงแต่ถ้าขาดแรงจูงใจที่ดีก็อาจส่งผลต่อการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน สิ่งนี้จะเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิตเช่นกัน

การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันและในอนาคต การจูงใจจะยังคงมีบทบาทสำคัญในการบริหารองค์การ ผู้บริหารต้องเข้าใจความต้องการของพนักงานและรู้วิธีจูงใจพนักงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและยังสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อีกด้วย

ปัจจุบันผู้บริหาร หรือผู้จัดการ มีความเห็นตรงกันว่า พนักงาน คือ คนที่มีจิตวิญญาณและต้องใส่ใจในสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้างให้มากขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานและสร้างเสริมกิจกรรมมากมายเพื่อกระตุ้นให้พวกเขาทำงาน เพราะความสำเร็จขององค์การส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานด้วย

1. ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการแรงกระตุ้นหรือความปรารถนา โดยเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกของบุคคลนั้นอาจเป็นแรงจูงใจขับเคลื่อนพฤติกรรมที่ขับเคลื่อนด้วยความต้องการของมนุษย์ซึ่งความต้องการเป็นตัวกระตุ้นภายในที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่น ๆ เช่น การยอมรับจากผู้คนในสังคม มิตรภาพดี ๆ ในสังคมการให้กำลังใจ หรือความพึงพอใจ ทั้งหมดล้วนเป็นแรงจูงใจให้เกิดแรงจูงใจ

สมใจ ลักษณะ (2547) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นชี้นำบุคคลให้กระทำพฤติกรรมบางอย่าง หรืองดเว้นจากการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง สิ่งเร้าที่เป็นปัจจัยจูงใจ เรียกว่าแรงจูงใจ เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า เพื่อสร้างพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

นิติพล ภูตะโชติ (2562) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และเป็นแรงผลักดันให้คนแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา

สมคิด บางโม (2562) ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง การจูงใจให้พนักงานทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของผู้บริหาร หลักสำคัญในการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถหรือทำงานเป็นมาตรการ หรือตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดไว้ และมีเพียงพนักงานบางคนหรือบางส่วนเท่านั้นที่จะได้รับประโยชน์ไม่ใช่ทุกคน หากทุกคนได้ประโยชน์มาตรการนั้นจะกลายเป็นสวัสดิการไม่ใช่การจูงใจ หรือการกระตุ้นให้ทำงาน การจูงใจที่ใช้กันทั่วไปมีหลายวิธี เช่น การให้ความดีความชอบ 2 ขั้น รางวัลพนักงานดี เด่น เบี้ยขยัน ค่าคอมมิชชั่น เป็นต้น

ดังนั้น จากความหมายข้างต้นพอจะกล่าวโดยสรุปได้ว่า

แรงจูงใจ หมายถึง พลังบางสิ่งบางอย่างที่อยู่ในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่แต่ละคนต้องการและมีการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจถือได้ว่าเป็นแรงผลักดันที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลเชิงพฤติกรรม อันจะส่งผลไปต่อกลุ่มทำงานและองค์การได้ ซึ่งความสำคัญของแรงจูงใจ พอสรุปได้ดังนี้ (ภูริพัฒน์ ชาญกิจ, 2564)

2.1 แรงจูงใจทำให้บุคคลเกิดพลัง แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันที่สำคัญสำหรับการกระทำ หรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงานใด ๆ หากบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงก็จะนำไปสู่ความขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้นที่จะทำให้การกระทำบรรลุผลสำเร็จ

2.2 แรงจูงใจทำให้เกิดความมุ่งมั่นพยายาม แรงจูงใจทำให้บุคคลมีความเพียร คิดหาวิธีใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิต อย่าท้อถอย หรือท้อถอยง่าย ๆ แม้จะมีอุปสรรคมากีดขวางก็ตาม

2.3 แรงจูงใจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แสดงว่าบุคคลหนึ่งกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจสูงที่จะทำบางสิ่งมักจะเอาชนะและบรรลุวัตถุประสงค์นั้น ถ้าไม่ประสบความสำเร็จ คนนั้นจะพยายามหาทางออกที่ดีกว่าในทุก ๆ ทางเสมอ จนกว่าเป้าหมายจะสำเร็จ

2.4 แรงจูงใจนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า บุคคลใดที่มีแรงจูงใจสูงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานตนเองเพื่อให้ก้าวหน้า ความมุ่งมั่น ประกอบด้วยหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้บุคคลมีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ มีวินัยและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตต่อไป

2.5 แรงจูงใจช่วยอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล บางคนขยันทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แม้ว่าบางคนจะไม่พยายามเอาชนะอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แต่สิ่งนี้เกิดขึ้นจากแรงจูงใจของบุคคลต่าง ๆ ที่นำไปสู่ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน แต่บางคนอาจจะไม่แสดงกิริยาใด ๆ มาตอบสนองต่อสถานการณ์เหล่านั้นด้วย

2.6 แรงจูงใจนำสู่ความผูกพันต่อองค์การ องค์การสามารถหาวิธีจูงใจพนักงานให้เกิดผลการปฏิบัติงาน ทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การและสร้างการมีส่วนร่วมกับองค์การด้วยเทคนิคต่าง ๆ วิธีจูงใจให้เกิดความรักในองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความปรองดองสามัคคี เป็นต้น การกระทำเหล่านี้จะสร้างแรงผลักดันภายในพนักงานจนกลายเป็นสายสัมพันธ์กับองค์การ เมื่อพนักงานทำกิจกรรมใด ๆ พวกเขาจะตระหนักถึงประโยชน์และข้อเสียที่องค์การจะได้รับเสมอ

3. กระบวนการในการจูงใจ

ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2564) ได้กล่าวถึง การจูงใจมีอิทธิผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน งานมีคุณภาพ มีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าต่าง ๆ จนเกิดพฤติกรรมแสดงออกมา ซึ่งมีกระบวนการที่สำคัญอยู่ 7 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง คือ บุคคลจะมีความต้องการพื้นฐานโดยที่ความต้องการนั้นก็คือ การขาดบางสิ่งบางอย่างของบุคคล อาจขาดธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยที่ความต้องการเป็นแรงขับที่สำคัญยิ่งบุคคลใดมีความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองแรงขับก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น

3.2 ความตึงเครียด คือ บุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ จนทำให้เกิดความตึงเครียดในบุคคลนั้นและพยายามนำบางสิ่งบางอย่างมาสนองความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองของพวกเขา ความเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับ หรือเป็นแนวทางเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายซึ่งจะช่วยลดความตึงเครียด

3. แรงขับ คือ เป็นสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งจูงใจ เป็นการล่อให้บุคคลกระทำการตามที่คาดหวัง หรือต้องการ อาจมีระดับที่แตกต่างกันไปจากสิ่งล่อใจพื้นฐานซึ่งเป็นปัจจัย 4 ต่อความต้องการทางจิตในด้านต่าง ๆ สิ่งเร้าเหล่านี้ช่วยลดความเครียดของบุคคลและผลักดันให้พวกเขาบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

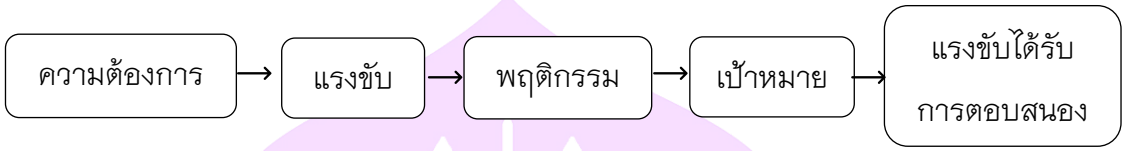
3.4 พฤติกรรมที่แสดงออก คือ การแสดงออกเมื่อบุคคลนั้นถูกผลักดันให้กระตุ้นตัวเองซึ่งเป็นส่วนที่เราจะเปลี่ยนพฤติกรรมของคนที่เกิดขึ้น เช่น ความเร็ว ในการทำงานมากขึ้น ระมัดระวังในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น

3.5 เป้าหมาย คือ บรรลุตามเป้าหมายที่บุคคลนั้นพึงปรารถนาจนพอใจในสิ่งที่ตนกระทำ

3.6 ความพึงพอใจ คือ ความพอใจของบุคคลนั้น เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการซึ่งอาจจะต่างกันไม่มากก็น้อย

3.7 ลดความตึงเครียด คือ ความตึงเครียดของบุคคลเริ่มลดลงเมื่อการตอบสนองต่อสิ่งใดทำให้เขาพึงพอใจจะทำให้เกิดแรงกดดันต่าง ๆ ที่เคยลดลงหรือหายไป

ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานจึงต้องเข้าใจว่าแรงจูงใจคืออะไร เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและไม่ง่ายที่จะสร้างการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานแต่ละคนตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานขององค์การแตกต่างกัน ดังนั้น แรงจูงใจของพนักงานจึงมีความสำคัญ



ภาพ 1 แบบจำลองการจูงใจ

ที่มา: ดัดแปลงจาก ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551

จากแผนภาพ 1 สามารถอธิบาย ได้ว่าความต้องการของบุคคลจะเป็นแรงขับให้เขาแสดงพฤติกรรมเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการหรือเป้าหมาย ถ้าบุคคลบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงขับก็จะลดลงและอาจเกิดความต้องการอื่นขึ้นอีกเป็นวงจรโดยบุคคลที่มีการจูงใจ มีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. พลังในการแสดงออก แรงจูงใจเป็นการสร้างพลังเพื่อให้บุคคลดำเนินกิจกรรมนั้นให้บรรลุเป้าหมาย เราจะเห็นว่าบุคคลที่มีแรงบันดาลใจมีพลังในการแสดงออก พวกเขามีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และทุ่มเทให้กับงานของตน เช่น นักเรียนเน้นอ่านหนังสือเพื่อเตรียมสอบปลายภาค หรือพนักงานจะทำงานหนักเพื่อให้ได้เงินเดือนขึ้นและเลื่อนขั้น เป็นต้น

2. ความพยายาม เป็นการแสดงพฤติกรรมที่ต่อเนื่องและไม่ย่อท้อ เนื่องจากความมั่นคงของสิ่งที่คุณเชื่อ หรือต้องการจูงใจทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ จนสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ บุคคลนั้นจะทุ่มเทกำลังกายและความสามารถของตนและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ผู้บริหารทำงานจนดึกเพื่อแก้ปัญหาขององค์การ เป็นต้น แต่หากบุคคลพยายามไม่บรรลุผลตามที่ต้องการ ผู้แสดงพฤติกรรมอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงในความพยายามหรือพฤติกรรมอาจจะลดลงเช่นกัน

3. เปลี่ยนแปลงได้ พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนไปตามสถานการณ์และเวลา โดยเฉพาะเมื่อความต้องการและแรงผลักดันเปลี่ยนไปทำให้เกิดแรงจูงใจและพฤติกรรมของบุคคลก็ปรับตามไปด้วย นอกจากนี้พฤติกรรมของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากผลกระทบของความพยายามของแต่ละบุคคลเช่นกัน การดำเนินกิจกรรมนั้นเขาอาจจะเปลี่ยนไปทำอย่างอื่นแทน ตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ เขาอาจถอนตัวจากการกระทำนั้น เป็นต้น

แรงจูงใจมีพลังและความพยายามในการแสดงออกเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หากเราสามารถจูงใจบุคคลให้มีแรงจูงใจในงานได้ พนักงานจะปฏิบัติงานและทุ่มเททำงานได้อย่างเต็มที่ แต่แรงจูงใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทำให้ผู้บริหาร หรือผู้นำ ต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการและเทคนิคการจูงใจจะสามารถจูงใจให้พนักงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินการและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในองค์การ ดังที่ Mosley, Pietri and Megginson (1995 อ้างถึงใน ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) กล่าวถึงเป้าหมายขั้นพื้นฐานของการจูงใจทางการจัดการ ว่าประกอบด้วยเป้าหมาย 3 ประการ ต่อไปนี้

1. เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้ร่วมงานกับองค์การ
2. เพื่อกระตุ้นพนักงานให้ปฏิบัติงานและสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การ

ซึ่งสามารถอธิบายตามแบบจำลองการจูงใจและความสำเร็จขององค์การ Carrell, Jennings and Hearrin (1997 อ้างถึงใน ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีการจูงใจสูงจะทำงานอย่างมีคุณภาพและปริมาณมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อผลิตภาพและกำไรขององค์การและจะมีผลต่อรางวัลและการได้รับการยอมรับของบุคคลทำให้บุคลากรมีการจูงใจในการทำงานที่สูงขึ้นซึ่งจะมีส่วนสำคัญในการส่งเสริมองค์การให้ประสบความสำเร็จ

4. ลักษณะของแรงจูงใจ

ลักษณะของแรงจูงใจมีดังนี้ (สมเดช มุงเมือง, 2549)

ประการแรก แรงจูงใจ คือ การอนุมานไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่อาจอนุมานได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น พนักงานสองคนที่มีความสามารถเท่าเทียมกันทำงานเหมือนกัน มีเครื่องมือเหมือนกัน พวกเขายังมีอายุการทำงานเท่ากัน พนักงานคนแรกประสบความสำเร็จมากกว่าพนักงานอีกคน ดังนั้น จึงอนุมานได้ว่าทั้งสองมีแรงจูงใจต่างกัน

ประการที่สอง ธรรมชาติความต้องการของมนุษย์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทุกคนมีความต้องการความปรารถนา และความคาดหวังมากมาย ปัจจัยเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาอาจทำให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่น พนักงานที่ทำงานตลอดเวลาเพื่อให้งานสำเร็จอาจมีความขัดแย้งกับความสัมพันธ์ในครอบครัวและความปรารถนาของพวกเขา

ประการที่สาม อาจพิจารณาในแง่ของความแตกต่างในด้านแรงจูงใจของแต่ละบุคคล และในพลังที่บุคคลตอบสนองต่อแรงจูงใจ บางคนอาจต้องการขยายสาขาธุรกิจ บางคนอาจต้องการพัฒนาทักษะ ความสามารถในการจัดการตนเอง หรือทักษะทางภาษา คนเหล่านี้จะอุทิศกำลังกายของตนและพลังใจสำหรับความคาดหวังที่แตกต่างกัน

ประการที่สี่ พฤติกรรมแห่งหนึ่งอาจเกิดจากแรงจูงใจหลายอย่างประกอบกัน ในทางตรงกันข้าม แรงจูงใจอย่างหนึ่งสามารถนำไปสู่การก่อให้เกิดพฤติกรรมหลายอย่างก็ได้

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากความหมายและความสำคัญของแรงจูงใจที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี โดยพิจารณาจากความหมายทั่วไปและนัยสำคัญของแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943 อ้างถึงใน พนมพัทธ์ สมิตานนท์, 2558) โดยได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มาสโลว์ยังเชื่อว่า มนุษย์แต่ละคนนั้นมีทัศนคติ ความเชื่อ และต้องการที่แตกต่างกัน โดยความต้องการของมนุษย์นั้นมีไม่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทั้งนี้มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานของทฤษฎีของแรงจูงใจ (Theory of Motivation) ไว้ดังต่อไปนี้

1. มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรม หรือแรงจูงใจของมนุษย์

3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นไปตามขั้นลำดับ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้น

สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ซึ่งได้จัดเป็นลำดับออกได้เป็น 5 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการของมนุษย์ขึ้นพื้นฐานทางร่างกายที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ เช่น ปัจจัย 4 อันประกอบด้วย อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ที่พักอาศัยและสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็นด้านร่างกายในการดำรงชีวิตอยู่ เป็นต้น ความต้องการในลำดับขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นต่ำสุดและความต้องการแรกของมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติกับมนุษย์ทุกคน ความต้องการทางกายภาพเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญที่กระตุ้นให้มนุษย์ค้นหาวิธีการ หรือการกระทำที่แตกต่างกันเพื่อสนองความต้องการนั้น เช่น เวลาคนหิวก็จะพยายามหา

อาหารมากินแก้หิว โดยทางพยายามหาเงินเพื่อซื้ออาหารมากิน เป็นต้น มาสโลว์เชื่อว่า ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการพื้นฐานที่มนุษย์ต้องเผชิญเพื่อความอยู่รอด

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง หมายถึง ความต้องการที่จะช่วยปกป้องให้พ้นจากอันตราย ซึ่งเป็นทั้งความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตทั้งร่างกายและทรัพย์สิน เช่น มนุษย์ต้องการได้รับการปกป้องจากภยันตรายที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ตลอดจนต้องการความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ต้องการมีรายได้เพียงพอเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิต มีทรัพย์สินสะสมเพียงพอ นอกจากนี้ความจำเป็นในความปลอดภัยและความมั่นคงอาจเกิดขึ้นจากความกลัวของมนุษย์ เช่น กลัวถูกทำร้าย กลัวความยากจน กลัวสูญเสียอำนาจ ความกลัวและความต้องการเหล่านี้ในลำดับขั้นนี้คือ สิ่งเร้าที่ทำให้มนุษย์ลองใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้สึกปลอดภัยและบรรเทาความกลัวเหล่านั้น

3. ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการของมนุษย์จำเป็นต้องมีความอบอุ่นทางใจโดยการเข้าร่วมกลุ่มสังคมต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือสังคม ความต้องการทางสังคมซึ่งรวมถึงความจำเป็นในการเข้าสังคมด้วย นี่เป็นเพราะความคิดที่ว่ามนุษย์เป็นสัตว์สังคม โดยธรรมชาติแล้วพวกเขาจะอยู่กับคนอื่นเสมอ เพราะมนุษย์กลัวการอยู่คนเดียว กลัวถูกทอดทิ้ง จึงมีความต้องการและความปรารถนา ความผูกพันและการยอมรับเขา เช่น มีครอบครัวที่อบอุ่น มีเพื่อน มีสังคมที่สามารถอยู่ร่วมกันได้ หรือการเข้าสู่การเป็นสมาชิกของชุมชน หรือกลุ่มสังคม หรือสโมสร เป็นต้น

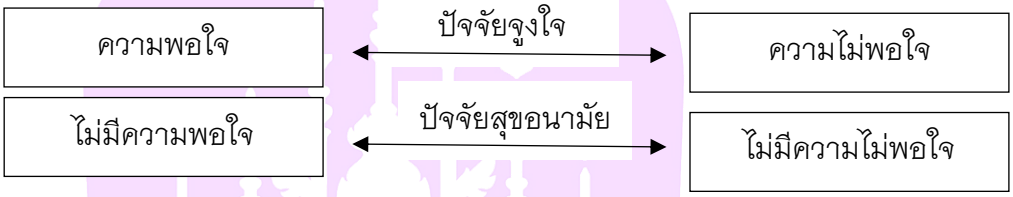
4. ความต้องการการยอมรับในสังคม หมายถึง การได้รับความเคารพในสังคมนั้น ๆ การรับรู้ หรือการยอมรับในสังคมสะท้อนถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะประสบความสำเร็จตามค่านิยมของสังคม ตลอดจนความต้องการสถานะสูงและการยอมรับของคนในสังคม

5. ความต้องการประจักษ์ในตนเอง หมายถึง มนุษย์ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองให้มากที่สุด เพื่อแสดงศักยภาพภายในของแต่ละคน หรือจำเป็นต้องรู้ว่าตัวเองต้องการอะไรเพื่อประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่คาดหวังไว้

ดังนั้น มนุษย์แต่ละคนมีอุดมคติ หรือเป้าหมายสูงสุดในชีวิตของตนเอง เพราะเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงความสมบูรณ์แบบในชีวิตแต่ความต้องการในอุดมคตินั้นเป็นลักษณะเด่น หรือสิ่งเร้าแรงผลักดันในการกระทำต่าง ๆ เพื่อทำให้อุดมคติเป็นจริง

5.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พนมพัทธ์ สมิตานนท์, 2558) ได้เสนอทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์การ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีฐานคิดว่าในการทำงานของคนในองค์การนั้นจะเกี่ยวข้องกับสองปัจจัย คือ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงได้เสนอแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน



ภาพ 2 ความพอใจและความไม่พอใจในงาน

ที่มา: ดัดแปลงจาก ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551

โดยเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้มีการแบ่งปัจจัยในการกระตุ้นให้คนทำงานออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรงและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดีสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่ง โดยงานนั้นต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และมีอำนาจอย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Theory) ปัจจัยสุขอนามัยนี้เป็นเพียงปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานในองค์การเกิดความพอใจที่จะทำงานต่อไปและเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือการทำงานหย่อนประสิทธิภาพลง หากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งไปก็อาจทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการทำงานในองค์การได้ ประกอบด้วย

2.1 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน หรือผลประโยชน์ที่เป็นข้อตกลงที่ยอมรับ รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.3 นโยบายและการบริหารองค์การ หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

2.4 สภาพแวดล้อมทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ อาคาร สถานที่ทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน เช่น กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ สภาพการทำงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถประกอบอาชีพนั้นได้

2.6 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน หมายถึง ด้วยวิธีการสั่งการบังคับบัญชา ความสามารถ หรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ลักษณะของงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน	ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Theory) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน
1. ความสำเร็จในการทำงาน	1. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
3. ลักษณะของงานที่ทำ	3. นโยบายและการบริหารองค์การ
4. ความรับผิดชอบ	4. สภาพแวดล้อมทำงาน
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	5. ความมั่นคงในการทำงาน
	6. การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน

ภาพ 3 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

ดังนั้นสรุปได้ว่าทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของ เฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ปัจจัยสุขอนามัยทำให้เกิดความไม่พอใจของพนักงาน ส่วนปัจจัยจูงใจให้พนักงานเกิดความพอใจกับงานนั้นและเป็นแรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจให้พนักงานทำงานได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อช่วยให้พนักงานไม่คิดจะลาออกจากงานซึ่งเป็นการรักษาขวัญกำลังใจของพนักงานให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ หากยอมรับปัจจัยเหล่านั้นก็จะส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในทางที่ดีขึ้นซึ่งจะทำให้พนักงานมีแรงทำงานอย่างเต็มที่

5.3 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

ดักลาส แมกเกรเกอร์ (McGregor, 1960 อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2562) ให้แนวความคิดว่า ในการบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นอย่างไร การบริหารงานของเขาจะขึ้นอยู่กับทัศนะและความคิดเห็นของเขาเองที่เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา และแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา แมกเกรเกอร์ได้ตั้งทฤษฎี X และทฤษฎี Y ขึ้น สรุปได้ดังนี้

ทฤษฎี X ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วจะมีลักษณะเป็นคนที่เกียจคร้านและหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการบังคับให้ทำงาน

ทฤษฎี Y ได้ตั้งข้อสมมติฐานว่า คนโดยพื้นฐานแล้วมีความขยันหมั่นเพียร ให้ความร่วมมือ และสนับสนุนมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

ผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี X ย่อมจะใช้มาตรการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด จะใช้วิธีจูงใจด้วยผลตอบแทนทางด้านการเงิน และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ มีการคุกคามด้วยการลงโทษเป็นประการสำคัญ ส่วนผู้บริหารที่เชื่อในทฤษฎี Y จะพยายามจัดสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตนเองและจะส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นสำคัญ

ทฤษฎีนี้มีความสัมพันธ์กับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี X จะตั้งอยู่บนสมมติฐาน การตอบสนองความต้องการในระดับต่ำเท่านั้น (ความต้องการทางร่างกายและความต้องการความปลอดภัย) ในการจูงใจบุคคลในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น
2. มีความสนใจในการปรับปรุงงานน้อยมาก
3. จะมีการหยุดพัก หรือหลีกเลี่ยงงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้
4. ต้องการผลตอบแทนทางด้านการเงินเท่านั้น

ทฤษฎี Y จะตั้งอยู่บนสมมติฐานของการตอบสนองในระดับสูง (ความมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต) ในการจูงใจบุคคลในองค์การจึงคาดหมายเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า

1. ปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนดให้
2. ให้ความสนใจในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น
3. ไม่ยอมเสียเวลาในการทำงาน
4. ต้องการให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น

ทฤษฎีไหนเป็นทฤษฎีที่ถูกต้อง ทฤษฎี X หรือทฤษฎี Y คำตอบสำหรับคำถามนี้ย่อมขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนที่มาเกี่ยวข้อง สถานการณ์ ลักษณะขององค์การและปัจจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ผลจากการวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า การใช้แนวทางของทฤษฎี Y นั้นในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานได้มากกว่า

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล

ทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความประทับใจของบุคคลต่อสิ่งที่เป็นบวกและลบ (นิติพล ภูตะโชติ, 2562)

ทัศนคติมีความสำคัญมากต่อการใช้ดุลพินิจของผู้บริหาร ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมที่มีผลกระทบต่อองค์การ ถ้าพนักงานในองค์การขนาดใหญ่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หรือบริษัทของพวกเขาการเปลี่ยนงานก็จะสูง (สมเดช มุงเมือง, 2549) ดังนี้

ผู้บริหารองค์การในปัจจุบันจึงให้ความสนใจเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ของพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากทัศนคติของพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ พนักงานคนใดที่มีทัศนคติในการทำงานเชิงบวก เช่น มีทัศนคติเชิงบวกต่อตำแหน่งงานที่ตนสังกัดอยู่เมื่อทำงานในตำแหน่งนั้นจะภูมิใจกับตำแหน่งของตนที่ปรากฏให้เห็นพฤติกรรมชัดเจน ทั้งตั้งใจทำงานและความรับผิดชอบในงานที่ต้องทำ หากทัศนคติของบุคคลใดที่ได้รับการประเมินมีลักษณะที่อาจส่งผลเสียต่อองค์การ องค์การอาจหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเหล่านั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ขององค์การต่อไป

1. ความหมายของทัศนคติ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมายของ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคล

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) ได้กล่าวถึง ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงในเชิงบวกหรือเชิงลบของบุคคลในการตอบสนองต่อเป้าหมายบุคคล หรือเหตุการณ์ ทัศนคติสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและรอบตัวเขา เช่น ตัวเอง ครอบครัว การงาน เพื่อนร่วมงานและสังคม เป็นต้น ซึ่งบุคคลอาจกระทำด้วยเจตนา ทัศนคติจึงมีลักษณะเฉพาะในระดับจิตใจที่เรารู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ และสังเกตได้จากปฏิกิริยาชอบ หรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นระดับจิตวิทยาของปัจเจกบุคคลที่มีต่อสิ่งของต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับความชอบ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและผู้อื่น ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบโดยไม่คำนึงถึงสาเหตุหลักที่ไม่สามารถบอกเหตุผลได้อาจเป็นเพราะอคติบางอย่างก็ได้

2. ระดับที่มีการพิจารณา เป็นทัศนคติที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลและเหตุผลในการใช้ปัญญาและวิจารณญาณของบุคคล โดยบุคคลนั้นจะสามารถอธิบายสาเหตุของการแสดงทัศนคติและสามารถให้เหตุผลว่าเหตุใดเขาจึงรู้สึกเช่นนั้น

3. ระดับปฏิบัติ เป็นทัศนคติที่แสดงออกโดยการกระทำของบุคคล อันเนื่องมาจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมส่งผลให้เขาตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรม

นิติพล ภูตะโชติ (2562) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง การประเมินว่าสิ่งต่าง ๆ ถูกรับรู้อย่างไรและคุณรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เชิงลบ หรือเป็นกลาง มนุษย์มักจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันต่อสิ่งต่าง ๆ อาจขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ

ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2564) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ หมายถึง เป็นเรื่องเกี่ยวกับความเชื่อ ความรู้สึก และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรืองานต่าง ๆ เช่น นายสมปองมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน เมื่อหัวหน้ามอบหมายงานต่าง ๆ ให้นายสมปอง เขาจะทำหน้าที่อย่างเชื่อฟังและจะปฏิบัติตามคำสั่งโดยไม่คัดค้าน หรือรู้สึกขัดต่อคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากทัศนคติของผู้บังคับบัญชาว่า หัวหน้างานของเขาเป็นคนดี มีความสามารถและความยุติธรรมสูง เป็นต้น

ทัศนคติของบุคคลมีบทบาทสำคัญและเป็นเครื่องมือกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมในองค์การ การขาดงาน การลาออก ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของงาน เป็นต้น เราสามารถสังเกตได้จากการแสดงออกง่าย ๆ เช่น พนักงานที่จะบอกว่าชอบงานของตน หรือต้องใช้ความชำนาญในการสังเกต

ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ระดับของจิตสำนึกที่เกี่ยวข้องกับสภาพจิตใจของตนเอง ผู้อื่นและสถานการณ์อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าไปในทางใดทางหนึ่งก็ได้ซึ่งอยู่ในรูปแบบของการสนับสนุน หรือคัดค้าน

2. องค์ประกอบของทัศนคติ

Schifiman & Kanuk (2014 อ้างถึงใน ภูริพัฒน์ ชาญกิจ, 2564) ได้อธิบาย องค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล อันประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม

2.1 ความเข้าใจ หมายถึง องค์ประกอบที่แสดงถึงความรู้ ความคิด หรือความเข้าใจอาจเป็นความรู้ หรือการรับรู้จากความเชื่อในอดีต หากบุคคลมีความรู้ หรือความคิด เช่น อะไรดี อะไรเลว ชอบอะไร ไม่ชอบอะไร คนนั้นจะมีทัศนคติที่สม่ำเสมอในทิศทางเดียวกัน

2.2 ความรู้สึก หมายถึง องค์ประกอบทางอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบางสิ่งบางอย่าง องค์ประกอบนี้จึงเป็นเหมือนสิ่งกระตุ้นความคิด ซึ่งเป็นสิ่งเร้าที่สำคัญหากบุคคลมีความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับบางสิ่ง แสดงว่าเขาชอบ หรือถ้าบุคคลมีความรู้สึกด้านลบเกี่ยวกับสิ่งใดบุคคลนั้นก็จะแสดงอาการ หรือแสดงอาการที่ไม่ชอบจากสิ่งนั้นออกมา

2.3 พฤติกรรม หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดจากความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึก ซึ่งสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติหรือการกระทำทั้งดีและชั่ว เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าภายนอกจะเชื่อมโยงกับกระบวนการคิดของบุคคล ทั้งความเชื่อส่วนบุคคล ความรู้สึกของบุคคลจะนำไปสู่การแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคล ส่วนนี้อาจเรียกว่า เจตนาในการกระทำ

ทัศนคติทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์กัน ส่งผลให้องค์ประกอบอื่น ๆ ตามมา ดังนั้นองค์ประกอบทั้งสามจึงมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดจนไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างสมบูรณ์

ตัวอย่างเช่น แสดงองค์ประกอบทางอารมณ์ เป็นความเชื่อและมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบทางอารมณ์ซึ่งเกิดจากการประเมินเรื่องใด ๆ เมื่อบุคคลมีความเชื่อในเรื่องใด ๆ บุคคลนั้นจะแสดงออกในพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความเชื่อและความรู้สึกนั้น กระบวนการเหล่านี้จะเกิดขึ้นในลักษณะคงที่เสมอ จึงสามารถอธิบายได้ว่า ทำไมคนถึงมักมีพฤติกรรมเหมือนกันเมื่อต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย หรือที่เคยพบเจอในอดีต

3. ลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นลักษณะเฉพาะ ทั้งนี้ต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติให้ดีเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต ลักษณะของทัศนคติสามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์แต่ละคนเกี่ยวกับการจัดระบบของแนวคิดความเชื่อที่เกิดขึ้นภายในแต่ละบุคคลอาจมีทัศนคติที่แตกต่างกัน

3.2 ทัศนคติเกิดจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวบุคคล เช่น การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ศาสนา ประสบการณ์ สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นพื้นฐานของทัศนคติของแต่ละบุคคล

3.3 ทัศนคติ คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งเชิงบวก เชิงลบ หรือเป็นกลาง

3.4 หากทัศนคตินั้นเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้น การเปลี่ยนทัศนคติจะเป็นเรื่องยาก

3.5 ทัศนคติเป็นทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในมีอิทธิพลและมีบทบาทสำคัญในตัวบุคคลและเข้าใจยาก ยากที่จะแก้ไขและยากที่จะเปลี่ยนทัศนคติเหล่านั้น

3.6 ทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้และสามารถสร้างขึ้นเพื่อตนเองได้ ไม่ว่าทัศนคติในทางบวก หรือทางลบ การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ไม่ดี ที่หัวหน้าปฏิบัติต่อไม่ดีต่อเขาก็จะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่ดีและทัศนคติที่ไม่ดีต่อหัวหน้าคนนั้นด้วย

3.7 ทัศนคติที่ถ่ายทอด หรือแสดงออกในพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ผู้บังคับบัญชาที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่ไม่ให้ความไว้วางใจ ไม่เชื่อถือ

4. การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล

ทัศนคติของบุคคลไม่ใช่เรื่องตายตัว แต่ทัศนคตินั้นเป็นสิ่งที่เปลี่ยนได้โดยอาศัยวิธีการที่เหมาะสม ผู้บริหารองค์การที่ต้องการศึกษาวิธีเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานตามแนวทางที่องค์การกำหนด มี 4 วิธีการ ดังนี้ (ภูริพัฒน์ ชาญกิจ, 2564)

วิธีการที่ 1 การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นแนวทางในการให้ข้อมูลแก่บุคลากรขององค์การซึ่งจะทำให้ผู้รับเข้าใจ หากองค์การใดมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสามารถส่งข้อมูลได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ทำให้ผู้รับเข้าใจและรับรู้ถึงสิ่งที่องค์การต้องการจะสื่อถึงพวกเขาทำให้วัตถุประสงค์ที่ต้องการเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานมีโอกาสสำเร็จลุล่วง แต่ถ้าองค์การใดสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพก็อาจทำให้ข้อมูลสำคัญหายไปได้ หรือพนักงานบางคนไม่ทราบข้อมูลขององค์การซึ่งอาจส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานเปลี่ยนแปลงไปไม่เกิดผลสำเร็จ

วิธีการที่ 2 การให้ข้อมูลเพิ่มเติม บางครั้งข้อมูลที่พนักงานได้รับ หรือขาดหายไปในสิ่งที่สำคัญ ดังนั้น การให้ข้อมูลเพิ่มเติมจึงมีความจำเป็นเพื่อความสมบูรณ์ นำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างองค์การและพนักงาน

วิธีการที่ 3 เสริมสร้างการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ต้องการ วิธีการเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ต้องการ อาทิ ประการแรก การให้รางวัลแก่พนักงาน โดยอาจจะให้รางวัลที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินรางวัลแก่พนักงาน โบนัส เป็นต้น หรือรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น โล่รางวัล ใบประกาศ เป็นต้น และประการที่สอง การให้บทลงโทษแก่พนักงาน วิธีการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานนั้นเกิดความเข้าใจว่า ทัศนคติและพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นสิ่งที่องค์การไม่ต้องการที่จะเกิดขึ้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติตามการลงโทษนี้ ควรใช้ด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากอาจไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานบางคนได้ นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่การต่อต้านในอนาคต

วิธีการที่ 4 การใช้อิทธิพลของกลุ่ม แนวทางนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงโดยใช้กลุ่ม หรือสมาชิกของกลุ่มเป็นแรงกดดันทำให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติ วิธีนี้ต้องใช้พลังของกลุ่มในการช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ดังนั้น การศึกษาทัศนคติ ผู้บริหารควรเข้าใจที่มาของทัศนคติก่อน ทำให้เกิดความเข้าใจในบุคคลอันเนื่องมาจากแหล่งต่าง ๆ อาจส่งผลต่อทัศนคติที่แตกต่างกัน ผู้บริหารควรเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การซึ่งจะนำไปสู่การจัดการที่มีประสิทธิภาพต่อไป เนื่องจากทัศนคติของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงาน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและองค์การ

โดยทั่วไปทัศนคติของบุคคลมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในงานและความผูกพันธ์ที่มีต่อองค์การ

ความพึงพอใจในงาน ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่องานของตน โดยบุคคลที่แสดงทัศนคติเชิงบวกต่องาน เรียกว่า ความพึงพอใจในงาน หรือในทางตรงกันข้ามบุคคลอาจแสดงทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หรือเรียกว่า ความไม่พอใจในงาน ซึ่งทัศนคติทั้งสองด้านนี้เกิดขึ้นได้จากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน ลักษณะงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้า และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น หากบุคคลมีทัศนคติเชิงลบในใจ หลายสิ่งหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับงานจะทำให้บุคคลนั้นไม่พอใจงานนั้น ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมแสดงออกถึงการทำงานจนองค์การได้รับผลกระทบจากการกระทำของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้เกิดขึ้นในองค์การซึ่งอาจจะใช้เทคนิคการจูงใจพนักงาน เช่น การให้รางวัล การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงาน หรือในกลุ่มพนักงาน การยึดหลักบังคับบัญชาที่มีจริยธรรม เป็นต้น เพื่อทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น หรือไม่สร้างความไม่พึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน

ความผูกพันกับองค์การ คือความรู้สึกของพนักงานที่เป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์การ คือความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

ความผูกพันกับองค์การนี้สามารถแยกได้ 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้วยใจและความผูกพันจากความสืบเนื่อง สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความผูกพันด้วยใจ หมายถึงความต้องการที่แท้จริงของปัจเจกบุคคลในการทำงานในองค์การนั้น ๆ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ความห่วงใยต่อองค์การซึ่งโดยทั่วไปมีสาเหตุมาจากปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับองค์การ และ (3) ความจำเป็นในการรักษาสมาชิกภาพขององค์การ

2. ความผูกพันจากความสืบเนื่อง หมายถึง พนักงานขององค์การทำงานร่วมกับองค์การเพราะไม่คุ้มที่จะหางานอื่น เขาอาจจะรู้สึกเสียดายเวลาและการทำงานตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับจากที่ทำงานในขณะนั้น

องค์การอาจส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หรือทำให้พนักงานรู้สึกมั่นคงกับองค์การ รวมถึงการมอบหมายงานที่น่าสนใจและให้อิสระในการทำงานตามความรับผิดชอบของพนักงาน พนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์การมักจะทำงานด้วยความมุ่งมั่น มุ่งมั่นที่จะทำให้องค์การก้าวหน้าขึ้น ดังนั้น ความผูกพันธ์ต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานจึงจำเป็นต้องสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน (ภูริพัฒน์ ชาญกิจ, 2564)

6. ทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติของพนักงานมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันและอนาคตของแต่ละองค์การ โดยทัศนคติต่องานและต่อองค์การจะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ความทุ่มเท และคุณภาพงานของบุคคล เราจะเห็นได้ว่า พนักงานจะสนใจทำงาน หากเขามีทัศนคติที่ดีว่างานไม่น่าเบื่อ ท้าทาย น่าสนใจ และสามารถรับผิดชอบได้เต็มที่ พร้อมทั้งแสดงคุณค่าและความเป็นมนุษย์ของเขา ในทางกลับกัน หากงานของเขาซ้ำซาก น่าเบื่อ และไม่มีคุณค่า หรือความภาคภูมิใจจะทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้นต่อปริมาณและคุณภาพของงาน นอกจากนี้ทัศนคติความสัมพันธ์ของพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนสำคัญของงานในองค์การ ดังนั้น ทัศนคติในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่อาจก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความเครียด ความคับข้องใจ หรือความขัดแย้ง เป็นต้น โดยประเด็นสำคัญในการศึกษาทัศนคติของบุคคลที่มีในการร่วมงานกับองค์การ 3 ประการ ต่อไปนี้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551)

6.1 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขาโดยบุคคลจะแสดงทัศนคติที่ดีต่องาน หรือเรียกว่า ความพึงพอใจในงาน หรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน หรือที่เรียกว่า ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งจะเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ บุคคลจะประเมินผลของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความมั่นคง ความปลอดภัย ค่าตอบแทน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งแต่ละปัจจัยจะแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ที่มีผลต่อความพอใจ ที่เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ หรือไม่มีความพอใจในงาน ที่เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย ที่ต่างกัน

6.2 การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่คิดว่าตนเองมีส่วนในความสำเร็จของงาน ผู้ที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานจะรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีความภาคภูมิใจในงานของตน บุคคลจะให้ความสำคัญและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในงานซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

6.3 การผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลในฐานะที่เป็นพนักงานขององค์การ ผู้ที่มีความรัก ซื่อสัตย์ และไว้วางใจในองค์การจะทำงานร่วมกัน ในปัจจุบันหลายองค์การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์การ เพื่อสร้างความตระหนักในการเป็นประชากรขององค์การในหมู่สมาชิกและช่วยกันเป็นแรงผลักดันทำให้องค์การก้าวหน้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า อันที่จริงแล้วทัศนคติทั้ง 3 ประเภทมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากทัศนคติที่ดีต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการอยู่ร่วมกันของสมาชิกให้มีความสม่ำเสมอและสร้างความสำเร็จให้กับองค์การ เขาจะกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติหน้าที่ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมในการทำงานผูกพันเป็นสมาชิกขององค์การที่ส่งเสริมให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเจริญรุ่งเรืองอย่างมั่นคง บางครั้งจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจนถึงมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ทัศนคติเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบางสิ่ง มนุษย์เรามักจะมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน วิธีที่ผู้คนมีทัศนคติที่แตกต่างกันนั้นเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ความเชื่อ สติปัญญา ความรู้ ครอบครัว ข้อมูล วัฒนธรรม ประเพณี สิ่งแวดล้อม ประสบการณ์ จากปัจจัยดังกล่าว มนุษย์จึงมีทัศนคติที่แตกต่างกัน บางคนแสดงทัศนคติเชิงบวกว่าเป็นความคิดที่ดี เป็นการสนับสนุนส่งเสริมและสร้างสิ่งดี ๆ ในสังคมและการจัดการองค์การ แต่บางคนแสดงทัศนคติเชิงลบ ได้แก่ การไม่เชื่อฟัง ความไม่ไว้วางใจไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย คัดค้าน ขัดขวาง สงสัย และเกลียดชัง ส่งผลต่อการบริหารงานในองค์การ ดังนั้น ในการศึกษาทัศนคติ ผู้บริหารจะเข้าใจที่มาและปัจจัยในการกำหนดทัศนคติของบุคคลในองค์การ ช่วยให้ผู้บริหารรับรู้และเข้าใจวิธีการเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในทางบวกหรือทางลบตามที่องค์การกำหนด ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าซึ่งจะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ความหมายประสิทธิภาพในการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการทำงาน ตัวอย่างเช่น

บรรยงค์ โตจินดา (2543) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล ไว้ดังนี้

1.1 การสร้างบรรยากาศ หรือสภาวะที่จะทำให้คนในองค์การรู้สึกประทับใจที่จะทำงาน หรือเงื่อนไขในองค์การเอื้อต่องานระดับขวัญของมนุษย์มากน้อยเพียงใด

1.2 การใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ หรือรวบรวม เพื่อกำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์การ ส่งเสริมการปรับปรุง โดยทั่วไปจำเป็นต้องวัดว่ากิจกรรมใดควรปรับปรุง เปรียบเทียบผลลัพธ์กับต้นทุนของการปรับปรุง

1.3 กำหนดระบบ การประเมิน และค่าตอบแทนของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสิทธิภาพการบริหารตามแนวทางการวัดผลกำไร

1.4 ขจัดอุปสรรคขัดขวางการบริหารงาน สื่อสารการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การ

1.5 ฝ่ายบริหารควรแจ้งการดำเนินงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลักการนโยบาย

1.6 การวัด หรือการประเมินใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในองค์การต้องใช้เกณฑ์มาตรฐาน

1.7 การวัดความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลองค์การอื่น ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ ผลกำไร การเติบโต ค่าใช้จ่าย เป็นต้น ควรทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานสูง สามารถมีระบบการทำงาน สร้างทรัพยากรและความมั่งคั่งเพื่อเก็บไว้ภายในเพื่อขยายเพิ่มเติมและเพื่อรองรับสถานการณ์วิกฤตภายนอกได้

สรุปว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การพัฒนาความสามารถและทักษะเพิ่มเติมในการทำงานของตนเอง หรือผู้อื่นได้รับการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งจะทำให้ตัวเอง ผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

2. เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง ในเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ควรพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

2.1 ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพถ้านายมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 10 นาที ก็ควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมง หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2.2 ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์การต้องตรวจทานงานก่อนเสนอนายเสมอ

2.3 ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา มิใช่การมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้นแต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์การ เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

2.4 ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นหมอที่รักษาคนไข้มานาน เป็นอาจารย์ที่สอนนักศึกษามานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคลเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูงจะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์การจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์การนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์การพัฒนาได้เร็ว

2.5 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่มาใช้ในองค์การ เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การสามารถนำมาใช้เป็นกรอบ หรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดี ความชอบ หรือเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าการทำงานอย่างไรจึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อย นั่นก็คือการลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่าในเชิงเศรษฐศาสตร์อาจเน้นความคุ้มค่า หรือความคุ้มทุนในการปฏิบัติงานด้วย

3. อุปนิสัย 7 ประการของผู้มีประสิทธิภาพสูง

สตีเฟน อาร์. โควีย์ (Stephen R. Covey อ้างถึงใน พรนพ พุกกะพันธุ์, 2544) ผู้เชี่ยวชาญด้านภาวะผู้นำ ได้เสนออุปนิสัย 7 ประการ ของผู้มีประสิทธิภาพสูง สรุปได้ดังนี้

อุปนิสัยที่ 1 โพรแอ็กทีฟ

โพรแอ็กทีฟ หมายความว่า รับผิดชอบต่อสิ่งที่คุณเลือกหรือเริ่มต้น โดยทำตามหลักการและค่านิยมมากกว่าทำตามอารมณ์ คนที่มีโพรแอ็กทีฟมักจะกระตือรือร้นกับแนวคิดใหม่ ๆ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจกับตัวเองอยู่เสมอ

อุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมาย

ไลฟ์สไตล์หรือการทำงานใด ๆ ต้องมีจุดมุ่งหมายในใจ ไม่ทำงานวันแล้ววันเล่าโดยไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ลงมือทำและยึดมั่นในอุดมคติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น

อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งสำคัญก่อน

ผู้นำมีงานมากมายที่ต้องรับผิดชอบ คุณต้องรู้ว่างานใดมีความสำคัญเป็นอันดับแรก การจัดระเบียบและการปฏิบัติตามลำดับความสำคัญเป็นสิ่งสำคัญและทำให้โครงการขนาดใหญ่บรรลุเป้าหมาย กล่าวคือ การใช้ชีวิต หรือทำงานใด ๆ ให้ทำสิ่งสำคัญก่อนเสมอ

อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ-ชนะ

ความคิดและการกระทำใด ๆ จะต้องมุ่งไปสู่ผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ ไม่มุ่งแต่เพียงชนะ ยิ่งอยู่ในสถานการณ์ความขัดแย้ง กรอบแนวคิด win-win จะเป็นประโยชน์อย่างมาก

อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา

การที่จะเข้าใจผู้อื่น คุณต้องฟังอย่างระมัดระวัง แล้วสื่อสารกันอย่างเปิดเผย พยายามเข้าใจผู้อื่น ต้องเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ต้องคิดดูว่าสถานการณ์แบบนี้ ถ้าเราเป็นเขา เราจะทำอย่างไร

อุปนิสัยที่ 6 ผนึกกำลังประสานความต่าง

การผนึกกำลังเป็นทางเลือกที่ 3 ไม่ใช่วิธีของฉันและไม่ใช่วิธีของคุณ แต่เป็นวิธีที่ 3 ที่ดีกว่าวิธีที่แต่ละคนต่างคนต่างทำไปตามลำพังเป็นวิธีแก้ไขปัญหาและคว้าโอกาสเอาไว้

อุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ

ปรับปรุงตนเองในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา เพิ่มขีดความสามารถของเราให้มีอุปนิสัยอื่น ๆ ทั้งหมด เพื่อความมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

1. ความหมายของคุณภาพชีวิต

ปัจจุบัน คุณภาพชีวิต ได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาประเทศ ดังนั้น เป้าหมายของการพัฒนาทุกด้าน ไม่ว่าจะในด้านสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง ล้วนมุ่งไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคม ด้วยเหตุนี้คำนิยามความหมายของคุณภาพชีวิตจึงได้รับการอธิบายและตีความกันอย่างกว้างขวางที่นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมายไว้ ดังนี้

องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978 อ้างถึงใน นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์, 2560) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ความรู้สึกพอใจ มีความสุข และมีความพอใจกับองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ อาหาร สุขภาพ โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร

องค์การอนามัยโลก (WHO, The WHOOOL Group, 1995 อ้างถึงใน นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์, 2560) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง เป็นการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับชีวิตของบุคคลนั้นในบริบทของวัฒนธรรมและสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ซึ่งเชื่อมโยงกับเป้าหมายและความคาดหวังของบุคคล

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (2555) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง การดำรงชีวิตมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมกับความต้องการพื้นฐานที่กำหนดไว้ในสังคมใดสังคมหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่ง

นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง บุคคลมีการดำรงชีวิตที่เหมาะสมตามความต้องการพื้นฐานของสังคมที่สนองความต้องการทางร่างกาย สังคม และจิตใจอย่างเพียงพอจนทำให้เกิดสุขภาพกายและใจที่ดี

ลัดดาวรรณ ณ ระนอง (2560) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดีและดำเนินชีวิตที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีลักษณะความเป็นอยู่ที่ดี มีความพึงพอใจในชีวิต มีการรับรู้ของบุคคลในการใช้ชีวิตตามประสบการณ์ความพอใจ ความรู้สึก ความสุขภายในจิตใจ

2. ความสำคัญของคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมอย่างมาก การที่จะให้คนในสังคมเป็นคนที่มีคุณภาพได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับการมีชีวิตของเขาในสังคมนั้น ถ้าเผอิญมีชีวิตของเขามีความยากจนแร้นแค้น ความจำเป็นพื้นฐานยังมิได้รับการตอบสนองย่อมก่อให้เกิดปัญหา ทางสุขภาพกายและสุขภาพจิตตามมาอีกมากมาย การพัฒนาทางด้านอื่น เช่น การปกครอง เทคโนโลยี เต็มไปด้วยความยากลำบาก ทั้งนี้ก็เพราะคุณภาพชีวิตของเขายังมิได้รับการพัฒนาได้ดีขึ้น

จะเห็นว่า คุณภาพชีวิตมีความสำคัญต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชนและประเทศชาติ ทุกคนจึงควรรู้จักเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตให้ถูกต้องและช่วยกันพัฒนาปรับปรุงตนเองครอบครัว ชุมชน ประเทศชาติและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การมีคุณภาพและชีวิตที่ดีร่วมกันได้ในที่สุด ดังนั้น คุณภาพชีวิต มีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมอย่างยิ่ง ซึ่งสรุปความสำคัญของการมีคุณภาพชีวิตได้ ดังนี้ (ลัดดาวรรณ ณ ระนอง, 2560)

2.1 ช่วยทำให้บุคคลและสังคมมีแนวในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งจะส่งผลให้สังคมมีความสงบสุขไป

2.2 กระตุ้นให้บุคคลและสังคมเกิดความกระตือรือร้นคิดที่จะปรับปรุงตนเองสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2.3 ทำให้บุคคลรู้จักใช้ปัญญา เหตุผล ความมีคุณธรรม จริยธรรม หลักจิตวิทยาหลักการบริหารเพื่อมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและสังคม

2.4 ทำให้บุคคลและสังคมมีการอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและปัญหาสังคม

2.5 ทำให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจในการที่ร่วมมือร่วมใจในการส่งเสริมศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี และค่านิยมที่ดีงามให้เกิดขึ้นในสังคม

3. ความหมายการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ให้ความหมาย พัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่เจริญขึ้น ส่วนความหมายของ คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคล หรือสิ่งของ และชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ ดังนั้น ความหมายของ การพัฒนาคุณภาพชีวิต จะหมายถึง การที่บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงความเป็นอยู่ในทางที่เจริญขึ้น

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (2555) ให้ความหมาย การพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การพัฒนาคนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพ สุขอนามัย การศึกษา สุขภาพจิต คุณธรรม ความพร้อมในการอยู่อาศัยในสังคม ความสามารถในการประกอบอาชีพ รวมถึงการพัฒนาในทุกขั้นตอนของชีวิตตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยชรา เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นของบุคคล สังคม และประเทศชาติ

ดังนั้น สรุปความหมายของ การพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อให้พนักงานมีระดับความอยู่ดีมีสุขทั้งกายและใจมีสุขภาพที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงานและมีความมั่นคงในชีวิตทำให้บุคคลมีความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ดำเนินชีวิตอย่างชอบธรรม พอใจกับความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญหลายประการ ดังนี้ (นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์, 2560)

4.1 ความปรารถนาอันสูงสุดของมนุษย์ คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจึงมุ่งมั่นพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา อาชีพรายได้ ศีลธรรม และจริยธรรม รวมทั้งรู้จักการจัดการตนเอง ซึ่งหากทุกคนทำได้เช่นนี้ก็เท่ากับสามารถช่วยเลี้ยงดูทั้งตนเองและของสังคมให้มีคุณค่าเจริญงอกงาม พัฒนาเป็นสังคมอุดมคติ ปัญหาในสังคมจะลดลง หรือหายไป เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหามลภาวะเป็นพิษ เป็นต้น

4.2 ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง องค์การต้องมีความสามารถในการดำเนินงาน ซึ่งความสามารถในการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นได้ขึ้นอยู่กับความผาสุกของบุคลากรไม่ต้องกังวลกับชีวิตส่วนตัวมีความสุขทั้งกายและใจจะทำงานด้วยความทุ่มเททั้งกายและใจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีคุณภาพสูง

4.3 คุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นจุดหมายปลายทางของบุคคล ชุมชน และประเทศชาติ โดยรวมหากประเทศใดที่ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีจะสามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกับอารยประเทศได้ ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ จึงพยายามอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้นให้ได้มาตรฐานที่สังคมต้องการจากนโยบายรัฐบาลของแต่ละประเทศ จะเห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ

5. คุณภาพชีวิตการทำงาน

ในมุมมองด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์, 2560)

5.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work-life) เมื่อพิจารณาจากความหมายกว้าง ๆ จะครอบคลุมทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับงานและการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อพนักงานทั้งทางบวกและทางลบ เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น อีกมิติหนึ่งถูกกำหนดการให้ความหมายไว้อย่างแคบ หมายถึง การบริหารการจัดการใด ๆ ที่ส่งผลโดยตรงต่องานของพนักงาน เช่น โครงสร้างองค์การ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การกำหนดลักษณะงาน เป็นต้น

5.2 ความมีสุขของพนักงาน (Employee wellness) เป็นแนวคิดที่เน้นความสุขของพนักงานในที่ทำงาน มุมมองของนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล มุ่งเน้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา และการส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิตของพนักงาน เน้นให้พนักงานมีชีวิตที่ดีและมีความสุข องค์การที่ใช้แนวความคิดนี้จะสะท้อนออกมาในรูปของโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ มากมาย ทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับงานแต่มุ่งหวังที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีชีวิตที่มีความสุขเท่านั้นและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที

5.3 ความสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) เน้นความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รวมทั้งชีวิตครอบครัวและชุมชนเพื่อให้สภาพการทำงานและผู้คนเท่าเทียมกัน สนับสนุนการส่งเสริมสมดุลชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การจัดการความเครียดในที่ทำงาน ลดอัตราการลาออก องค์การจะใช้แนวคิดใดเป็นหลักปฏิบัติขึ้นอยู่กับแนวทางและโลกทัศน์ขององค์การนั้น ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อแนวทางปฏิบัติขององค์การที่มีต่อยุทธศาสตร์ นโยบาย และโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลในชีวิตและการทำงาน

นโยบายกระทรวงแรงงาน (กระทรวงแรงงาน, 2564)

1. วิสัยทัศน์

แรงงานมีศักยภาพสูง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี “Productive Manpower”

2. พันธกิจ

2.1 เพิ่มศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ ให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของประเทศ

2.2 คุ้มครองและส่งเสริมให้แรงงานมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

2.3 เสริมสร้างองค์การธรรมาภิบาล

2.4 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างบูรณาการ เพื่อการบริหารจัดการและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 ส่งเสริมความร่วมมือด้านแรงงานระหว่างประเทศ

3. แนวทางการดำเนินงาน/พัฒนา

3.1 การพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

3.2 การคุ้มครองและเสริมสร้างความมั่นคง หลักประกันในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี

3.3 การบริหารจัดการด้านแรงงานระหว่างประเทศ

3.4 การพัฒนากลไกในการสร้างความสมดุลของตลาดแรงงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนให้ภาคแรงงาน

3.5 การบริหารจัดการองค์การ บุคลากร ด้วยหลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในองค์การ

3.6 การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อบูรณาการสารสนเทศที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ

4. กรอบนโยบายของประเทศที่สำคัญ

4.1 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580)

ยกระดับศักยภาพ ทักษะ และสมรรถนะแรงงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน มีการทำงานตามหลักการทำงานที่มีคุณค่า เพื่อสร้างผลิตภาพเพิ่มให้กับประเทศ

4.2 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564)

ภารกิจของกระทรวงแรงงานมีส่วนที่เกี่ยวข้องใน 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ (2) ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม และ (3) ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

4.3 นโยบายรัฐบาล

4.3.1 เร่งสร้างโอกาส อาชีพ และการมีรายได้ที่มั่นคงแก่ผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้งสตรี ผู้ด้อยโอกาส และแรงงานต่างด้าวที่ถูกกฎหมาย

4.3.2 ยกระดับคุณภาพแรงงาน โดยให้แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน

4.3.3 เชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินการระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของพื้นที่และของประเทศโดยรวม

4.3.4 ส่งเสริมให้แรงงานนอกระบบเข้าสู่ระบบที่ถูกกฎหมายมากขึ้น

4.3.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ รวมถึงปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง การทารุณกรรมต่อแรงงานต่างด้าว

4.3.6 เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลาย เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยสร้างความเข้มแข็งและความพร้อมแก่แรงงานไทยและร่วมพัฒนาระบบความคุ้มครองทางสังคมของแรงงานอาเซียน

4.4 นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2558–2564)

ได้กำหนดผลประโยชน์แห่งชาติเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่น มั่นคงทางสังคม ท่ามกลางสังคมและการมีเกียรติศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ โดยมีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงแรงงานในเรื่อง การรักษาผลประโยชน์แห่งชาติทางทะเลและจัดระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง

4.5 นโยบายไทยแลนด์ 4.0

นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการแรงงานและเพิ่มศักยภาพฝีมือแรงงานเข้าสู่มาตรฐานสากล

4.6 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579)

กระทรวงแรงงานได้จัดทำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 โดยกำหนดวิสัยทัศน์ในอีก 20 ปีข้างหน้า คือ ทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่าสูงสู่ความยั่งยืน แบ่งการดำเนินการเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์เป็น 4 ช่วง ๆ ละ 5 ปี ดังนี้

ช่วงที่ 1 Productive Manpower (พ.ศ. 2560–2564) เป็นช่วงของการวางรากฐานด้านแรงงานให้เป็นมาตรฐานสากล

ช่วงที่ 2 Innovative Workforce (พ.ศ. 2565–2569) เป็นช่วงของการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นประชากรของโลก

ช่วงที่ 3 Creative Workforce (พ.ศ. 2570–2574) เป็นช่วงของการสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน

ช่วงที่ 4 Brain Power (พ.ศ. 2575–2579) เป็นช่วงของการเข้าสู่สังคมการทำงานแห่งปัญญา

4.7 แผนแม่บทพัฒนาแรงงานไทยในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560–2564)

กระทรวงแรงงานได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย (1) ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (2) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองและเสริมสร้างความมั่นคง หลักประกันในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี (3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านแรงงานระหว่างประเทศ (4) ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกในการสร้างความสมดุลของตลาดแรงงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนในภาคแรงงาน (5) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การ บุคลากร ด้วยหลักธรรมาภิบาลและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในองค์การ และ (6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อบูรณาการสารสนเทศที่ทันสมัยมีเสถียรภาพ

4.8 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)

มุ่งสู่การบรรลุวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนในเป้าหมายข้อที่ 8 คือ ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและทั่วถึงและการจ้างงานเต็มที่งานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน

5. การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ

5.1 ให้ผู้บริหารทุกหน่วยงานชี้แจงนโยบายและมอบภารกิจที่รับผิดชอบเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ กำกับดูแล ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยให้มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกกระทรวง พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดสำคัญรองรับนโยบายและให้สอดคล้องกับงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน

5.3 ให้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงแรงงานเพื่อติดตาม กำกับดูแล และให้คำแนะนำในการปฏิบัติตามนโยบาย เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

ความสัมพันธ์ของนโยบายกระทรวงแรงงานกับแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน องค์การและทรัพยากรบุคคลที่องค์การต้องการย่อมจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การกำนโยบายสำหรับการวางแผนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการเพื่อให้องค์การ หรือหน่วยงานมีทรัพยากรบุคคลที่ตรงกับความต้องการขององค์การ มีทรัพยากรที่มีคุณภาพ หรือมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ มีปริมาณหรือขนาดที่เหมาะสมและเพียงพอ หรือปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (มานิต ศุทธสกุล, 2560)

ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากความสำเร็จในการทำงานย่อมเกิดขึ้นภายในขอบเขตของเวลา นอกจากนี้ยังได้พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ย่อมทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ ทำให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงาน และศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือตามมาตรฐานสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพที่ให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของตนเอง เป็นภารกิจด้านการฝึกฝีมือแรงงาน การฝึกอบรมต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนจากสถานประกอบกิจการ สถานศึกษา สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินงานด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2560)

ในการกำหนดแนวทางสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภายภายใต้นโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่ดำเนินงานด้านการฝึกอบรมฝีมือแรงงานได้เข้ามามีส่วนร่วมกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะและเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานบริษัทเอกชนได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานมีความรู้ทักษะในการทำงานมากขึ้น เมื่อเกิดปัญหา อุปสรรคในการทำงานสามารถป้องกันและแก้ไขได้ทันท่วงที หรือเพิ่มความระมัดระวังในการทำงานให้มากขึ้น มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น พร้อมปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันการฝึกอบรมนอกบริษัทช่วยให้พนักงานได้พบปะผู้คนจากบริษัทอื่น มีโอกาสแลกเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานและยังกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน หรือต้องการพัฒนาตนเอง เพื่อนำความรู้ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทเกิดประสิทธิภาพและยังเป็นแรงขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อรพิน การะกูล (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความแตกต่างทางด้านบุคคลที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานเอกชน และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานเอกชน สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อ ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนกำลังคนในองค์กร ธุรกิจรวมถึงการเป็นฐานข้อมูลและต่อยอดการวิจัยเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชนในอนาคตต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร มี 4 ปัจจัย เรียงลำดับตามปัจจัยที่ส่งผลมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในงานปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและปัจจัยด้านหัวหน้างานและลักษณะงานตามลำดับ

วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital., Ltd. การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. โดยรวบรวมข้อมูลจาก การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลัก (In-depth Interview) จำนวน 5 คน และจากแบบสอบถามโดย เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. จำนวน 29 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ เพราะเป็นสิ่งแรกที่ต้องการเมื่อเข้ามาทำงานและเมื่อทำงานแล้ว ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ยังพบว่า ปัจจัยความคาดหวังของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ณัฐวุฒิ ชมทอง (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี (2) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี และ (3) ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานีในระดับมาก ทั้งด้านความต้องการความสัมพันธ์และด้านความต้องการความก้าวหน้า (2) ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานีในระดับมาก ทั้งด้านสภาพแวดล้อม ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ (3) พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการมาปฏิบัติงานตรงเวลา งานการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นและการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ ๆ เพื่อลดการปฏิบัติงาน

ภูดิศ สุชาติพงศ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมที่มีผลต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน โดยจุดมุ่งหมายเพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเสนอต่อฝ่ายบริหารเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานและบุคลากรในบริษัทให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อพัฒนาธุรกิจได้ดีขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้คำถามปลายเปิดกึ่งมีโครงสร้าง และใช้รูปแบบสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในบริษัท จำนวน 30 คน แล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทให้ความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เป็นกำลังใจสำคัญที่จะผลักดันให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน รองลงมาเป็นปัจจัยด้านสวัสดิการต่าง ๆ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่องค์กรควรดูแลพนักงาน สามารถช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและปัจจัยสุดท้ายคือ ปัจจัยโบนัสที่ควรจะเป็นตามผลงานและเพื่อนร่วมงานที่คอยผลักดันให้คำปรึกษาที่ดี

อัครายุตม์ กาญจนเสถียร (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัทรักษาความปลอดภัยแอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด มีวัตถุเพื่อการศึกษา (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (2) ทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร(3) แรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (4) บรรยากาศในการทำงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นพนักงานฝ่าย ปฏิบัติการของบริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส ผลการศึกพบว่า แรงจูงใจ ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานและด้านความรับผิดชอบไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความก้าวหน้ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ ของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านสถานะทางอาชีพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

อุษา ศิระสากร (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท เอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด (2) ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส(ประเทศไทย) จำกัด และ (3) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส (ประเทศ ไทย) จำกัด การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 70 คน ปัจจัยต่าง ๆ ที่บริษัทใช้เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด และพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก

รัชชานนท์ สุวรรณวิชัย (2563) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID–19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID–19 โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น 5 ตัวแปรที่ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานเอกชนในช่วง COVID–19 ได้แก่ (1) ความปรารถนาเพื่อให้องค์กรอยู่รอด (2) ความต้องการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลสำคัญ (3) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง (4) ความรู้สึกกลัวที่ตัวเองจะเป็นคนไร้ค่าต่อทีมหรือองค์กร และ (5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ผลการวิจัยพบว่า มีตัวแปร 2 กลุ่มได้แก่ (1) ความปรารถนาเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และ (2) ความต้องการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลสำคัญส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID–19 ส่วนความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความรู้สึกกลัวว่าจะไร้ค่าต่อทีมหรือองค์กรและปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จ ปัจจัยเหล่านี้ความสัมพันธ์ใกล้เคียงและจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกับความต้องการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลสำคัญซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการวิเคราะห์ของปัจจัยกลุ่มนี้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าปัจจัยจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 5 ปัจจัย ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID–19

พิเชษฐ์ ชิ้มเจริญ (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อพนักงานในองค์กรขนาดเล็ก กรณีศึกษาบริษัท จงฟู่ (กรุงเทพ) จำกัด งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรและปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก พนักงานของบริษัท จงฟู่ (กรุงเทพ) จำกัด จำนวน 9 คน โดยแบ่งเป็นระดับหัวหน้างานที่มีความใกล้ชิดกับผู้บริหารจำนวน 4 คน และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 5

คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยหลักที่จูงใจพนักงานในองค์กรคือการที่ผู้บริหารองค์กรและหัวหน้างานในแต่ละแผนกมีความหยืดหยุ่นในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาและแต่ละแผนกก็มีอิสระในการทำงาน รองลงมาคือสถานที่ทำงานใกล้บ้านที่ช่วยให้การทำงานสะดวกและปลอดภัย ส่วนความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กรนั้นมาจากผู้บริหารที่มองเห็นความสำคัญของพนักงาน เอาใจใส่ในการทำงานและจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน ส่วนปัญหาอุปสรรคที่ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน คือการที่หัวหน้างานมีการต่อว่าผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการใส่อารมณ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

มัทวัน เลิศวุฒิวงศา (2564) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) ศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานและแผนกสังกัดที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและ ความภักดีขอพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความภักดีของพนักงานเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัทที่อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการณ์จนถึงผู้จัดการของบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งจำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเอกชนกรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มี ความสัมพันธ์ต่อความภักดีในระดับมาก ในส่วนของการสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า (1) พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) พนักงานที่มีลักษณะด้าน ประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน (3) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความภักดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในระดับสูง อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 (5) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันต่อความภักดีของพนักงานในระดับสูงมาก อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (6) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันต่อความภักดีของพนักงานในระดับสูงอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ความรู้ที่ได้ศึกษาจากแนวคิด เอกสาร ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการกำหนดกรอบแนวคิด โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พนมพัทธ์ สมิตานนท์, 2558) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น และปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) นโยบายบริษัท (4) สภาพแวดล้อมทำงาน (5) ความมั่นคงในการทำงาน (6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 35 คน สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกได้เป็นอย่างดี

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกสะท้อนถึงสถานการณ์ หรือปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาได้ และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี หัวหน้าพนักงาน และพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 18 คน ซึ่งคัดจากประชากรทั้งหมด 35 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะจง เพื่อที่สามารถตอบโจทย์งานวิจัยได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่

2.1 คณะผู้บริหาร	จำนวน	3	คน
2.2 ผู้จัดการ	จำนวน	1	คน
2.3 พนักงานบัญชี	จำนวน	2	คน
2.4 หัวหน้าพนักงาน	จำนวน	1	คน

2.5 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน

รวม จำนวน 18 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. แบบสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กำหนดไว้ แนวคำถามในการสัมภาษณ์ที่มาจากการทบทวนวรรณกรรม ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดประเด็นต่าง ๆ ร่วมกับการใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้าง พร้อมด้วยเครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึก ปากกา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานเพื่อให้แรงงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ หรือปัญหาอุปสรรคในการทำงานด้านอื่น ๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาได้ต่อไปในอนาคต

ขั้นตอนในการสร้างคำถามบทสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างมี 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร บทความอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้ทำการเก็บรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม นำมาสรุป กำหนดขอบเขตเนื้อหา ในการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อให้ครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 การนำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างลงพื้นที่ภาคสนามสัมภาษณ์กลุ่มประชากรตัวอย่าง

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยทำความเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับการทำวิจัยและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา เพื่อนำมาสร้างแบบสัมภาษณ์ ให้ตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัยครั้งนี้

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และพัฒนาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

และนำแบบสัมภาษณ์เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านใหม่ และนายกเทศมนตรีตำบลรวมใจพัฒนา

หลังจากนั้นนำแบบสัมภาษณ์มาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขยื่นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

ในลำดับต่อมา ดำเนินการขอรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากหน่วยพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา

หลังจากดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือและขอรับรองมาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เสร็จแล้วในขั้นตอนสุดท้ายจึงนำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน ในการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ เอกสาร และบทความทางวิชาการ และการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาพัฒนากรอบในการสร้างแนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเก็บข้อมูลแบบเจาะจงกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือนำส่งจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.2 ผู้วิจัยทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ ในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.3 เข้าไปสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง พร้อมด้วยสมุดปากกา สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.4 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์โดยการใช้ประเด็นคำถามตามที่กำหนดไว้

การสัมภาษณ์จะเริ่มต้นด้วยการแนะนำตัว แนะนำวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์และหลีกเลี่ยงคำถามที่ไม่เหมาะสม หรือคำถามที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง และแจ้งผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยว่าจะมีการบันทึกการสนทนาด้วยเครื่องอัดเสียง

2.5 ผู้สัมภาษณ์จะเริ่มการสนทนาจากคำถามที่กำหนดไว้และบันทึกคำตอบทั้งหมดในแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ จากนั้นจะมีการสัมภาษณ์พร้อมคำถามปลายเปิดที่จะนำไปสู่ปัญหาการศึกษาและทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระสูงสุดในการตอบคำถาม

2.6 รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผลการศึกษา

วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่และการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้งมาเรียงประเด็นสัมภาษณ์ของแต่ละบุคคล จัดจำแนกและจัดระบบข้อมูล จัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาให้มีความสอดคล้องกัน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และสรุปจัดเรียงประเด็นใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีประเด็นความถูกต้องตรงกับเจตนารมณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จากนั้นตรวจสอบและยืนยันข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา” โดยงานวิจัยนี้ เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน และเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 คน ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี หัวหน้าพนักงาน และพนักงานบริษัทเอกชน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 11 ด้าน จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน พบว่า

1.1 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยามีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นการกระทำที่มีความสุข รักในการทำงาน เต็มใจทำงานเต็มที่ รวมถึงการทุ่มเทให้กับสิ่งที่ทำโดยไม่รู้สึกลำบากใจ หรือถูกบังคับและเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ เป็นต้น

1.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยความสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า ความสำเร็จในการทำงาน เกิดจากพนักงานในบริษัททุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ถึงแม้ว่าทุกคนจะมีเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานแต่ละคนมีคุณสมบัติบางอย่างที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยพาพวกเขาไปสู่จุดสูงสุดในแต่ละสายอาชีพได้และประสบความสำเร็จในชีวิตทั้งในด้านชื่อเสียง เกียรติยศ รายได้ สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้ทักษะการคิดอย่างมีเหตุผลเพื่อช่วยวิเคราะห์หาต้นตอของปัญหาที่แท้จริงจะได้แก้ไขได้ตรงจุดและรู้จักการทำงานเป็นทีมแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานทำให้พนักงานรู้สึกมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ยอมทำทุกอย่างเพื่อองค์การด้วยความเต็มใจและขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทแห่งนี้ ก็คิดว่าเราประสบความสำเร็จในการทำงานแล้ว ซึ่งในการทำงานทุก ๆ วัน เราจะวางแผนว่าต้องทำอะไรก่อนและหลังบ้าง มีการจัดสรรเวลาในแต่ละวัน เพื่อให้เราไม่เกิดความสับสนในการทำงานและสามารถทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เช่น การสั่งงาน ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับไม่เหมือนกัน เมื่อถึงเวลาพูดคุยก็จะสื่อสารกันว่าเกิดอะไรขึ้น จนได้คำตอบและข้อสรุปจากสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการสื่อสารผิดพลาด หารือร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาใหม่อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่ายทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1, กรรมการผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ความมุ่งมั่นในการทำงาน เราจะต้องคิด ต้องทำงานอย่างเป็นระบบ การบริหารเวลาที่ดีจะช่วยให้เราทำสิ่งสำคัญที่สุดก่อน เราต้องมีความมั่นใจว่าจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เอาใจใส่ ขยัน อดทน เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ตลอดเวลา เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เมื่อเจอปัญหาอุปสรรคในการทำงานก็จะช่วยให้เราสามารถแก้ไขปัญหาที่เข้ามาได้อย่างทันท่วงทีและทำให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด หากเราแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ดีส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2, กรรมการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“การทำงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตัวเองด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและช่วยเหลือเพื่อนร่วมเท่าที่จะทำได้คือความสำเร็จในการทำงานอย่างหนึ่ง มีความเข้าใจและความไว้วางใจเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันคิด ช่วยกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่พบเจอในแต่ละวัน การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ทุกคนพร้อมเปิดใจพูดคุยเรื่องต่าง ๆ กันอย่างตรงไปตรงมาและรับฟังความคิดเห็นของกันและกันว่าเหมือน หรือต่างกันอย่างไร เพื่อปิดช่องว่างระหว่างความไม่เข้าใจกัน เมื่อเราทำแบบนี้ได้จะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดีไม่ว่ากับตัวเราเอง หรือพนักงานในบริษัททำให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายของบริษัทได้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ก่อนอื่นคือเราต้องเลิกทำอะไรตามความคาดหวังของคนอื่น หรือคิดว่าทำสิ่งนั้นแล้วจะไม่ถูกใจคนบางคน หรือกลัวว่าเขาจะมองเราในแง่ลบหรือคิดไม่ดีกับเรา แต่พึงระลึกไว้เสมอว่าตัวเรานั้นไม่สามารถทำให้ทุกคนพอใจในสิ่งที่เราทำได้ จงรู้สึกภูมิใจในตนเองและมีความสุขกับสิ่งที่ทำ ถ้าคิดจะทำอะไร อย่าลังเล เชื่อในสิ่งที่เราตัดสินใจเสมอว่าสิ่งนั้นต้องออกมาดีที่สุด เพราะถ้าเราคิดก่อนลงมือทำ ไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนแล้ว หากสิ่งที่ทำเกิดข้อผิดพลาดจริง ๆ เราก็ช่วยกันคิดแก้ไขปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ และจงมั่นใจในสิ่งที่เราได้ทำว่าดีที่สุดแล้ว นั่นคือผลสำเร็จในการทำงานทำให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ในการทำงานนั้นจะต้องมีความรู้สึกว่าตัวเราจะต้องรักในการทำงานไม่ว่าจะทำงานอะไรก็ตาม ทำให้ตนเองนั้นรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน เมื่อไหร่ก็ตามที่ทำให้ตนเองรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงานก็จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของตัวเรานั้นลดลง เมื่อเรามีความสุขกับการทำงาน การทำงานของเราก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งก็เป็นอีกหนึ่งความสำเร็จในการทำงานของเราเช่นกัน เมื่อไหร่ที่เราเจอข้อผิดพลาด หรือเจอปัญหาในการทำงาน เช่น ในวันหยุดนักท่องเที่ยวจะเยอะ พนักงานบริการไม่เพียงพอ เราก็จะมองเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของ

การทำงานแล้วว่าคืออะไรและพยายามหาทางปรับปรุงจุดแข็งและปรับปรุงจุดอ่อนของตัวเองในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้เกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"ดิฉันคิดว่าความสำเร็จในการทำงาน คือการทำงานเป็นทีม เราทำงานอยู่ในองค์การใหญ่ต้องมีความรักและสามัคคีกันในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและขาดไม่ได้ในการทำงานเป็นทีมเพราะการมีทีมงานที่ดีจะส่งผลต่อทั้งการทำงานและตัวบุคคล งานที่ดีย่อมมาจากการทำงานที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ สมาชิกทุกคนในทีมรู้หน้าที่ของตนทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่และถ้าทุกคนมีเป้าหมายเดียวกันจะทำให้การบริหารจัดการทีมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบริษัทมีระบบการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานทุกคนในองค์การต้องการพัฒนาตนเองมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้การทำงานในด้านอื่น ๆ ประสบความสำเร็จต่อไป เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท เมื่อพนักงานทุกคนมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเติบโตไปด้วยกัน องค์การจะเติบโตต่อไปส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"การทำงานอย่างมีเป้าหมาย พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีความสุขในการทำงาน ค่อย ๆ เรียนรู้สิ่งที่เราไม่ถนัด เช่น การทำอาหาร บริการลูกค้า เป็นต้น การพัฒนาตนเองคือจุดเริ่มต้นที่พวกเราสามารถทำงานทุกอย่างให้ประสบผลสำเร็จได้ เมื่อไหร่ก็ตามที่เราทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน เราก็จะไม่มีเวลาโฟกัสงานที่มีความละเอียดได้ดีเท่าที่ควร เช่น งานด้านเอกสาร การทำบัญชี รายรับ–รายจ่าย เป็นต้น ก็อาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ การแก้ปัญหาที่ดีที่สุดคือ เราต้องมีเป้าหมายที่จะทำงานอะไรก่อนหลัง โดยขั้นตอนแรกในการเริ่มงานที่ยังไม่เสร็จ คือการแบ่งงานตามลำดับความสำคัญเพื่อเพิ่มเวลาให้กับงานที่สำคัญก่อน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และก็จะส่งผลต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อเราทำงานในองค์การใหญ่ จะพบว่าแม้พนักงานทุกคนจะมีเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานแต่ละคนมีความคล้ายคลึงกันบางอย่าง แต่พนักงานทุกคนก็ประสบความสำเร็จในการทำงานเช่นกัน เพราะพนักงานทุกคนทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ทำให้รู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท พนักงานจะมีการวางแผนการทำงานและมีการบริหารเวลาที่เหมาะสม รักการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข เมื่อพบเจอปัญหา หรือความขัดแย้งในการทำงานจะสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง รวมถึงมีเพื่อนร่วมงานที่ดี ที่คอยสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกัน

และกัน มีความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและช่วยกันผลักดันองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

1.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า การได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารในการทำงาน ได้รับคำชม ได้รับกำลังใจ ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เมื่อทำได้ดีจะได้รับคำชมเชยจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ มีความรู้สึกได้รับการยอมรับและไว้วางใจในการทำงานที่ดีทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองมากขึ้น ความต้องการการยอมรับทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและสามารถประสบความสำเร็จในการทำงานได้ สิ่งนี้ทำให้เขารู้สึกถึงคุณค่าในตนเองที่ผู้อื่นจะรับรู้ถึงความสามารถของพวกเขาเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับพนักงานบริษัทส่งผลให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“การที่เราไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใดหรือเลือกฝ่าย แต่พร้อมให้ความเป็นธรรมกับทุกคนเท่า ๆ กัน จะทำให้การทำงานของพนักงานนั้นราบรื่น พนักงานทุกคนก็จะมีความรัก ความสามัคคีกัน มีความเคารพซึ่งกันและกัน ทั้งผู้บริหารและพนักงานในระดับเดียวกัน ไม่ว่าเราจะอยู่ในตำแหน่งไหน เราก็จะได้รับการยอมรับนับถือจากทุกคนในบริษัทเช่นกันและพร้อมเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2, กรรมการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“การทำความดีอย่างสม่ำเสมอ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น งานบัญชี ต้องมีความละเอียดรอบครอบในการทำเอกสาร และยังเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงานคนอื่น ๆ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้ได้รับชื่นชมและยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารได้โดยที่เราไม่ต้องเก่งกว่าใครและคอยให้ช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในองค์การก็ตาม ดิฉันรู้สึกมีกำลังใจและภาคภูมิใจในการทำงาน ทำให้

ดิฉันทำงานได้อย่างมีความสุขและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ จนบรรลุเป้าหมายขององค์การ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

"เพื่อนร่วมงานมักจะพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าดิฉันทำงานเก่ง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าเจอปัญหาอะไรก็จะพยายามหาทางออกที่ดีที่สุดให้ทุกคนได้เสมอ นอกจากนี้ยังสามารถทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงจัดการและจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำก่อนหลังจนสำเร็จ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

"หัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนกัปตันเรือ ต้องรับผิดชอบดูแลพนักงาน พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษาเพื่อช่วยแก้ปัญหาและเสนอวิธีแก้ปัญหาให้กับพนักงานอย่างจริงใจ ไม่ว่าจะปัญหานั้นจะเป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยก็ตาม ต้องดูแลการทำงานของพนักงานทุกคน เมื่อเกิดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เราสามารถวางแผนรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เราได้รับความเคารพนับถือจากพนักงานในบริษัท พนักงานทุกคนเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนบริษัทให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทและยังเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทุกคนอีกด้วย" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"ความกล้าหาญ กล้าทำในสิ่งที่ตนเองไม่เคยทำมาก่อน อย่างเช่น การทำอาหาร ซึ่งดิฉันไม่เคยทำอาหารให้บริการลูกค้ามาก่อน หน้าที่ของดิฉัน คือการให้บริการลูกค้าเป็นพนักงานเสิร์ฟอาหารเท่านั้น เนื่องจากวันหยุดนักท่องเที่ยวจะเยอะ เชฟทำอาหารคนเดียวไม่ทัน การทำอาหารบริการลูกค้าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของดิฉันเป็นอย่างมาก เรามีความภูมิใจที่ได้รับโอกาสนี้จากทางผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็พูดเอ่ยชมว่า เธอทำได้ดีมากอร่อยเหมือนกันนะ ซึ่งทำให้เรามีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น กล้าทำในสิ่งที่ตนเองไม่เคยทำมาก่อนได้สำเร็จส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพของตัวเราเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อ ๆ ไป จนบรรลุเป้าหมายขององค์การ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"ความขยัน และความตั้งใจในการทำงาน ทำให้เรารู้สึกมีพลังในการทำงานและภาคภูมิใจมาก ๆ บางครั้งเพื่อนร่วมงานก็จะมอบของเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แก่เรา และเราก็จะมอบของขวัญเล็ก ๆ น้อย ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานบ้างตามโอกาสอาจจะเป็นเนื่องในโอกาสวันเกิด หรือเทศกาลปีใหม่ทำให้เราเกิดแรงจูงใจที่ดีในการทำงานและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตัวเองอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ซึ่งคำยกย่อง คำชมเชยที่เรานั้นได้รับส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตัวเราเองได้มากยิ่งขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 18, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ดิฉันทำงานด้วยความทุ่มเท ความเสียสละ แม้จะไม่เคยรู้เรื่องเกี่ยวกับการทำงานในด้านอื่น ๆ มาก่อน อย่างเช่น งานด้านบริการ งานจัดการรีสอร์ท แต่ด้วยความพยายามและตั้งใจอย่างที่สุด พัฒนาทักษะและความสามารถของตัวเองอยู่เสมอ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ก็จะทำให้เรารู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง มีความภาคภูมิใจในตนเองเสมอ สามารถทำให้เรานั้นเป็นที่ยอมรับและได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานว่าดิฉันเป็นคนที่ทำงานด้วยความทุ่มเท ความเสียสละเป็นอย่างมากซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจอย่างยิ่งในการทำงานส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 12, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ตัวเราเองเป็นคนกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก ชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม ก็มักจะได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานเสมอว่า เธอเป็นบุคคลที่มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานทุก ๆ คน ทำให้เรามีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์การ ตั้งใจจะกระทำสิ่งนั้นต่อไปเรื่อย ๆ ดิฉันสามารถทำงานได้ทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นงานแม่บ้าน งานบริการ งานจิตอาสา ดิฉันก็จะทำได้เป็นอย่างดี ทำให้เรารู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานที่บริษัทแห่งนี้ได้เจอทั้งผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานที่ดี ดิฉันจะรับฟังความเห็นของคนอื่น ๆ เสมอ เพื่อเป็นแนวทางให้เรานำไปปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตัวเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในตนเองที่องค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า เมื่อพนักงานได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับความไว้วางใจในการทำงานจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำดีก็ได้รับคำชมเชย แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม ก็ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หากพบเจอปัญหาอุปสรรคในการทำงานก็สามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากพนักงานบริษัทมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานทำให้ลดอัตราการลาออกของพนักงาน และบริษัทสามารถรักษาพนักงานเก่ง ๆ ให้อยู่กับบริษัทระยะยาวได้อีกด้วย

1.1.3 ลักษณะงานที่ทำ

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่าบุคคลที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะรู้สึกถึงความสำคัญในตนเองและความภาคภูมิใจในงานของตน บุคคลมีความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ พวกเขาจะทำงานอย่างเต็มที่ ทุ่มเทให้กับการทำงาน เราควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าเราใส่ใจความคิดเห็นของพวกเขาจริง ๆ เปิดโอกาสให้พวกเขาได้แสดงความคิดเห็น ได้พัฒนาตัวเองเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การที่เราเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับบริษัททำให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพมาก

ดังนั้น ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา พบว่า เมื่อบริษัทเติบโตขึ้น พนักงานเริ่มมีการหมุนเวียนตำแหน่งการปฏิบัติงาน หรือพนักงานหนึ่งคนต้องไปทำงานหลายหน้าที่ ทำให้พนักงานไม่ได้ทำงานตรงตามตำแหน่งงานที่ตนเองต้องการ ไม่ตรงกับความถนัดของตนเอง หรืองานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เท่าที่ควร จะรู้สึกว่าตนเองขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานกับบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า เบื่อหน่ายกับหน้าที่การงานของตนเอง ทำงานต่อไปเรื่อย ๆ ในแต่ละวัน ไม่มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงานเช่นกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง พนักงานทุกคนต้องการทำงานที่ดีและเติบโตในบริษัท

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“งานที่ปฏิบัติหน้าที่ยังไม่มีความพึงพอใจมากนัก ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ไม่เกิดความท้าทาย งานยังไม่เสร็จก็เปลี่ยนไปทำอย่างอื่น ไม่ได้ทำให้รู้สึกว่าเราต้องทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อเราไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ทำให้งานเสร็จช้ากว่ากำหนดจึงส่งผลให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“แม้ว่าตำแหน่งงานที่ทำอยู่สามารถให้ความก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ ถ้าเราขาดการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน จะทำให้เราไม่มีแรงบันดาลใจในการทำงาน เพราะทำงานตามคำสั่งไม่ได้พัฒนาศักยภาพตัวเองเต็มที่ เมื่อเราทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน ก็เป็นการเพิ่มภาระงาน ทำงานไม่เสร็จตรงเวลาอีกแล้ว ลักษณะงานที่ทำไม่มีผลต่อความพึงพอใจมากนัก” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“เราจะแสดงความคิดเห็นได้ก็ต่อเมื่อเราพบปัญหาที่เกิดจากการทำงานในความรับผิดชอบที่แท้จริงที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่เราโดยตรงเท่านั้น บางครั้งฉันไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น เป็นการดำเนินการตามคำสั่งจากบนลงล่าง บางครั้งก็ทำให้เกิดความล่าช้า การทำงานหมุนเวียนตำแหน่ง หรือทำหลาย ๆ งานพร้อมกันเป็นอะไรที่เหนื่อยมาก กลับมีงานเข้ามาให้ทำอย่างต่อเนื่องไม่หยุด ปริมาณงานที่มากเกินกว่าที่ร่างกายจะรับไหว ถือว่าลักษณะงานที่ทำงานไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานเท่าที่ควร” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ยังไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากเราไม่มีอำนาจสั่งการใด ๆ ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าจะมีอิสระในการทำงานได้รับความไว้วางวางใจจากผู้บริหาร หรือเพื่อนร่วมงานก็ตาม” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 17, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้น จากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ พบว่าเป็นการสะท้อนให้เห็นว่า ในด้านการทำงาน ที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ พนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้ต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานให้เกิดขึ้นในบริษัท เปิดโอกาสให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นด้านการทำงานอย่างเต็มที่ ให้อำนาจในการตัดสินบางส่วนกับพนักงาน ไม่ควรมอบหมายภาระงานที่เกินไปจนทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ หรือตรงตามความถนัดของพนักงานแต่ละคน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเองที่จะทุ่มเททำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ บริษัทต้องส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแต่ละคน ส่งเสริมการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ทักษะในการทำงานซึ่งเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานได้ดีและเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.1.4 ความรับผิดชอบ

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมองว่า งานที่ทำจะเป็นงานที่มีคุณภาพสูงสุด เราต้องตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ละเลยการทำงาน รวมทั้งมีความกล้ารับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงานในการช่วยดูแลทรัพยากรและทรัพย์สินของบริษัทเสมือนเป็นของตนเอง เมื่อเราได้มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและชัดเจนแล้ว ควรมีความละเอียดถี่ถ้วน ตรวจสอบความคืบหน้าของงานที่เกิดขึ้นด้วยและรับผิดชอบงานที่ทำอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งปรับปรุงพัฒนาตนเองโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะการบริหาร ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้เราเป็นมืออาชีพไม่ว่าเราจะเก่งแค่ไหน หากเราไม่มีความรับผิดชอบ เราจะไม่สามารถบรรลุสิ่งใดได้เลย ดังนั้น หากเรามีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่จะทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าหน้าที่ความรับผิดชอบที่พวกเขาได้รับมอบหมายมีคุณค่าและสำคัญต่อบริษัทมากและยังช่วยขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความรับผิดชอบ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“พนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบสูง ทำงานด้วยความซื่อสัตย์ ขยันอดทน และต้องสามารถทำรายรับรายจ่ายของบริษัทได้อย่างถูกต้องด้วย งานบัญชีไม่ใช่ใครก็ทำได้ ต้องใส่ใจในรายละเอียดอย่างรอบคอบเพราะหากเราคำนวณผิดจะส่งผลกระทบต่อรายรับและรายจ่ายของบริษัทเป็นอย่างมาก การทำงานกับบริษัทที่มีชื่อเสียงถือเป็นหนึ่งในความภาคภูมิใจในชีวิตการทำงานของพนักงาน เราจึงมีความมุ่งมั่น ตั้งใจทำงาน ขยันหมั่นเพียรเพื่อให้มีกำลังใจในการทำงานต่อไปสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“การที่เราต้องไปทำงานในตำแหน่งอื่นที่เราไม่ถนัด อาจจะทำให้เจอปัญหา เช่น เพื่อนร่วมงาน เราต้องปรับตัว เรียนรู้การทำงานอยู่พอสมควร ถือเป็นประสบการณ์ที่ดี สิ่งแรกที่คิดเลยคือ ต้องทำหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุดไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งไหนก็ตาม เราต้องรับผิดชอบงาน ยิ่งเวลาที่เราอยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้นความรับผิดชอบก็มากขึ้น อย่ากลัวที่จะรับผิดชอบตัวเอง เราจะรับผิดชอบด้วยความตั้งใจและใส่ใจกับงานของตัวเองอย่างเต็มที่และยังพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเราได้มากขึ้นนำไปสู่ผลสำเร็จของงานและบรรลุเป้าหมายของบริษัท” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“เมื่อเราไปทำงานในตำแหน่งที่เราไม่สามารถปฏิเสธได้หรืองานที่ไม่เหมาะกับความสามารถของเรา เช่น งานบริการลูกค้า ทำอาหาร งานจัดดอกไม้ เป็นต้น เมื่อได้รับมอบหมายงานแล้ว อย่าทิ้งงาน อย่าละเลยงานจนงานไม่สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทได้ ต้องมีความรับผิดชอบสูง ทำงานด้วยความตั้งใจ เราต้องพัฒนาตนเองและจะส่งผลทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“สนุกกับการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีเพื่อที่จะได้เรียนรู้งานมากขึ้น ทำให้เรากระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งมีความรับผิดชอบกว้างขึ้น เข้าใจว่าลักษณะงานต่าง ๆ มีข้อจำกัด และมีความยากในการทำงานของตัวเองจะช่วยลดความขัดแย้งในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้อีกด้วย เราสามารถจัดการรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“การหมุนเวียนงานเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับพนักงาน และทำให้พนักงานเติบโตในองค์การ มีความตั้งใจทำงาน รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ว่าจะมอบหมายงานใด ๆ ก็สามารถรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ทำให้เราประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน หากเราเป็นคนทำงานที่มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความสม่ำเสมอจะส่งผลให้เราเป็นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 18, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า หากพนักงานบริษัทได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ หรือทำงานตรงตามความถนัด หรือตรงตามความต้องการของตนเองจะทำให้มีความรับผิดชอบในการทำงาน หากมีการหมุนเวียนตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีเช่นกัน เป็นการสร้างประสบการณ์ดี ๆ ให้กับพนักงาน ให้ได้เรียนรู้การทำงานที่หลากหลายทำให้มีแรงจูงในการทำงาน พนักงานพยายามเรียนรู้

และพัฒนาตนเองเป็นคนที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความมุ่งมั่นต่อการทำงานสูงทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์การพัฒนาไปสู่เป้าหมายสูงสุด

1.1.5 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า บริษัทได้ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน เช่น การเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานต่าง ๆ ให้พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานบริษัททราบถึงโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองก็จะช่วยให้พนักงานมีแรงขับเคลื่อนในการทำงานอย่างมีเป้าหมายเป็นการเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ สามารถทำให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถจากการทำงานได้อย่างเต็มที่และยังเป็นการพัฒนาตนเอง พนักงานที่มีแรงจูงใจสูงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานตนเองเพื่อให้ก้าวหน้า ความมุ่งมั่นประกอบด้วยหลายสิ่งหลายอย่าง เช่น ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ มีวินัยและประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตต่อไป ซึ่งเป็นสิ่งที่จะผลักดันให้พนักงานอยู่กับองค์การในระยะยาวและยังมีการวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายอาชีพในอนาคตอีกด้วย

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“เนื่องจากงานบัญชีต้องทำร่วมกันหลายฝ่าย เพราะต้องประสานงานข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัทกับพนักงานภายในบริษัทหลายแผนก รวมถึงบุคคลภายนอก เราต้องซื่อสัตย์ มีจรรยาบรรณในวิชาชีพและต้องไม่หยุดเรียนรู้และต้องพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง สิ่งไหนที่เราไม่รู้หรือทำไม่ได้เราก็ต้องพยายามศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม จัดสรรเวลาให้เหมาะสมจะช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานบัญชียังอาจทำงานอย่างอื่นได้อีกด้วย สามารถรับงานตรวจสอบเป็นอาชีพอิสระได้ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ดิฉันนำความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่ได้จากการอบรมพนักงานบริการมาช่วยในการพัฒนาการทำงานโดยการฝึกหัดพนักงานน้องใหม่และสอนงานที่เหมาะสมซึ่งลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น งานจัดดอกไม้ งานจัดห้องพัก เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญให้กับพนักงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ดิฉันคิดว่า การได้รับโอกาสจากบริษัทให้เป็นพี่เลี้ยงจะเป็นการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของเราทำให้รู้สึกมีความสุขกับการทำงานและเกิดแรงบันดาลใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพจนทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานและทำให้เราก้าวหน้าในหน้าที่การงานสามารถทำให้เราไปถึงเป้าหมายได้สำเร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ดิฉันได้เข้าฝึกอบรมการระงับอัคคีภัยและอพยพหนีไฟ เป็นการให้ความรู้เรื่องของการช่วยเหลือในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและวิธีการระงับเหตุอัคคีไฟประเภทต่าง ๆ หรือการช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ให้แก่พนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าหรือพนักงานในบริษัท กรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ดิฉันยังได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้แก่พนักงานผู้ได้รับบาดเจ็บจากทำงาน หรือนักท่องเที่ยวที่ได้รับบาดเจ็บจากการปั่นจักรยานต์ ทำให้ตัวเรามีการพัฒนาด้านทักษะและความชำนาญในด้านการปฐมพยาบาลมากขึ้น มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้นสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทในด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานในบริษัทที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองต่อไปในอนาคต” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของบริษัทนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ หากพบว่าพนักงานได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ บริษัทส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานแต่ละคนอย่างต่อเนื่อง เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม จัดการฝึกอบรมสัมมนาตามหลักสูตร เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และตำแหน่งปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมนี้ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานต้องมีวิธีการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ ปรับทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสม ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง มุ่งมั่นในการทำงาน พร้อมจะเติมโตไปกับบริษัทจะเป็นการช่วยเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้ พนักงานเกิดความพึงพอใจ ทำให้มีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจต่อด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาในภาพรวม

ความพึงพอใจเป็นการกระทำโดยเจตนาเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดี หรือยินยอมในการกระทำอื่น ๆ แต่บางครั้งความพึงพอใจก็อยู่ในตัวบุคคล นี่เป็นสิทธิส่วนบุคคลที่จะเปิดเผยหรือเก็บไว้เป็นส่วนตัว อย่างไรก็ตามความพึงพอใจนี้เป็นที่มาของการกระทำที่ทำให้มีความสุข รักในการทำงาน เต็มใจทำงาน รวมถึงทุ่มเทให้กับสิ่งที่ทำโดยไม่รู้สึกถูกบังคับและสามารถอยู่กับงานที่ทำหรือทำงานได้ในระยะยาวอย่างมีความสุข พนักงานมีความสุขที่ได้ทำงานที่ชอบและรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน ย่อมสร้างแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน ทุ่มเท และจริงใจในการทำงาน มีความเสียสละทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการทำงานของพวกเขามีประสิทธิภาพมากขึ้น พวกเขาจะมีความรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ทำและมีแรงจูงใจที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น พนักงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะร่วมกันพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าต่อไปและร่วมกันขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบ และปัจจัยจูงใจที่ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ดังนั้น ผู้บริหารควรหาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทุกคนเพื่อช่วยให้พนักงานไม่อยากลาออกจากงานซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจและมีกำลังใจในการทำงานที่ดี หากปัจจัยเหล่านั้นได้ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานในทางที่ดีขึ้นซึ่งจะทำให้พนักงานทุ่มเททำงานและขับเคลื่อนองค์การไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาเกิดความพอใจที่จะทำงานต่อไปและเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือการทำงานหย่อนประสิทธิภาพลง ต้องการให้พนักงานไม่เรียกร้อง หรือก่อความวุ่นวายต้องให้หรือปรับปรุงปัจจัยที่ไม่ให้เกิดความไม่พอใจเป็นการรักษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์การ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ นโยบายบริษัท สภาพแวดล้อมทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน เป็นต้น ดังนั้น การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้

สร้างความพึงพอใจในระยะยาว เป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น แต่หากปัจจัยดังกล่าวลดลง หรือหมดไป พนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและเรียกร้อง

1.2.1 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมองว่า การตัดสินใจในการทำงานว่าจะเลือกทำงานที่ไหน เหตุผลส่วนใหญ่ที่เราได้ยินมาเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเงินเดือน ค่าครองชีพ และสิ่งที่ขาดไม่ได้เลยก็คือ โบนัส เมื่อพนักงานแต่ละคนได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการในการดำรงชีวิต มีสวัสดิการรองรับ สามารถรองรับความต้องการของตนเองและครอบครัวย่อมส่งผลให้สุขภาพทั้งกายและใจของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดี รวมทั้งการจ่ายโบนัส ซึ่งในปัจจุบันโบนัส ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจให้พนักงานอยู่กับบริษัท หรือออกจากบริษัทนั้น โบนัสสามารถทำหน้าที่เป็นสิ่งจูงใจเพื่อเพิ่มกำลังใจให้พนักงาน และเป็นการดึงดูดความสนใจของพนักงานในบริษัท เช่นโบนัสการทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลา ค่ารักษาพยาบาล ทริปการท่องเที่ยวประจำปี เป็นต้น การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สมเหตุสมผล พนักงานจะได้มีงานทำที่มั่นคง สามารถเติบโตไปพร้อมกับบริษัทของเราได้ พวกเขาก็จะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หากพนักงานในบริษัทมีความพึงพอใจต่อองค์การมากน้อยเพียงใด โอกาสที่พวกเขาจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นเช่นกันส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ปัจจุบันค่าครองชีพสูงมาก ค่าใช้จ่ายประจำวันอีก เดือนชนเดือน บางเดือนก็แทบไม่เหลือ โบนัสก็ได้น้อย เราพยามทำงานอย่างเต็มที่ เราก็สมควรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเช่นกันนะ แต่เราทุกคนก็ต้องการเวลาพักผ่อนเติมพลังให้ชีวิตบ้าง อยากให้บริษัทเพิ่มสวัสดิการวันหยุดยาวให้มากขึ้น มีวันหยุดประจำปีมากกว่าที่กฎหมายกำหนด จะเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เมื่อมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่เหมาะสม พนักงานก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ รวมถึงโบนัสประจำปียังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากสภาะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้รายจ่ายมากขึ้นเกือบเท่าตัว มีภาระที่ต้องรับผิดชอบผ่อนรถ ผ่อนบ้าน เราทำงานก็หวังได้เงินเดือนและโบนัสที่เพียงพอต่อความต้องการซึ่งจะเป็นการสร้างกำลังใจที่ดี ทำงานแล้วได้รับสวัสดิการดี ๆ ก็ทำให้มีแรงทำงาน สามารถสร้างความมั่นคงให้ชีวิตเราได้ มีรายได้พอเลี้ยงครอบครัว แต่ก็ยังต้องการสวัสดิการให้มีการจัดทริปท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท เพื่อให้ทุกคนได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานตลอดทั้งปี ฟื้นฟูร่างกายและจิตใจที่ดีเมื่อกลับมาทำงานจะมีพลังและศักยภาพเพิ่มขึ้นทำให้สุขภาพไม่ทรุดโทรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั่นย่อมส่งผลให้พนักงานพึงพอใจต่อการทำงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 6, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับก็ยังไม่น่าพอใจเท่าที่ควร เราทำงานโดยหวังว่าจะได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ไม่ทำให้ขัดสนทางการเงิน ภาระงานเพิ่ม เงินเดือนก็ต้องเพิ่มตามภาระงาน เราเห็นว่าผลตอบแทนคุ้มค่าเหนื่อยทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ปัจจุบันเป็นยุคข้าวยากหมากแพง อยากให้บริษัทเพิ่มเติมสวัสดิการด้านการศึกษาบุตรเพื่อสนับสนุนพนักงานให้มีพยายาม ความทุ่มเทในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ก็สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย สินค้าที่ใช้ในชีวิตประจำวันมีราคาสูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นค่าน้ำมัน แก๊สหุงต้ม แต่ละเดือนต้องมานั่งรอว่ารายได้เดือนนี้พอกับรายจ่ายหรือเปล่า ถ้าเราได้ค่าจ้างงานที่คุ้มค่าก็จะทำให้มีแรง มีกำลังใจในการทำงาน เหนื่อยแค่ไหนก็ตั้งใจทำงาน ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถให้คุ้มค่ากับค่าจ้างที่ได้รับจากบริษัท และสิ่งที่อยากให้บริษัทเพิ่มสวัสดิการมากที่สุด คืออุดหนุนค่าเล่าเรียนของบุตรหลานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวอีกทางหนึ่งจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9, พนักงานโรงงุ่น, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“เราปฏิเสธไม่ได้ว่า เราทำงานก็เพื่อเงิน เงินดี โบนัสดี ก็ทำให้เราอยากทำงานกับบริษัทนั้นไปนาน ๆ หากเราได้ค่าตอบแทนที่เหมาสมก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน แต่ด้วยสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน อยากให้บริษัทมีนโยบายช่วยเหลือค่าเล่าเรียนของบุตรจะเป็นการสร้างโอกาสให้กับเด็กและทำให้ครอบครัวมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อบริษัทสูง และสร้างความพึงพอใจในการทำงานในที่สุดส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ซึ่งค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจเท่าที่ควร ของอะไรก็แพง ทุกวันนี้หมุนเงินทุกเดือนเลย เราทำงานก็เพื่อต้องการเงิน เรายอมทุ่มเทแรงกาย แรงใจทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เลี้ยงดูครอบครัวได้ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่บางครั้งเราก็ต้องการการพักผ่อน คลายเครียดจากการทำงาน ต้องการสวัสดิการเพิ่มเติมที่สร้างความบันเทิง สร้างรอยยิ้ม และเสียงหัวเราะด้วยการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ภายในบริษัท หรือจัดทริปท่องเที่ยวประจำปีให้กับพนักงาน ถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในบริษัท และการมีเพื่อนสนิทในที่ทำงานจะทำให้เราไม่รู้สึกว่าต้องทำงานคนเดียวและมีคนที่คอยสนับสนุน รับฟัง ช่วยเหลือ และแบ่งปันปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างกำลังใจที่ดีในการทำงาน เมื่อพนักงานทำงานอย่างมีความสุขและสนุกสนานก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้ต้องการให้บริษัทปรับโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต สามารถตอบสนองความต้องการบุคคลได้ หากบริษัทให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ไม่ว่าจะทำงานหนักหรือเหนื่อยแค่ไหนก็ตาม เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทนนั้นคุ้มค่า พนักงานก็จะพึงพอใจ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก นอกจากนี้สวัสดิการอื่น ๆ นอกเหนือจากเงินเดือน โบนัส ประกันสังคม หรือค่าล่วงเวลา พนักงานยังต้องการให้บริษัทมีนโยบายสนับสนุนค่าเล่าเรียนของบุตร ต้องการให้บริษัทสร้างความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานด้วยการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ จัดทริปท่องเที่ยว หรือให้วันหยุดพักผ่อนประจำปี เพื่อให้พนักงานมีเวลาส่วนตัวหรือทำกิจกรรมที่ผ่อนคลายความเครียดที่เหนื่อยล้าจากการทำงาน พนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสในการเติบโตและพัฒนาไปพร้อมกับบริษัทจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า ความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เคารพเพื่อนร่วมงาน รับผิดชอบต่อการกระทำและคำพูดของตนเอง เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ถ้าเรามีความสุขกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่เข้ากันได้ดีก็จะทำให้งานราบรื่น

ผลงานที่ออกมาก็จะมีประสิทธิภาพที่ดีตามไปด้วย สามารถขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกปฏิบัติและการนินทาในที่ทำงานมาจากการไม่ยอมฟังความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง เพราะต่างคนต่างมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนถูกเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ทำลายความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน หากเกิดความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานให้พูดคุยประเด็นอย่างเปิดใจเพื่อลดความขัดแย้งภายในองค์การก็จะช่วยสร้างพลังและกำลังใจในการทำงานได้ เมื่อพนักงานอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ก็จะทำงานอย่างมีความสุข ส่งผลให้พนักงานในบริษัทเอกชนแห่งนี้พึงพอใจที่จะอยู่ในบริษัทและพนักงานก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“หากเกิดความขัดแย้งในบริษัท ดิฉันจะเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายแสดงความคิดเห็นในมุมของตนเองเพื่อรับข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ต้องเปิดใจรับฟังอย่างไม่มีอคติ ไม่รีบตัดสินใครผิด ใครถูก หาทางแก้ไขร่วมกัน และหากเราต้องทำงานในตำแหน่งอื่นที่ไม่เคยทำมาก่อน เราต้องมีการติดต่อประสานงานที่ดี พยายามพูดคุยและทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตของงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ออกคำสั่งกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานทำให้เรามีสุขในการทำงาน คอยให้กำลังใจที่ดี ช่วยให้เราทำงานได้สำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“พนักงานแต่ละคนมาจากต่างสถานที่ สภาพแวดล้อมแตกต่างกัน แล้วมาอยู่รวมกันในองค์การใหญ่อาจจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจนนำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน เพราะความต่างระหว่างวัย ทัศนคติ ประสบการณ์ รูปแบบการทำงานที่ไม่เหมือนกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ง่าย ซึ่งเราในฐานะการเป็นผู้นำ เมื่อเกิดปัญหาควรรับฟังโดยไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ให้ความเป็นกลางกับทั้งสองฝ่าย หลังจากฟังความทั้งสองฝ่ายว่าปัญหาทั้งหมดเกิดจากอะไร ก็พยายามหาทางไกล่เกลี่ยเพื่อไม่ให้กระทบกับงานที่ทำอยู่จะช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันในองค์การและยังทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน ทำงานด้วยความสุข จะช่วยผลักดันให้องค์การก้าวไกลและพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“วิธีจัดการกับความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในเมื่อเราเป็นคนกลางที่คอยไกล่เกลี่ยปัญหาอยู่เสมอ ถ้าเป็นเรื่องที่เราไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองก็ปรึกษาผู้จัดการ หรือหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ เพื่อหาทางแก้ไขร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นทั้งสองฝ่ายอย่างเป็นกลางและสร้างความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน หากเราทำงานตำแหน่งอื่นที่ไม่เคยทำได้มาก่อนเราต้องปฏิบัติตนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม เคารพความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ไม่ควรออกคำสั่งกับเพื่อนร่วมงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 10, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง หากเจอปัญหาเพื่อนร่วมงานทะเลาะเบาะแว้งหรือมีความขัดแย้งกันดิฉันก็จะแก้ปัญหาโดยการให้หันหน้ามาคุยกันจนกว่าจะได้รับคำตอบและข้อสรุปจากสิ่งที่เกิดขึ้น เมื่อเราทำงานหลายตำแหน่ง เราต้องพูดกับเพื่อนร่วมงานตรง ๆ ไม่อ้อมค้อม พูดด้วยน้ำเสียงที่ดี มีความจริงใจต่อกัน มีไมตรีจิต ทำงานแบบร่วมมือแทนที่จะแข่งขันกัน การทำงานนั้นจะเกิดประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9, พนักงานโรงงุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ให้ทั้งสองฝ่ายทำความเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของกันและกัน บางครั้งเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงการทำงานกับคนที่เราเกลียดได้ถึงเราจะไม่ชอบเพื่อนร่วมงานมากแค่ไหน เราก็ต้องทำงานร่วมกับเขาอยู่ดี การยอมรับความแตกต่างกันจะทำให้เข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น พอถึงเวลามีการหมุนเวียนตำแหน่งทำให้เราได้พบกับเพื่อนร่วมงานที่มีบุคลิกแตกต่างกันและบางตำแหน่งเราไม่ถนัด ต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานคอยสอนงาน คอยให้คำแนะนำ เราต้องให้เกียรติ ให้ความเคารพและให้ความร่วมมือที่ดี เมื่อเรามีหัวหน้างานคอยสนับสนุนช่วยเหลือการทำงานที่ดีให้กับเราด้วย เราก็จะทำงานได้อย่างเต็มที่ เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในบริษัท” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ถ้าเราเป็นฝ่ายผิด เราต้องเป็นฝ่ายขอโทษก่อน และพูดคุยเจรจากันดี ๆ ไม่ใช้อารมณ์เหนือเหตุผล แสดงความเป็นมิตรต่อกัน อาจจะเริ่มชวนเพื่อนร่วมงานคนอื่นคุยกันไปก่อน ค่อย ๆ เรียนรู้ความชอบของเพื่อนร่วมงานแต่ละคน สร้างการมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานด้วยการความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบกัน หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานควรให้กำลังใจ ไม่ซ้ำเติม ไม่หนีปัญหา หรือตำหนิเพื่อนร่วมงาน เมื่อเราทำงานได้ดีก็จะได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน มีความสุขและเมื่อมีความสุขจะสร้างผลงานที่ดีให้กับตัวเองและองค์การ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อมีเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานทุกคนสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีและสามารถจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคนที่อยู่ร่วมกันในบริษัทให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล สนับสนุนที่ดีในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานก็จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพทำให้บริษัทก้าวไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

1.2.3 นโยบายบริษัท

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านนโยบายบริษัทในการทำงานในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า ด้วยความมุ่งมั่นประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด รักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน สร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่น ส่งเสริมทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคล หากพนักงานรู้จักฝึกฝนและพัฒนางานของตนเองอยู่เสมอ ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ สร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการทำงาน ส่งเสริมสนับสนุนให้มีความรู้และมีทักษะเพิ่มขึ้นทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงานได้อย่างยั่งยืนทำให้พนักงานมีความประทับใจในบริษัท เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจที่ดีจะส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านนโยบายบริษัท พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“ดิฉันประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ของบริษัทเอกชนแห่งนี้อย่างสม่ำเสมอ และนโยบายของบริษัทโดยรวมมีความชัดเจน มีการชี้แจงนโยบายให้พนักงานได้รับทราบอยู่เสมอ มีกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม พนักงานมีความพึงพอใจกับการนโยบายบริษัทอย่างมาก พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ของบริษัทเอกชนแห่งนี้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดการทำงานมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1, กรรมการผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ดิฉันประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ของบริษัทเอกชนแห่งนี้อย่างสม่ำเสมอ ขจัดปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานเป็นอย่างดี ทำให้พนักงานมีระเบียบ วินัย มีความรักใคร่กลมเกลียวทำให้เกิดความรักความผูกพันในบริษัท นโยบายของบริษัทเป็นที่น่าพอใจ เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“บริษัทได้ชี้แจงนโยบายให้พนักงานทราบ มีทำงานอย่างเป็นระบบ ชัดเจนทุกขั้นตอน พนักงานเคารพกฎ ระเบียบในการทำงานและมีวินัยในการทำงาน ทำให้ทุกคนรู้หน้าที่รู้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ดิฉันได้รับรู้และเข้าใจ จึงได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎเกณฑ์ของบริษัทเอกชนแห่งนี้อย่างสม่ำเสมอ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้างาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“บริษัทได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้พนักงานปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้พัฒนาทักษะ ความสามารถของพนักงานแต่ละคนไม่ว่าจะเป็นงานบริการ ด้านการรักษาความปลอดภัย จัดอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ เป็นการส่งเสริมให้ได้รับทักษะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทเอกชนแห่งนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชนประพฤติปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน มีการชี้แจงนโยบายบริษัทให้พนักงานรับทราบที่ชัดเจน ส่งเสริมการพัฒนาทักษะของพนักงานตามความเหมาะสม พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและอยู่ร่วมกับบริษัทได้อย่างมีความสุข

1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ทุกคนต้องใช้เวลาในแต่ละวัน ทำงานหลายชั่วโมง บางคนที่ทำงานเป็นเหมือนบ้านหลังที่สองใช้เวลาอยู่ที่ทำงานมากกว่าอยู่ที่บ้านของตนเองเสียอีก ดังนั้นปฏิเสธไม่ได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานทำงานรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขมากขึ้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่ตั้งสามารถเดินทางมาทำงานได้สะดวก มีพื้นที่สีเขียวสำหรับพักผ่อนและออกกำลังกาย มีโต๊ะทำงานที่มีพื้นที่ให้พนักงานทำงานได้อย่างสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานและเครื่องมือ อุปกรณ์ ตกแต่งที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัย การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดียังทำให้พวกเขาต้องการเติบโตไปพร้อมกับบริษัท พนักงานที่รู้สึกว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวส่งเสริมการเติบโต สร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของพวกเขา พวกเขาจะทุ่มเททำงานให้กับองค์การมากขึ้น ฉะนั้นสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีทำให้พนักงานในองค์การทำงานได้อย่างมีความสุขจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“สภาพแวดล้อมของบริษัทดีมากไม่มีผลกระทบต่องาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการจัดการที่สร้างแรงจูงใจเชิงบวกให้กับพนักงานและโครงสร้างพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานด้วย สภาพแวดล้อมที่ดีจะส่งผลดีต่อสมองและระบบต่าง ๆ ของร่างกาย สร้างความสบาย ผ่อนคลายและรู้สึกสดชื่น เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้เรารู้สึกดีและมีความสุขในการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1, กรรมการผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน อยู่กับธรรมชาติบรรยากาศดี เราใช้เวลาทำงานส่วนใหญ่ในออฟฟิศ โต๊ะและเก้าอี้ มุมนั่งเล่น ทำให้สามารถนั่งทำงานได้อย่างผ่อนคลาย ทำให้เราไม่เบื่อและสนุกกับการทำงานหน้าคอมพิวเตอร์ได้ทั้งวันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“สถานที่ทำงานเอื้อต่อความสะดวกสบายในการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบเป็นสัดส่วน ส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดี และไม่ก่อให้เกิดปัญหาใด ๆ ในการทำงาน มีระบบการทำงานที่ดีทำให้การทำงานราบรื่น พนักงานทำงานอย่างมีความสุข สภาพแวดล้อมที่ดีสามารถกระตุ้นให้พนักงานทำงานในบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 8, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“สภาพแวดล้อมการทำงานดีมาก ไม่ว่าจะหันไปทางไหนก็ดูโล่งสบายตา มีพื้นที่กว้างขวางมาก ๆ บรรยากาศร่มรื่น เสียงสัตว์เล็ก สัตว์ใหญ่ทำให้เรามีความสุข มีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่บางอย่างเราใช้ไม่เป็นก็ให้เพื่อนร่วมงานสอนให้ เราพยายามเรียนรู้ให้เต็มที่ ตั้งใจทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีทำให้เราอยากมาทำงานทุกวัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 10, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่มีผลกระทบอะไรเลย อยู่ท่ามกลางธรรมชาติ บรรยากาศดี มีพื้นที่ที่อากาศถ่ายเทสะดวกทำให้เราได้สูดอากาศบริสุทธิ์ ส่งผลให้เรารู้สึกผ่อนคลายและมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น มีความสุขกับการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 18, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บริษัทแห่งนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานเลย มีผู้บริหารและเพื่อนร่วมที่ดีพร้อมให้การสนับสนุนพนักงานอยู่เสมอ จึงทำให้เราทำงานอย่างมีความสุข มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสุขกาย สบายใจเช่นกัน พื้นที่ดูโล่ง โปร่งสบาย ทำให้เรารู้สึกอยากตื่นเช้าไปทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงานอย่างมาก บรรยากาศการทำงานที่ดูปลอดโปร่งโล่งสบาย อากาศถ่ายเทสะดวก สถานที่มีความเหมาะสม พนักงานสามารถเดินทางไปทำงานได้สะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก สบายให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้น ท่ามกลางธรรมชาติที่ช่วยบำบัดร่างกายและจิตใจของพนักงานให้ทำงานอย่างมีความสุข เมื่อบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี พนักงานมีความพึงพอใจและพร้อมที่จะเติบโต สามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต บริษัทจะสามารถรักษาพนักงานที่ดีไว้ได้ในระยะยาว

1.2.5 ความมั่นคงในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า การทำงานในบริษัทที่มั่นคงถือเป็นความฝันของใครหลายคน ผู้บริหารมี

วิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการบริหารงานให้บริษัทเติบโต ความมุ่งมั่นจะทำให้ผู้บริหารจนถึงพนักงานเกิดความไว้วางใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสวัสดิการที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องการคือ เงินเดือน โบนัสประจำปี ลากิจ / พักร้อน ค่าล่วงเวลา ทริปท่องเที่ยว งานเลี้ยงประจำปี ทุนการศึกษาบุตรหลาน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การ ความยืดหยุ่นในการทำงานและความคาดหวังในการเติบโตของสายงาน ความคาดหวังในการทำงานของพนักงานนอกจากเงินเดือน สวัสดิการแล้วพนักงานยังต้องการความมั่นคงในอนาคตด้วย หากบริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการดูแลพนักงานให้มีความสุข และสามารถเติบโตตามความสามารถได้อย่างมั่นคง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและไม่ต้องกังวลกับการหางานใหม่ หากพนักงานเห็นคุณค่าเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ดีของบริษัท เกิดความจงรักภักดีและความผูกพันธ์ขึ้นในบริษัท พนักงานก็พร้อมที่จะอยู่กับบริษัททุ่มเทแรงกาย แรงใจทำงานกันอย่างเต็มที่ร่วมกับผลักดันองค์การสู่ความสำเร็จ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“บริษัทมีเป้าหมายชัดเจนและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาที่จะไปสู่เป้าหมายอย่างชัดเจน ทั้งยังสร้างความมั่นใจในการเติบโตในสายงาน ด้วยภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัททำให้เรามีความภาคภูมิใจ ทำงานด้วยความสุข การแนะนำคนรู้จักมาทำงานที่บริษัทเอกชนแห่งนี้จึงเป็นเรื่องง่าย บริษัทที่มีชื่อเสียงจะช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้ที่ได้ทำงานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“รู้สึกว่าการทำงานที่นี่ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี คุ้มค่าที่จะทุ่มเทให้กับองค์การจนไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบ รู้สึกอบอุ่น ทำให้ดิฉันรู้สึกมีความพึงพอใจต่อบริษัทเอกชนแห่งนี้และตำแหน่งงานที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ จึงเกิดแรงจูงใจที่ทำให้ดิฉันเข้ามาทำงานที่นี่ บริษัทนี้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ด้วยการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ทำให้มีผู้คนสนใจเข้ามาทำงานที่นี่เป็นจำนวนมาก สร้างความมั่นคงให้ชีวิตสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่มองการณ์ไกล สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมให้คนในพื้นที่มีงานทำ สร้างรายได้ที่มั่นคง และนั่นเป็นเหตุผลที่ทำให้ฉันอยากเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทนี้ บริษัทนี้เป็นบริษัทแห่งอนาคต ใคร ๆ ก็อยากเข้ามาทำงาน เป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพอย่างมาก ผลประกอบการเป็นไปในทิศทางที่ดีส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานได้ บริษัทที่มีความมั่นคงได้สูงย่อมทำให้พนักงานอย่างร่วมงานกับบริษัทในระยะยาวได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้างาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ระบบการทำงานชัดเจนเป็นขั้นตอน ระบบงานไม่ติด และไม่ต้องเปลี่ยนพนักงานบ่อย ไม่ต้องสอนกันหลายรอบ บริษัทไม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าโดนเอารัดเอาเปรียบ บริษัทพร้อมให้พนักงานทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พนักงานได้พัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เชื่อว่ามีบุคคลจำนวนมากที่อยากเข้ามาทำงานที่นี่ บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี ให้มีความมั่นคงในการทำงานในระยะยาวได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทเอกชนแห่งนี้มีภาพลักษณ์ที่ดี มีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ดี มีการส่งเสริมการจ้างงานในพื้นที่ มีการทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างความมั่นคงให้กับพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมกับบริษัทและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ทำให้บริษัทเติบโต พนักงานจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีกว่าเดิมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีส่งผลต่อความพึงพอใจจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและบริษัทจะมีความมั่นคงในระยะยาว

1.2.6 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

ปัจจัยด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างานในการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนมองว่า หัวหน้างานมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายขององค์การไปสู่การปฏิบัติผ่านการทำงานของพนักงานในบริษัทภายใต้การควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลของหัวหน้างาน รวมถึงการพัฒนาศักยภาพพนักงาน มีการวางแผนการสั่งงานอย่างเป็นระบบ มีการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจและไม่เกิดความสับสน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และหัวหน้างานยังมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สร้างบรรยากาศการทำงานที่สนุกสนาน ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ คอยชื่นชม ชมเชยให้กำลังใจพนักงาน สอน

พนักงานในสิ่งที่ทำผิด ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงานร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“หัวหน้างานมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน กระจายงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ พนักงานหนึ่งคนมักถูกมอบหมายให้ดูแลงานเฉพาะของตัวเอง ซึ่งหน้าที่ความรับผิดชอบก็จะมีขอบเขตที่ชัดเจน สามารถโฟกัสกับงานที่ตัวเองทำได้เต็มที่ เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันที การให้คำแนะนำที่เหมาะสม มีการสอนงานแบบจริงจัง ทำให้เราสามารถปฏิบัติหน้าที่ของเราได้อย่างมีประสิทธาพและเกิดประสิทธิผล” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“หัวหน้างานเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีความเป็นกันเองกับพนักงาน คอยสอนงาน เป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัด คำสั่งของหัวหน้างานทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและไม่เกิดความสับสน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 12, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง มอบหมายภาระงานให้ใครแล้วจะควบคุมดูแล ติดตามงาน ทำให้เรารู้ความคืบหน้าของงานอยู่เสมอ เช่น อีก 2 สัปดาห์จะมีงานเลี้ยง หรือการสัมมนาของคณะศึกษาดูงานจากที่ต่าง ๆ หัวหน้างานจะมีการวางแผนสั่งการอย่างเป็นระบบ ทำงานเป็นขั้นเป็นตอน อธิบายรายละเอียดให้พนักงานฟัง และมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับพนักงานแต่ละคน จะคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี กำกับ ควบคุม ติดตามงานอย่างใกล้ชิดเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และหลังจากประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ แล้ว เห็นว่ามีปัญหาก็สามารถเข้ามาจัดการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 4, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“หัวหน้างานจะส่งเสริมพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ทักษะประสบการณ์การทำงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง เช่น สวนน้ำสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ร้านอาหารสอนวิธีการให้บริการลูกค้าที่ดีแก่พนักงาน และทางรีสอร์ท หัวหน้างานจะคอยควบ กำกับดูแล ติดตามความสะอาดของ

ห้องพัก ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทมีหัวหน้างานที่ดี ดูแลเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเองกับพนักงาน สร้างความอบอุ่นในองค์การ มีระบบการทำงานที่ชัดเจน ทำงานเป็นขั้นเป็นตอน ไม่ให้เกิดความสับสนแก่พนักงาน ดูแลและติดตามการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ความพึงพอใจต่อด้านปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาในภาพรวม

ปัจจัยสุขอนามัย คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในระยะยาวเป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น แต่หากปัจจัยดังกล่าวลดลงหรือหมดไป พนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและเรียกร้อง หากปัจจัยด้านสุขอนามัยเพียงพอหรือสมเหตุสมผลจะทำให้พนักงานยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ไม่กระทบต่อการทำงานเพราะทำหน้าที่เพียงประคับประคองความรู้สึกไม่ให้เกิดความไม่พอใจ

ดังนั้นปัจจัยด้านสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ นโยบายบริษัท สภาพแวดล้อมทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน นอกจากนี้ยังพบว่ายังมีปัจจัยที่ไม่ได้สร้างความพึงพอใจของพนักงานในบริษัท ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ หากพนักงานไม่พอใจในค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจะทำให้พนักงานสูญเสียขวัญกำลังใจ หรือหมดไฟในการทำงานในที่สุด บริษัทควรใส่ใจในเรื่องของค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานต้องการที่จะได้รับให้มากขึ้น เพิ่มค่าจ้างมากขึ้น ปรับปรุงสภาพการทำงานและส่งเสริมการสร้างกิจกรรมร่วมกันในองค์การเพื่อจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน เนื่องจากพนักงานเป็นแรงงานสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

การพัฒนาความสามารถและทักษะเพิ่มเติมในงานของตนเอง หรือของผู้อื่นเป็นการพัฒนาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอันจะทำให้ตนเอง บุคคลอื่น และองค์การมีความสุขในที่สุด การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ที่ทำงานเก่งมักฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่างานจะสำเร็จได้อย่างไรในเวลาที่สั้นที่สุดและมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความคิดเห็นด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้งหมดจำนวน 18 คน มีความคิดเห็นในการให้ข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

“ที่เราทำงานทุกวันเราวางแผนว่าต้องทำอะไรก่อนหลัง มีการจัดสรรเวลาในแต่ละวันเพื่อให้เราไม่เกิดความสับสนในการทำงานและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เช่น การสั่งงาน ข้อมูลที่แต่ละคนได้รับไม่เหมือนกัน เวลาพูดคุยจะสื่อสารว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเกิดจากอะไร จนกว่าจะได้คำตอบและข้อสรุปจากสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการสื่อสารผิดพลาด หารือร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาอีกครั้ง เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจจะเป็นการการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สร้างประสบการณ์ดี ๆ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1, กรรมการผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“หลังเลิกงานก็ต้องมานั่งวางแผนสำหรับวันต่อไปว่าจะทำอย่างไร หากพบว่าแต่ละวันมีงานเข้ามามากมายก็ต้องดูว่างานไหนสำคัญ จัดลำดับความสำคัญของงานก่อนแล้วจึงลงมือปฏิบัติ เมื่อพบปัญหาระหว่างการทำงาน เราต้องวิเคราะห์ปัญหานั้นว่าเกิดจากอะไรจึงจะแก้ไขได้ตรงจุด ไม่ส่งผลกระทบต่องานอื่น ๆ ที่กำลังดำเนินการอยู่ การมีทัศนคติที่ดีในการทำงานจะช่วยลดความขัดแย้งได้ ไม่ว่าจะกับงาน กับคนอื่น หรือกับตัวเองจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และยังเปิดโอกาสให้เราได้เลื่อนตำแหน่ง หรือมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของเรามากขึ้นด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ก่อนอื่นเราต้องไม่สับสนการทำงาน ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ให้ความสำคัญกับงานที่อยู่ตรงหน้าเราก่อน แล้วค่อยไปทำงานอื่นที่ไม่ต้องรีบร้อน ถ้าเราทำงานเร็วและผิดพลาดจะทำให้เสียเวลา เมื่อผิดพลาดเราก็ต้องแก้ไขไปทีละจุด หากไม่สามารถแก้ไขได้โดยลำพัง ให้ปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหาทางออกร่วมกันและจะสนุกกับการทำงาน ทำให้ไม่เบื่อกับงานที่ทำช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีอีกด้วย” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 10, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“การวางแผนในการทำงานต้องมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจนและในการทำงานแต่ละวันของเรานั้น เราต้องบริหารเวลาในการทำงานให้เหมาะสม เวลาไหนควรทำอะไรก่อนหลัง ทำงานที่สำคัญก่อน จะไม่ทำให้งานล้นมือมากเกินไป เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ หากเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานต้องมีการสื่อสารกันอย่างตรงไปตรงมา มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารอย่างเปิดเผย ไม่มีความลับต่อกันเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 11, กรรมการ, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“การวางแผนงานที่ดีจะช่วยให้เราทราบว่าเราจะต้องให้ความสำคัญกับการทำงานด้านไหนก่อนและทำให้การทำงานเสร็จตามกำหนด หากเกิดข้อผิดพลาดเราจะได้แก้ไขอย่างทันท่วงที เมื่อเผชิญปัญหาและแก้ไขได้ทำให้เกิดความรักในงานที่ทำและทุ่มเทอย่างเต็มที่ เป็นประสบการณ์ดี ๆ ที่เราได้รับจากบริษัทเอกชนแห่งนี้ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“การบริหารเวลาให้เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี เมื่อเราต้องทำงานหลาย ๆ อย่างพร้อม ๆ กัน ต้องดูก่อนว่างานไหนสำคัญที่สุด แล้วไปจัดการให้งานตรงนั้นเสร็จ ค่อย ๆ ทำไปทีละอย่าง หากมีปัญหาให้มองว่างานนั้นเกิดข้อผิดพลาดตรงไหน เกิดจากอะไร และต้องไปดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วจะไม่ทำให้เราเหนื่อยจากการทำงานมากเกินไป หากเราทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำชมเมื่อเราทำงานได้ดีจะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานได้อีกด้วย เราจะทำงานอย่างมีความสุขและร่วมกันสร้างบริษัทให้เติบโตต่อไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“หากปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายในวันนั้นมีมากอาจต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มากขึ้น เพื่อให้งานเสร็จทันเวลา การวางแผนการทำงานและการบริหารเวลาที่ดีจะช่วยให้เราไม่ทำงานหนัก และเหนื่อยจากการทำงานมากเกินไป เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน เราต้องไม่สร้างความขัดแย้ง ไม่ออกคำสั่ง พยายามปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อปรับปรุงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในบริษัท เมื่อเราพอใจกับงานจะทำให้เราทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนร่วมงานที่ดี สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีจะเป็นประสบการณ์ที่ทำให้เราไม่อยากลาออก ต้องการทำงานกับบริษัทต่อไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

ดังนั้นจากตัวอย่างบทสัมภาษณ์ เป็นการสะท้อนให้เห็นว่า การที่พนักงานบริษัทเอกชนจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีการวางแผนการทำงานก่อนเริ่มงานจะได้รู้ว่าในแต่ละวันพนักงานต้องทำงานอะไรบ้าง หากมีปริมาณงานเข้ามาเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง ต้องจัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน ทำตามลำดับไปทีละขั้นตอน ไม่ต้องเร่งรีบมากเกินไปจนเกิดผลกระทบกับงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการบริหารเวลาอย่างเหมาะสมทำให้สามารถทำงานเสร็จตรงตามกำหนดเวลา หากพบข้อผิดพลาดในการทำงานจะสามารถแก้ไขได้ตรงจุดและแก้ไขได้ทันท่วงที หากพบปัญหาในการทำงานที่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยลำพังสามารถปรึกษาหารือร่วมกับผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันหาทางออกของปัญหานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานจะทำให้การทำงานราบรื่นยิ่งขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ และคนรอบข้าง สร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้กับพนักงานบริษัท เพื่อให้พนักงานได้เติบโตไปพร้อมกับบริษัท เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะลดอัตราการลาออกของพนักงานได้และสามารถรักษาพนักงานเก่ง ๆ ให้อยู่กับบริษัทระยะยาวได้เช่นกัน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานของรัฐบาลและผู้ประกอบการหน่วยงานภาคเอกชน

ผู้วิจัยได้ประมวลสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

คุณภาพชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนต่างพยายามพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนการรู้จักบริหารตนเองและองค์การต้องมีความสามารถในการดำเนินงาน ความสามารถในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ขึ้นอยู่กับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานไม่ต้องกังวลเรื่องชีวิตส่วนตัว มีความสุขทั้งกายและใจจะทำงานด้วยความทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นรัฐบาลและผู้ประกอบการหน่วยงานภาคเอกชนต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของแรงงานจะทำให้แรงงานไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า ประชาชนในพื้นที่ยังมีช่องว่างระหว่างรายได้ที่แตกต่างกัน รายได้ยังไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายทำให้ต้องมองหางานอื่น ๆ ทำมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น แต่ด้วยภาวะเศรษฐกิจประกอบกับข้อจำกัดด้านอายุและการศึกษาทำให้การหางานทำได้ไม่ง่ายนัก จึงทำให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่ ส่งเสริมให้คนวัยทำงานมีงานทำตามความรู้ความสามารถและมีรายได้สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัว การส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้พวกเขาสามารถยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้

ดีขึ้น มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เมื่อพวกเขาพึงพอใจกับสิ่งที่ทำอยู่และรู้สึกว่าสามารถทำได้ พวกเขามีความพึงพอใจกับค่าจ้างและสภาพการทำงานที่เหมาะสม

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

"เมื่อบริษัทมีความมั่นคง โอกาสในการจ้างงานในพื้นที่ก็สูงขึ้น พี่ยังมีความคิดที่จะส่งเสริมการประกอบอาชีพให้กับคนในพื้นที่ เปิดสถานที่เป็นแหล่งเรียนรู้ เป็นโรงเรียนแห่งโอกาสที่เปิดกว้างสำหรับบุคคลทั่วไปที่สนใจ โดยเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 1, กรรมการผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

"บริษัทต้องกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนทำงานอย่างเป็นรูปธรรม ให้การสนับสนุนส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มที่ไม่มีงานทำหรือผู้ว่างงานให้มีงานทำ มีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย สามารถพึ่งตนเองได้ไม่เป็นภาระของครอบครัว สร้างความมั่นคงให้ชีวิต ไม่ต้องกังวลเรื่องชีวิตส่วนตัว ส่งผลให้มีความสุขทั้งกายและใจ" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2, กรรมการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

"เพิ่มนโยบายการศึกษา โดยเน้นการศึกษานอกระบบ ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ให้กับประชาชนในพื้นที่ที่สนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตแรงงานได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

"ส่งเสริมการรวมกลุ่มในรูปแบบสหกรณ์หรือกลุ่มอาชีพให้เกิดขึ้นในชุมชน เป็นการสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง เพื่อก้าวสู่วิสาหกิจชุมชนที่สร้างความมั่นคงให้กับเศรษฐกิจชุมชน" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

เป็นข้อมูลสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตของแรงงานบนฐานชีวิตใหม่จะขึ้นอยู่กับสภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน รายได้ และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นจุดหมายปลายทางของบุคคล ชุมชน และประเทศชาติ การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัท หรือองค์การในที่สุด

ดังนั้น บริษัทเอกชนแห่งนี้จึงพยายามอย่างยิ่งที่จะพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้มาตรฐานตามที่สังคมต้องการตามนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ หากพบว่าแรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีจะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะร่วมกันขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาได้ต่อไปในอนาคต ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 11 ด้าน ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน พบว่า

1. ความสำเร็จในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้เกิดจากมีการวางแผนการทำงานที่ดี มีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานและรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น โดยใช้ทักษะการคิดอย่างมีเหตุผลช่วยวิเคราะห์หาต้นตอของปัญหาที่แท้จริงให้สามารถแก้ไขได้ตรงจุดและรู้จักการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทักษะการตัดสินใจและทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้ เพื่อสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องใช้ความสามารถ ไหวพริบ และความมุ่งมั่นในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ทำให้เกิดกำลังใจที่ดีในการทำงาน

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ผมคิดว่า บางครั้งเราเจอปัญหาในที่ทำงาน เราไม่รู้จะแก้ไขยังไง ไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นด้วย ถ้าเรามัวแต่รอผู้จัดการหรือหัวหน้างานมาจัดการแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดความล่าช้า บริษัทควรมีการส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาที่ดีให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ เมื่อพนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจบางส่วนเกี่ยวกับการทำงานจะเป็นแนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ป้ามองว่าแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บริษัทควรให้อิสระแก่พนักงานในการตัดสินใจเมื่อทำงานร่วมกับพวกเขา เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองจะทำให้พนักงานรู้สึกภาคภูมิใจ มีความผูกพัน และจงรักภักดีต่อบริษัททำให้มีกำลังใจในการทำงานที่ดี” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 14, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

2. การได้รับการยอมรับนับถือ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า แนวทางสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าการที่พนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้ได้รับคำชมเชย ได้รับความเชื่อถือและได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร พนักงานมีต้องการที่จะได้รับการยอมรับให้ไว้วางใจและความน่าเชื่อถือในการทำงาน มีความต้องการที่จะได้รับความเคารพนับถือในสังคมนั้น ๆ การได้รับการยอมรับ ดังนั้น ผู้บริหารควรแสดงออกให้พนักงานได้รู้สึกว่า ได้รับความเชื่อมั่นในความสามารถและพร้อมที่จะสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจต่อการทำงาน เมื่อพวกเขารู้สึกถึงคุณค่าในตนเองที่ผู้อื่นจะรับรู้ถึงความสามารถของเขาส่งผลให้พวกเขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“เมื่อผู้บริหารได้ไว้วางใจให้พี่ทำงานสำคัญ ๆ พี่ก็รู้สึกภูมิใจที่ผู้บริหารเห็นคุณค่าและให้การยอมรับในตัวพี่นะ พี่จะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น”(ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับและไว้วางใจให้ฉันเป็นผู้นำ และจะชมเชยเสมอเมื่อทำความดีทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นและจะมุ่งมั่นทำให้ดีกว่าที่ผ่านมา ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานจะดูแลเอาใจใส่พนักงานอย่างเต็มที่” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

3. ลักษณะของงานที่ทำ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า ผู้บริหารบริษัทเอกชนแห่งนี้ต้องให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในบริษัท เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานของตนอย่างเต็มที่ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน ไม่ควรกำหนดภาระงานมากเกินไปจนทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้า มอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของบุคคล หรือตามความถนัดของบุคคล ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการ มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“พนักงานทุกคนต้องการมีอิสระในการทำงาน มีอำนาจตัดสินใจในความรับผิดชอบของตนเองที่ทำให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้ทันที เมื่อพนักงานมีอำนาจตัดสินใจ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานไม่รู้สึกเบื่อกับการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 9, พนักงานโรงอุ่น, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“บริษัทสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความรู้สึกว่าพนักงานสามารถควบคุมความรับผิดชอบส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นมากขึ้น ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 12, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“ป้ามองว่าควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างจริงใจ อย่าคอยที่จะออกคำสั่งเพียงอย่างเดียว เคารพในการตัดสินใจของกันและกันจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน”(ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 18, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานกล้าแสดงออก กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ ในการทำงาน ควรกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้พนักงานตามความเหมาะสม อายุที่มากขึ้นก็จะทำงานช้าลง ส่งผลให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายต่อการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

4. ความรับผิดชอบ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรับผิดชอบคือสิ่งที่จะทำให้เราเป็นมืออาชีพไม่ว่าเราจะเก่งแค่ไหนก็ตาม หากเราไม่มีความรับผิดชอบหรือเป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่ำเราก็ไม่สามารถทำอะไรได้สำเร็จ เมื่อพนักงานบริษัทได้ทำงานตรงตามความรู้ความสามารถ หรือทำงานตรงตามความถนัดของตนเองทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานสูง ต้องตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จให้เรียบร้อยและรับผิดชอบงานที่ทำอย่างเต็มที่เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารควรสร้างความไว้วางใจในการทำงานให้กับพนักงานทุกคน ทำให้พนักงานแสดงความคิดเห็นกันเองตรงไปตรงมาอย่างเปิดเผย และให้คุณค่ากับความแตกต่างระหว่างบุคคล จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานได้ บริษัทจะรักษาพนักงานเก่ง ๆ ไว้ในองค์การได้อย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“พี่คิดว่าถ้าเราได้ทำงานตามความถนัดหรือตามความต้องการ เราจะมีความรับผิดชอบสูงในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ จะทำให้เราทำงานออกมาได้ดี ถึงจะเหนื่อยแต่เราก็ทำงานอย่างมีความสุข” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 17, พนักงานอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“การหมุนเวียนตำแหน่งงานเป็นสิ่งที่ดี สามารถสร้างประสบการณ์ให้กับเราได้ แต่ภาระงานที่ได้รับมอบหมายต้องเหมาะสม อย่าให้มากจนล้นมือ พนักงานจะเหนื่อยและทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสุขกับการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 10, พนักงานสวนสัตว์, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา พบว่าหากพนักงานบริษัทที่มีแรงจูงใจสูงจะมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้า เมื่อพนักงานของบริษัทตระหนักถึงโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การฝึกอบรม เป็นการชี้แนะ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ เทคนิค ทัศนคติเกี่ยวกับงาน เป็นการฝึกอบรมระยะสั้น หรือระยะยาวก็ได้ เป็นการอบรมที่เน้นเฉพาะเรื่องโดยเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์การมาถ่ายทอดความรู้และทักษะด้วยวิธีการที่เหมาะสม เช่น การบรรยาย หรืออบรมสัมมนาภายในองค์การจะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีเป้าหมายและเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ ทำให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถจากการทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันในทุกระดับ เพื่อเปิดพื้นที่ให้พนักงานแต่ละคนได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าเราประสบความสำเร็จในการทำงานแล้ว หากเราได้รับพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเหมาะสม จะทำให้เรามีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกับบริษัทในระยะยาว” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“พนักงานทุกคนต่างคาดหวังความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตน ต้องการได้รับการพัฒนาบุคคลอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน ทำให้บริษัทสามารถรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับบริษัทได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

6. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า การตัดสินใจทำงานที่จะเลือกทำงาน เมื่อพนักงานแต่ละคนได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการในการดำรงชีวิต มีสวัสดิการรองรับ สามารถรองรับความต้องการของตนเองและครอบครัวได้จะส่งผลให้สุขภาพกายและใจของพนักงานเป็นไปในทิศทางที่ดี พนักงานบริษัทเอกชนแห่งนี้ต้องการให้บริษัทปรับโครงสร้างเงินเดือนให้สอดคล้องกับเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดี เมื่อพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่คุ้มค่า พนักงานจะพึงพอใจ สิ่งนี้ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมาก นอกจากนี้พนักงานยังต้องการให้บริษัทมีนโยบายสนับสนุนค่าเล่าเรียนของบุตรหลาน ต้องการให้บริษัทจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ จัดทริปท่องเที่ยว หรือให้วันหยุดพักผ่อนประจำปี พนักงานทุกคนควรได้รับโอกาสในการเติบโตและพัฒนาไปพร้อมกับบริษัทจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการทำงานและเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“ส่งเสริมวันหยุดยาวประจำปีเพื่อให้พนักงานใช้เวลากับครอบครัวอย่างเต็มที่ หรือจัดทริปให้พนักงานคลายเครียดก็ยังดี ทำงานหนักมาทั้งปีขอเวลาพักบ้าง ช่วยให้ชีวิตการทำงานมีความสุขมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“บริษัทควรมีแนวทางส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงาน ตั้งแต่สถานที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานที่ดี รวมถึงปรับสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ส่งเสริมการเคารพสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมทางเพศ ซึ่งช่วยสร้างความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

“ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ บริษัทควรพิจารณาเพิ่มอัตราเงินเดือนให้เพียงพอต่อการครองชีพ บริษัทควรมีนโยบายเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน เพื่อช่วยเหลือครอบครัวของพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ถ้ามีสวัสดิการที่ดีรองรับพนักงานจะทำให้อยากอยู่กับบริษัทไปนาน ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า ขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือไม่เลือกปฏิบัติและไม่นินทากันในที่ทำงาน อย่าฟังความคิดเห็นของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพราะแต่ละคนมีเหตุผลของตัวเองที่คิดว่าตัวเองถูกเสมอ ผู้บริหารควรให้ความเป็นธรรมกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ต้องรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างเป็นกลาง มีความไว้วางใจกันในการทำงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่อบอุ่นเป็นกันเองกับพนักงาน เมื่อพนักงานทุกคนที่อยู่รวมกันในบริษัทให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลที่ดีในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แรงจูงใจในการทำงานที่ดีส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพทำให้บริษัทก้าวไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“บริษัทส่งเสริมให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ทำร่วมกันในช่วงพักเที่ยง หรือจัดปาร์ตี้ให้พนักงานได้ร่วมสนุกกันจะเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การ พนักงานมีความรักใคร่ กลมเกลียว สามัคคีกันในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ร่วมกันขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

“บริษัทควรส่งเสริมความเท่าเทียมให้เกิดขึ้นในองค์การ ให้ความเป็นกลางกับทุกฝ่ายจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างราบรื่น” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 16, พนักงานร้านอาหาร, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

8. นโยบายบริษัท

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า บริษัทเอกชนแห่งนี้มีกฎระเบียบ ข้อบังคับให้พนักงานบริษัทเอกชนปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน มีการอธิบายนโยบายของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน นอกจากนี้พนักงานยังต้องการให้บริษัทมีนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาระบบการทำงานของพนักงานให้ก้าวทันต่อเทคโนโลยี ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมเป็นการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานอย่างยั่งยืน เมื่อบริษัทมีนโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงานอย่างแท้จริง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ยอมรับ จะมีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความพยายามทำงานโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกส่วนหนึ่งของบริษัทจะมุ่งมั่นเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ทำให้บริษัทเติบโต

สามารถสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานได้ พนักงานจะทำงานอย่างเต็มศักยภาพทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

"ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้และทักษะชีวิตให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าในตนเอง สังคมและองค์การ จะช่วยให้พนักงานมีความภูมิใจในตนเองมากขึ้นและประสบความสำเร็จในการทำงาน" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"ป้าต้องการให้บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน มีนโยบายที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างแท้จริงจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 12, พนักงานรีสอร์ท, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

"บริษัทควรมีนโยบายส่งเสริมพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีให้กับพนักงานอย่างจริงจัง เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อพนักงานใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมทำให้การทำงานง่ายขึ้นเป็นการสร้างแรงจูงใจที่ดีมาก" (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 3, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

9. สภาพแวดล้อมการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า การสร้างสภาพแวดล้อมของพนักงานที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจและปรับปรุงสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมทั้งกำหนดนโยบายและสิทธิประโยชน์ให้เหมาะสมและตรงจุดตามความต้องการของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขมากขึ้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สวัสดิการ การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ มีบรรยากาศที่อบอุ่นและมีวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจที่เป็นมิตรต่อกัน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจจะมีความรู้สึกดีต่อการทำงาน

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานมีความสมดุลชีวิตระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตครอบครัว การเข้า–ออกงานในช่วงเวลานั้นบางครั้งก็สร้างความเดือดร้อนให้กับพนักงานบางคนได้ เพราะแต่ละคนมีเหตุผลในการใช้ชีวิตที่แตกต่างกัน ให้เวลาทำงานที่ยืดหยุ่นแก่พนักงาน โดยเลือกเวลาเข้า–ออกที่เหมาะกับตัวเอง เพื่อการบริหารเวลาของแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อพนักงานเกิดความสมดุลชีวิตก็จะมุ่งมั่นตั้งใจทำงานและสามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 13, พนักงานสวนน้ำ, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

“หากบริษัทส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานที่ดี เปิดกว้างทางความคิด ให้ค่าตอบแทนที่น่าพอใจ คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานมีความสุข ไม่มีเกิดความเบื่อหน่าย พนักงานพึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 15, หัวหน้าพนักงาน, สัมภาษณ์, 27 มกราคม 2566)

10. ความมั่นคงในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า การทำงานในบริษัทที่มั่นคงถือเป็นความฝันของใครหลายคน ค่าตอบแทนเงินเดือนและสวัสดิการที่พนักงานจะได้รับมีความพึงพอใจเพียงพอต่อการดำรงชีวิต เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีจะทำให้บริษัทมีศักยภาพทางการแข่งขัน สามารถสร้างความมั่นคงให้กับพนักงานได้ หากพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมกับบริษัทและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ทำให้บริษัทเติบโตจะร่วมกับผลักดันองค์การสู่ความสำเร็จ

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“บริษัทควรเพิ่มค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงานในจำนวนที่เหมาะสม เมื่อพนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีรายได้เพียงพอก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยลดอัตราการลาออก บริษัทจะสามารถรักษาพนักงานเก่ง ๆ ไว้ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 7, พนักงานบัญชี, สัมภาษณ์, 26 มกราคม 2566)

11. การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นว่า บริษัทมีหัวหน้างานที่ดี เอาใจใส่และเป็นมิตรกับพนักงาน สร้างความอบอุ่นในองค์การ มีระบบการทำงานที่ชัดเจน ทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อป้องกันความสับสนของพนักงาน ดูแล และติดตามการทำงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หัวหน้างานมีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สอนพนักงานในสิ่งที่พวกเขาทำผิด ส่งผลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงควรสนับสนุนพนักงานที่ทำความดี ด้วยการ

มอบสิ่งดี ๆ ตอบแทนให้กับพนักงาน ให้รางวัลจูงใจ หรือเพิ่มสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการ เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจ มีความมุ่งมั่น มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจ และบริษัทจะได้ผู้นำที่ดี มีศักยภาพที่สามารถช่วยขับเคลื่อนบริษัทให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

“มองว่า พนักงานทุกระดับควรได้รับการส่งเสริมให้พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ เพราะพนักงาน คือแรงงานสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ บริษัทควรให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำที่ดีเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อบริษัท เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 5, ผู้จัดการ, สัมภาษณ์, 20 มกราคม 2566)

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ดังนั้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้ง จำนวน 18 คน ประกอบด้วย (1) คณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน (2) ผู้จัดการ จำนวน 1 คน (3) พนักงานบัญชี จำนวน 2 คน (4) หัวหน้าพนักงาน จำนวน 1 คน และ (5) พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน ผู้วิจัยขอนำเสนอบทสรุปของการวิจัยในบทนี้ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

1.1 ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ผลการศึกษาด้านนี้พบว่า การบริหารเวลา การวางแผน และควบคุมดูแลงานของตนเองให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ต้องรู้ว่าแต่ละวันงานที่ต้องปฏิบัติ งานใดสำคัญ งานใดไม่สำคัญ ต้องจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำก่อนและหลังให้มีความชัดเจน การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้เมื่อมี

การสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน พนักงานก็จะตั้งใจทำงานอย่างสุดความสามารถ พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลของการกระทำของตนเองและพยายามปรับปรุง พัฒนาตนเองเพื่อเกิดผล การปฏิบัติงานที่ดีเป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลนั้นได้แสดงความสามารถ เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร สามารถนำไปสู่การแสดงออกซึ่งบทบาทความรู้ความสามารถ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่ทำให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความอดทนและพยายามแก้ไขปัญหานั้นให้สำเร็จ หาทางป้องกันความผิดพลาดในอนาคตจะมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง กล่าวได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีศักยภาพที่สามารถพัฒนาได้ทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ การพัฒนาศักยภาพบุคคลจำเป็นต้องมีกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรม การหมุนเวียนตำแหน่งงาน เป็นพี่เลี้ยง โดยต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การและโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพของแต่ละบุคคล

ดังนั้น ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะของงานและผลจากการกระทำของบุคคลในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และลักษณะของงานที่ทำ ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพึงพอใจและนำไปสู่ความพยายามและการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานมีสุขภาพจิตที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้าในสายอาชีพ สร้างความพอใจ ทำให้เกิดแรงจูงใจ พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน ทุ่มเท และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความเสียสละ ทำให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าลักษณะงานของตนเองมีคุณค่าและมีความสำคัญต่อบริษัท รวมถึงเปิดพื้นที่ให้พนักงานแต่ละคนใช้ความรู้ความสามารถของตนเองทำงานตามความรู้ความสามารถ หรือทำงานตามความถนัดของตนเองทำให้มีความรับผิดชอบในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานได้พัฒนาความรู้ ความสามารถจากการทำงานอย่างเต็มที่ ฝ่ายบริหารส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างเท่าเทียมกันในทุกระดับเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีเป้าหมายส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ผลการศึกษาด้านนี้พบว่า การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความกังวลในการทำงาน เนื่องจากความเครียดส่งผลต่อความเชื่อมั่นในความสามารถของบุคคล ผู้บังคับบัญชาควรให้กำลังด้วยคำพูด ให้การยอมรับการนับถือ ใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ในขณะเดียวกันสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ในการทำงานก็มีผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนด้วย การรู้จักใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หากมีอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมจะช่วยให้มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ช่วยให้ประหยัดเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บและค้นหาข้อมูลในการจัดพิมพ์ของพนักงานฝ่ายบัญชี การปัดกวาดเช็ดถูของพนักงานรีสอร์ท หากไม่รู้จักการใช้เครื่องมืออุปกรณ์อย่างเหมาะสมจะต้องเสียเวลา หรือเกิดความผิดพลาดในการทำงานจะทำให้งานเสร็จไม่ทันกำหนดก่อให้เกิดความเสียหายต่อตนเองและต่อบริษัทได้ การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานทำงานรู้สึกผ่อนคลายและมีความสุขมากขึ้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะเอื้อต่อการเติบโตสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตพนักงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานบริษัทเอกชนพึงได้รับต้องมีความเหมาะสมแก่สภาพการจ้างงาน และเพิ่มเติมสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร วันหยุดพักผ่อน ไม่ว่าจะเป็นวันหยุดตามประเพณี หรือวันลาต่าง ๆ ที่บริษัทให้เป็นสิทธิประโยชน์แก่พนักงาน รวมถึงมีการวางแผนการสั่งการอย่างเป็นระบบ มีการสื่อสารที่ชัดเจนทำให้พนักงานเข้าใจและไม่เกิดความสับสนสามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม หากพนักงานเห็นคุณค่าในเป้าหมายและวิสัยทัศน์ที่ดีของบริษัท หมดกังวลกับการหางานใหม่ สามารถเติบโตตามความสามารถได้อย่างมั่นคง

ดังนั้น ปัจจัยด้านสุขอนามัยเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งทางบริษัทเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการ ได้แก่ นโยบายบริษัท ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ สภาพแวดล้อมทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดพะเยามีความพึงพอใจที่จะทำงานต่อไปและเป็นองค์ประกอบที่ทำให้พฤติกรรมของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดพะเยาไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หรือผลงานมีประสิทธิภาพน้อยลง บริษัทต้องจัดหา หรือปรับปรุงปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจเพื่อรักษาความพึงพอใจของพนักงานในองค์การ การเพิ่มปัจจัยด้านสุขอนามัยนี้ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในระยะยาว แต่เป็นเพียงการรักษาสถานะของความไม่พอใจ แต่หากลด หรือตัดปัจจัยดังกล่าวออกไป พนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและเกิดความต้องการ

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ผลการศึกษาด้านนี้พบว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การตอบสนองความต้องการระดับต้น ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) นโยบายบริษัท (4) สภาพแวดล้อมทำงาน (5) ความมั่นคงในการทำงาน (6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ซึ่งกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1.1 การจ่ายค่าตอบแทน ต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการทำงาน ทั้งนี้การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ต้องอยู่ในงบประมาณที่เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายในแต่ละปี สำหรับบางลักษณะงานอาจเพิ่มเบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา โดยอาจเทียบเคียงกับอัตราค่าจ้างขององค์การอื่นในตลาดแรงงาน หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีวิต สร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

2.1.2 พัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในบริษัท การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดีและความสำเร็จของบริษัทเริ่มต้นจากการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดความกดดันของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมโดยปราศจากอคติ ให้ความสำคัญกับสวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานพึงมีและพึงได้รับ เช่น ทุนการศึกษาของบุตร วันหยุดตามประเพณี หรือจัดทริปท่องเที่ยวพักผ่อนประจำปี เป็นต้น

2.1.3 ผู้บังคับบัญชาต้องประสานงาน กำกับ กำหนดทิศทางการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท หากพนักงานพบปัญหาอุปสรรคในการทำงานต้องให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำที่ดี และเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานอันนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

2.2 ตอบสนองความต้องการระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.2.1 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละคนเพื่อให้พนักงานบริษัทเอกชนได้เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น การเข้าร่วมอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานต่าง ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้และสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และการฝึกอบรมผ่านการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการทำงาน เกิดทักษะในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังสามารถทำงานทดแทนกันได้ในบางโอกาส ในขณะเดียวกันพนักงานจะต้องมีความเข้าใจลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย รู้ขอบเขตของการทำงาน หน้าที่การทำงาน ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ไม่เพิกเฉยต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความขยัน อดทน พัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ผู้บริหารไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญ ๆ ได้ เพื่อบุคคลทำงานอย่างเป็นระบบและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้นและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท

2.2.2 การกำหนดหน้าที่หลักของตำแหน่งงานให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สุด และตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ หรือพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน หรือย้ายพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในระดับเดียวกันไปปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพของตนเองในการพัฒนาการทำงานได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมองเห็นโอกาสก้าวหน้าทางสายอาชีพ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น ช่วยลดการลาออกของพนักงานและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอีกด้วย

2.2.3 ปรับแนวทางในการบริหารเพื่อผ่อนคลายปัญหา โดยการให้พนักงานบริษัทมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น มีอิสระในการทำงานมากขึ้น เป็นการสร้างความรู้สึกว่าพนักงานสามารถควบคุมการทำงานในความรับผิดชอบได้ การวางแผนการทำงานและบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสมช่วยให้การทำงานเสร็จทันเวลาส่งผลให้มีความกระตือรือร้นมากขึ้นนำไปสู่การตัดสินใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหา หรือแก้ไขความผิดพลาดในการทำงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย พนักงานจะเกิดความรู้สึกดีและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจและพัฒนาตนเองต่อไป

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปราย โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า การสนองความต้องการจะทำให้สามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานได้สำเร็จ หรืออาจเป็นการจูงใจโดยตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชน เริ่มต้นจากการค้นหาความต้องการของพนักงาน เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของการโน้มน้าวใจ ให้บริษัทเอกชนต้องค้นหาให้ได้ว่าความต้องการของพนักงานคืออะไร เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสม บริษัทควรเข้าใจความต้องการของพนักงานเพื่อเสนอสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการ ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พนมพัทธ์ สมิตานนท์, 2558) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) นโยบายบริษัท (4) สภาพแวดล้อมทำงาน (5) ความมั่นคงในการทำงาน (6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน สามารถอภิปรายผลรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านนโยบายและค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่พนักงานบริษัทเอกชนมีความต้องการได้รับการตอบสนอง ค่าตอบแทนเพียงพอต่อการดำรงชีพ สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีนโยบายสนับสนุนค่าเล่าเรียนของบุตร ต้องการให้บริษัทจัดงานเลี้ยง จัดทริปท่องเที่ยวหรือให้วันหยุดพักผ่อนประจำปี หรือวันลาตามโอกาสต่าง ๆ ดูแลสถานที่และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย อย่างไรก็ตามยังพบความแตกต่างในรายละเอียดของปัจจัยด้านนโยบายและค่าตอบแทน กล่าวคือ ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ เป็นการตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน หรือผลประโยชน์ที่ตกลงไว้ รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน และนโยบายบริษัท เป็นการจัดการและบริหารองค์การ รวมถึงการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในองค์การ ในขณะที่ผู้ให้

สำคัญสำคัญสะท้อนจากประสบการณ์ทำงาน ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกถึงการกำหนดนโยบายและค่าตอบแทน แต่มีข้อสังเกตจากข้อค้นพบว่า หากมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนจะต้องควบคุมให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดให้เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายในแต่ละปีด้วย ทั้งนี้เพื่อรักษาต้นทุนการผลิตให้อยู่ในขอบเขตและสามารถขยายธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้าต่อไปได้ เช่น การขึ้นเงินเดือน โบนัสประจำปีให้แก่พนักงานตามผลประกอบการ หรืออาจมีความจำเป็นต้องกำหนดวงเงินเอาไว้ ความสามารถในการจ่ายอาจเทียบได้กับอัตราค่าจ้างขององค์การอื่นในตลาดแรงงาน บริษัทอาจจ่ายค่าตอบแทนเท่ากันทั้งหมดหรือไม่ก็ได้ เนื่องจากความแตกต่างในเรื่องของผลการดำเนินงานของบริษัทและนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) พบว่า ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานทางร่างกายที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ เช่น ปัจจัย 4 อันประกอบด้วย อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนนอนหลับ ที่พักอาศัยและสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็นด้านร่างกายในการดำรงชีวิตอยู่ เป็นต้น และความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง คือความต้องการที่จะช่วยปกป้องให้พ้นจากอันตราย ซึ่งเป็นทั้งความปลอดภัยและความมั่นคงในชีวิตทั้งร่างกายและทรัพย์สิน

1.2 ด้านลักษณะของงานและความรับผิดชอบ การสั่งงาน หรือการมอบหมายภาระหน้าที่ต้องตรงตามความถนัด หรือตรงตามความรู้ความสามารถของพนักงานแต่ละคน ภาระงานไม่ควรมากเกินไปจนพนักงานรู้สึกเหนื่อยล้า ในขณะเดียวกันเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ความต้องการของคนอาจเปลี่ยนไปจากเดิม การตอบสนองความต้องการเดิมซ้ำแล้วซ้ำเล่าอาจไม่ส่งผลให้คนมีแรงจูงใจ หรือเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองก็มากขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ องค์การยูเนสโก (UNESCO, 1978) ที่ว่า คุณภาพชีวิต หมายถึงความรู้สึกพอใจ มีความสุข และมีความพอใจกับองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ อาหาร สุขภาพ โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัย และทรัพยากร เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบประเด็นที่มีความแตกต่างที่ว่า เมื่อพนักงานมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งที่ตนเองไม่ถนัด พนักงานจะมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพยายามเรียนรู้งานมากขึ้น รวมทั้งมีขอบเขตการทำงานที่กว้างขึ้น มีการเพิ่มภาระงานที่มากกว่าเดิม ทำให้ความรับผิดชอบในการทำงานกว้างขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา ศิระสากร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท เอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย มีโอกาสแสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดแนวทางปฏิบัติ ได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญเพิ่มเติม แต่มีข้อสังเกตจากข้อค้นพบว่า การเพิ่มปริมาณงานมากขึ้นจะช่วยให้พนักงานต้อง

ใช้ทักษะเพิ่มขึ้น และงานที่เพิ่มขึ้นต้องเป็นงานที่อยู่ในระดับเดียวกับ ได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน เป็นการขยายโอกาสความเจริญก้าวหน้าเพราะงานที่แต่ละคนทำเป็นเพียงบางส่วน ยกเว้นจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเท่านั้น ซึ่งโอกาสเช่นนี้มีอยู่อย่างจำกัด เพราะทำให้พนักงานมีโอกาสเพิ่มทักษะความสามารถด้านอื่น ๆ ขึ้นอีก รวมทั้งเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและควบคุม และการให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีอิสระในการทำงานมากขึ้นทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ดังนั้นหากพบว่า พนักงานได้รับการตอบสนองที่ตรงต่อตามต้องการพนักงานจะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถตามศักยภาพของแต่ละบุคคล มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวก ใช้ช่วยผ่อนแรงในการทำงานเพื่อให้งานที่ทำอยู่นั้นเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือ สนับสนุน คอยให้คำแนะนำในการทำงาน เมื่อพนักงานได้รับการพัฒนาให้มีความรู้และทักษะการทำงานอย่างถูกต้องย่อมทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองได้ดีขึ้น ช่วยป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใด ๆ ให้พนักงานได้ปฏิบัติย่อมทำให้พนักงานมีความมั่นใจและมีกำลังใจในการทำงานจนสามารถจะปฏิบัติงานได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดส่งผลต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

1.3 ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) พบว่า ความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง ได้แก่ ความต้องการทางสังคม เกียรติยศ ชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบประเด็นที่มีความแตกต่างที่ว่า พนักงานยังต้องการได้รับการพัฒนาและปรับปรุงทักษะในการปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านความรู้ การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา การพัฒนาทักษะการปรับตัวในตำแหน่งงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะการใช้อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ ๆ พนักงานควรได้รับโอกาสในการได้รับรางวัลที่ตอบสนองความต้องการในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น หากบริษัทมีนโยบายพัฒนาการเรียนรู้ การเพิ่มพูนทักษะ การเปลี่ยนทัศนคติ และการเสริมสร้างทักษะแก่พนักงานบริษัทเอกชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ

ปฏิบัติงานได้จะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าในตนเองช่วยให้การจัดการงานที่ทำภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการจัดสรรเวลา การจัดลำดับระยะเวลาในการทำงาน การปฏิบัติหรือทำงานเพื่อให้งานที่ทำบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ สร้างระบบการเรียนรู้ เช่น จัดฝึกอบรม ในการพัฒนาพนักงานผ่านการฝึกอบรมนี้ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานต้องมีแนวทางที่เหมาะสมในการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ ปรับทัศนคติในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยมีเป้าหมายเป็นการเพิ่มโอกาสความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ์ ชิ้มเจริญ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อพนักงานในองค์กรขนาดเล็ก กรณีศึกษาบริษัท จงฟู่ (กรุงเทพ) จำกัด พบว่า การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานและเพิ่มศักยภาพในการทำงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีความสามารถมากขึ้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ข้อค้นพบเกี่ยวกับแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ดังนี้

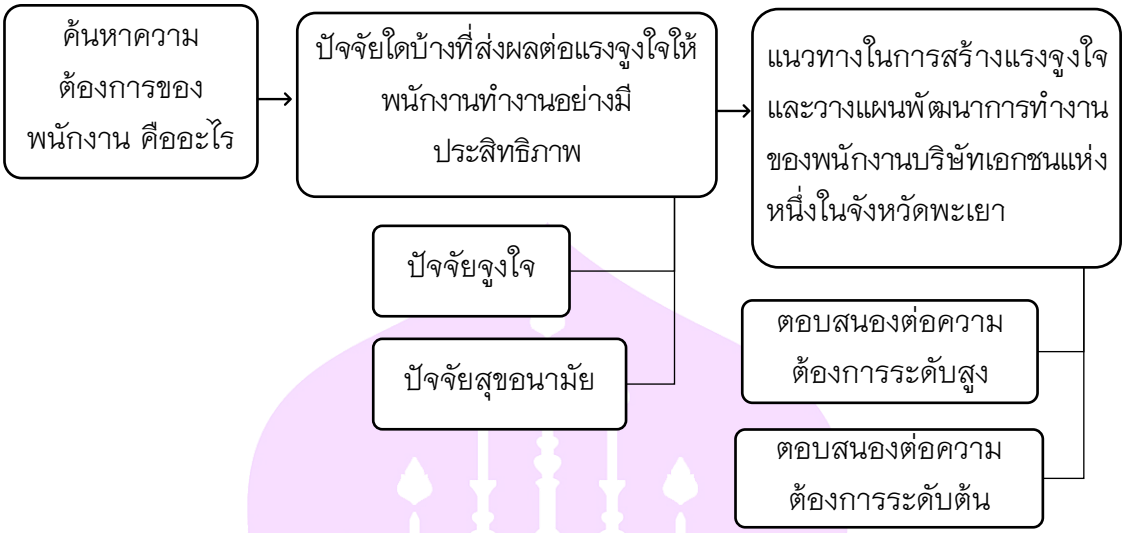
2.1 การตอบสนองความต้องการระดับต้น ได้แก่ ปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (3) นโยบายบริษัท (4) สภาพแวดล้อมทำงาน (5) ความมั่นคงในการทำงาน (6) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) และ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นหลัก ซึ่งต้องตอบสนองความต้องการระดับต้นให้ได้เสียก่อนจึงจะผ่านไปสู่ความต้องการระดับสูงได้ หากไม่ได้รับการตอบสนองจะส่งผลเสียต่อชีวิตในทุกมิติและทำให้สูญเสียกำลังใจในการทำงาน แต่หากได้รับการตอบสนองที่เพียงพอก็จะส่งผลต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยการให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พนักงานในบริษัทเอกชนยังต้องการการตอบสนองมากขึ้นเมื่อบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและมีทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน อย่างไรก็ตาม การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้สร้างความพึงพอใจในระยะยาว แต่จะรักษาสถานะของความไม่พอใจเท่านั้น ซึ่งข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทวัน เลิศวุฒิวงศา (2564) พบว่า เงินเป็นปัจจัยที่ช่วยเติมเต็มความ

ต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเททำงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์การ พนักงานคาดหวังว่าเงินเดือนของที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ย่อมส่งผลต่อเงินเดือนที่สูงขึ้นตามไปด้วย รวมถึงสวัสดิการและผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินอื่น ๆ ด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมทำให้พนักงานพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2564) ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง คือ บุคคลจะมีความต้องการพื้นฐานโดยที่ความต้องการนั้นก็คือ การขาดบางสิ่งบางอย่างของบุคคล อาจขาดธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยที่ความต้องการเป็นแรงขับที่สำคัญยิ่งบุคคลใดมีความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองแรงขับก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้พบข้อแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ ต้องอยู่ในงบประมาณที่เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายในแต่ละปี สำหรับบางลักษณะงาน อาจเพิ่มเบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา โดยอาจเทียบเคียงกับอัตราค่าจ้างขององค์การอื่นในตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูดิศ สุชาติพงศ์ (2562) พบว่า หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีความเข้าใจ การทำงานของแต่ละแผนกก็จะง่ายขึ้น การกระทบการะทั่งกันจะไม่เกิดขึ้น รวมถึงสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี ช่วยเหลือกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และผลงานออกมาตรงตามที่ต้องการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดีและความสำเร็จของบริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) พบว่า ท่านยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน หัวหน้างานมีความสามารถในการสั่งการและอธิบายงานได้อย่างชัดเจน

2.2 ตอบสนองความต้องการระดับสูง ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ทำ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two Factor Theory) ของเฟรเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) และ อับราฮัม มาสโลว์ (Maslow, 1943) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) พบว่า การตระหนักรู้ในตนเองและการเติมเต็มศักยภาพของตนไปสู่การบรรลุความปรารถนาสูงสุดในชีวิต ความก้าวหน้าในการพัฒนาทักษะและความสามารถจนถึงขีดสุด อิสระในการตัดสินใจ ก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพการงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา ศิระสากร (2562) และพิเชษฐ์ ซิ้มเจริญ (2564) พบว่า ได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญมากขึ้น การเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานและเพิ่มศักยภาพในการทำงานจะช่วยให้พนักงานรู้สึกว่ามีความสามารถมากขึ้นสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยครั้งนี้ยังพบข้อสังเกตว่า การหมุนเวียนตำแหน่งงานช่วยสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับพนักงานสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปพัฒนางานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ เกิดทักษะในการแก้ไข

ปัญหา อีกทั้งยังสามารถทำงานทดแทนกันได้ในบางโอกาส ลดข้อผิดพลาดในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้นและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนจากประสบการณ์เกี่ยวกับการสับเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งงานว่า เป็นการเพิ่มภาระงาน และทำให้พนักงานหนึ่งคนต้องไปทำงานหลายหน้าที่ ทำให้พนักงานไม่ได้ทำงานตรงตามตำแหน่งงานที่ตนเองต้องการ ไม่ตรงกับความถนัดของตนเอง หรืองานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้เท่าที่ควร จะรู้สึกว่าตนเองขาดการมีส่วนร่วมในการทำงานกับบริษัท ทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้า ซึ่งข้อค้นพบนี้ สนับสนุนการส่งเสริมสมดุลชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน การจัดการความเครียดในที่ทำงาน ลดอัตราการลาออก องค์การจะใช้แนวคิดใดเป็นหลักปฏิบัติขึ้นอยู่กับแนวทางและโลกทัศน์ขององค์การนั้น ๆ เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อแนวทางปฏิบัติขององค์การที่มีต่อยุทธศาสตร์ นโยบาย และโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสมดุลในชีวิตและการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ภูริพัฒน์ ชาญกิจ (2564) ที่ว่า ความตึงเครียด คือ บุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้จนทำให้เกิดความตึงเครียดในบุคคลนั้นและพยายามนำบางสิ่งบางอย่างมาสนองความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองของพวกเขา

จากผลการดำเนินการวิจัยสามารถสรุปเป็นแผนภาพแสดงความสัมพันธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมและความต้องการของพนักงานบริษัทเอกชนจะช่วยสร้างปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานบริษัทเอกชนมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในแง่ของการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัท การให้บริการลูกค้าและพนักงานบริษัทเอกชนทำงานอย่างมีความสุข มีแรงจูงในการพัฒนาตนเองและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความก้าวหน้ามั่นคงในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานบริษัทเอกชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้



ภาพ 4 สรุปผลการวิจัยแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และวางแผนพัฒนางานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ได้แก่ (1) การวางแผนระยะสั้น (2) การวางแผนระยะกลาง และ (3) การวางแผนระยะยาว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวางแผนระยะสั้น

1.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ การกำหนดนโยบายการวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนงาน หรือกิจกรรม โครงสร้างระบบงาน รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานขององค์การ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การกำหนดค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่นใด

ขององค์การ ธุรกิจ หรือหน่วยงานในสายงานเดียวกันในตลาดแรงงาน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล

1.2 เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

1.2.1 ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างองค์การ กำหนดตำแหน่งงานให้ตรงตามความรู้ ความสามารถ หรือตรงตามความถนัดของบุคคล มีการแบ่งงานกันชัดเจน หรือแบ่งงานกันตามสายบังคับบัญชา กระจายภาระงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ หรือมอบหมายตรงตามความถนัดของแต่ละบุคคลเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ความรู้ ความสามารถของตนทำงานได้เต็มศักยภาพส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

1.2.2 เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ช่วยอำนวยความสะดวก สบาย และประหยัดเวลา ให้กับบุคลากรทำงานได้สะดวกรวดเร็ว จัดให้มีการพัฒนาบุคลากร โดยการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานโดยการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้บุคลากรมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ และมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน หรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

1.2.3 สนับสนุนส่งเสริมสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความยืดหยุ่นด้านเวลาเข้า–ออกของพนักงาน โดยสามารถเลือกเวลาเข้า–ออกที่เหมาะกับตัวเองได้ ให้พนักงานบริหารจัดการเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ยึดติดกับเวลาทำงาน ซึ่งสามารถทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนดช่วยเสริมสร้างสุขภาพกายและใจให้มีความสุขกับการทำงานมากขึ้นส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การวางแผนระยะกลาง

2.1 วางแผนและกำหนดขั้นตอนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลให้ตรงกับตำแหน่งงานกำหนดคุณสมบัติด้านเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานของบุคคล โดยระบุเฉพาะคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริง ๆ ช่วยให้องค์การมีโอกาสในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานได้อย่างกว้างขวางและยังเปิดโอกาสให้ผู้ว่างงานหรือผู้มีรายได้น้อยมีงานทำ สร้างรายได้และสร้างความมั่นคงในการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองให้ดีขึ้น

2.2 จัดทำแผน โครงการหรือกิจกรรมเสริมสร้างความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

2.2.1 โดยการศึกษา เช่น จัดพนักงานไปทัศนศึกษาดูงาน

2.2.2 การพัฒนาในงาน เช่น มีการหมุนหมุนเวียนตำแหน่งงาน สอนงาน หรือเพิ่มภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และประสบการณ์ในตำแหน่งอื่น ๆ ส่งผลให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3 การฝึกอบรม โดยวิธีการฝึกอบรมภายในองค์การ เช่น ผู้บริหาร ผู้จัดการหรือหัวหน้างานต้องถ่ายทอดความรู้และทักษะเกี่ยวกับการทำงานผ่านการปฏิบัติจริง สามารถสอนงาน ให้คำปรึกษา สั่งการใกล้ชิด เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความไว้เนื้อเชื่อใจและไว้วางใจในการทำงาน ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และการฝึกอบรมภายนอกองค์การ เช่น การฝึกอบรมนอกสถานที่ อาจจะเป็นระยะสั้น หรือระยะยาว เป็นการฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติจริง โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญ หรือวิทยากรมาให้การบรรยาย

3. วางแผนระยะยาว

3.1 การกำหนดค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ เพื่อให้องค์การมีอัตราค่าตอบแทนที่น่าสนใจ เช่น ลดชั่วโมงการทำงาน การจัดทริปท่องเที่ยว จัดงานเลี้ยงสังสรรค์สานสัมพันธ์ สนับสนุนทุนการศึกษาบุตร หรือสวัสดิการเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่กฎหมายแรงงานกำหนด เช่น ลาอุปสมบท หรือลากิจส่วนตัว เป็นต้น

3.2. เมื่อการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในสังคมมากขึ้นส่งผลต่อการบริหารองค์การที่ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง องค์การต้องพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยทำให้บุคคลในสังคมโลกติดต่อสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ พัฒนากำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชน ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสมในการประกอบอาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ลดขั้นตอนการทำงานและช่วยทำให้การบริหารงานและการตัดสินใจรวดเร็วมีความถูกต้องมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารและพนักงานจึงต้องมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างดีเยี่ยมเพื่อพัฒนาองค์การไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานระหว่างบริษัทเอกชนกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์การอย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำมาวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล สร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์การอย่างยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
ภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน
กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา ประกอบด้วย คณะผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงานบัญชี หัวหน้าพนักงาน และพนักงานบริษัทเอกชน และเพื่อใช้ในการศึกษาระดับปริญญาโทเท่านั้น การเก็บข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ จำนวน 1 ปี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ของนักวิจัยที่มี password

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้สัมภาษณ์

ชื่อ – สกุล นางสาว ชัญญานุช อาจคำ

วัน / เดือน / ปี ที่สัมภาษณ์.....

เวลา..... สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ท่านอายุเท่าไหร่
2. เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
3. ท่านทำงานในตำแหน่งใด
4. ท่านมาทำงานที่บริษัทเอกชนแห่งนี้กี่ปี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

3.1. ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

3.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

1) ท่านคิดว่าอะไรคือปัจจัยความสำเร็จในการทำงานของท่าน

2) ท่านมีการวางแผนในแต่วันอย่างไร เพื่อให้งานที่ทำอยู่สำเร็จตามเป้าหมาย

3) ในการทำงานมักจะพบเจอกับปัญหาอุปสรรคอยู่บ่อย ๆ ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไร เพื่อบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในการทำงานของท่าน

3.1.2 การได้รับการยอมรับ

1) ท่านได้รับการยกย่อง การชมเชยจากผู้บริหาร หรือเพื่อนร่วมงานในเรื่องใด

3.1.3 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1) บริษัทเอกชนแห่งนี้มีการฝึกอบรม ให้ทักษะความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอยู่บ่อย ๆ ท่านคิดว่าสิ่งที่ได้เรียนรู้มามีประโยชน์ต่อการทำงานอย่างไร

3.1.4 ลักษณะงานที่ทำ

1) ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นมากน้อยเพียงใด

2) อะไรที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ขัดขวาง หรือส่งเสริมการทำงานของท่าน และส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของท่านอย่างไร

3) ท่านรู้สึกอย่างไรกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

3.1.5 ความรับผิดชอบ

1) ท่านมีความเห็นอย่างไรเมื่อท่านต้องไปปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งอื่น

2) ท่านพึงพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบในงานและงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด

3.2. ท่านมีความพึงพอใจต่อด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาในภาพรวม อยู่ในระดับใด

3.3. ปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา

3.3.1 ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

1) ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ได้รับมากน้อยเพียงใด และเพียงพอต่อการดำรงชีพหรือไม่

2) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ท่านได้รับสามารถสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของท่านได้อย่างไร

3) ท่านคิดว่า บริษัทควรเพิ่มเติมสวัสดิการให้กับพนักงานหรือไม่ และสวัสดิการนั้นควรเป็นด้านใดที่ควรเพิ่มเติมมากที่สุด

3.3.2 นโยบายบริษัท

1) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกฎเกณฑ์ของบริษัทเอกชนแห่งนี้อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

2) นโยบายของบริษัทส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านอย่างไร

3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ

1) เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ท่านมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหานั้นอย่างไร

2) หากท่านได้ไปปฏิบัติงานในตำแหน่งอื่นที่ไม่เคยทำมาก่อน ท่านสามารถมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานนั้นได้อย่างไร

3) ผู้บริหาร หรือเพื่อนร่วมงาน มีส่วนช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่ท่านอย่างไร

3.3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลกระทบต่อการทำงานของท่านอย่างไร

2) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในบริษัทเอกชนแห่งนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของท่านลดลง หรือสร้างความสำเร็จในงานที่ทำอย่างไร

3) เพื่อให้มีการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร ที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.5 การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน

1) การจัดระบบงานของหัวหน้างาน มีการกำหนดหน้าที่งานให้ชัดเจน เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

3.3.6 ความมั่นคงในการทำงาน

1) ปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจให้ท่านอยากมาทำงานที่บริษัทเอกชนแห่งนี้

2) ท่านคิดว่าตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านให้ความมั่นคงในการทำงานระยะยาวได้อย่างไร

3) ท่านจะแนะนำคนรู้จักมาทำงานที่บริษัทเอกชนแห่งนี้หรือไม่ เพราะเหตุใด

3.4. ท่านมีความพึงพอใจต่อด้านปัจจัยสุขอนามัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาในภาพรวม อยู่ในระดับใด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทเอกชน

4.1. ท่านมีการบริหารเวลาอย่างไร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

4.2 หากเกิดความผิดพลาดในงานที่ทำ ท่านจะมีวิธีแก้ไขอย่างไร

4.3 บริษัทเอกชนแห่งนี้สร้างประสบการณ์ที่ดีในการทำงานให้กับท่านอย่างไรบ้าง

ตอนที่ 5 ท่านคิดว่า รัฐบาลและผู้ประกอบการหน่วยงานภาคเอกชน ควรมีแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานในด้านใดบ้าง เพื่อให้แรงงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ หรือปัญหาอุปสรรคในการทำงานด้านอื่น ๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และวางแผนพัฒนาการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยาได้ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. (2555). **รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยในชนบทคณะกรรมการอำนวยการงานพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน (พชช.).** กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด อรุณการพิมพ์.

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2560). **แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (พ.ศ. 2560–2564).** สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566. จาก https://www.dsd.go.th/DSD/Doc.

กระทรวงแรงงาน. (2564). **นโยบาย / วิสัยทัศน์ / พันธกิจ.** สืบค้นเมื่อ 24 ตุลาคม 2565.จาก https://www.mol.go.th/แนะนำกระทรวงแรงงาน/policy_vision_mission.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐวุฒิ ชมทอง. (2562). **แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม2566. จาก https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/308430

นงเยาว์ อรุณศิริวงศ์. (2560). การพัฒนาคุณภาพชีวิต. **ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 11** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นิติพล ภูตะโชติ. (2562). **พฤติกรรมองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). **การบริหารงานบุคคล (การจัดการทรัพยากรมนุษย์).** กรุงเทพฯ: รวมสาส์น (1997) จำกัด.

พนมพัทธ์ สมิตานนท์. (2558). แนวคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาตร์ยุคพฤติกรรมนิยม. **ในเอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายการศึกษาและวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์หน่วยที่ 3** (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุโปรดักท์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พิเชษฐ์ ชิ้มเจริญ. (2564). **แรงจูงใจและความจงรักภักดีที่ส่งผลต่อพนักงานในองค์กรขนาดเล็ก กรณีศึกษาบริษัท จงฟู่ (กรุงเทพ) จำกัด.** วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2566. จาก http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3954/1/60602327.pdf

ภูดิศ สุชาติพงศ์. (2562). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน.** สารนิพนธ์, การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2566. จาก https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3100

ภูริพัฒน์ ชาญกิจ. (2564). พฤติกรรมระดับบุคคล. **ในเอกสารการสอนชุดวิชาภาวะผู้นำและพฤติกรรมองค์การ หน่วยที่ 10** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัทวัน เลิศวุฒิวงศา. (2564). **ความผูกพันองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความภักดีของพนักงานเอกชน กรณีศึกษาบริษัทจัดจำหน่ายเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2566. จาก http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/1534

มานิต ศุทธสกุล. (2560). การวางแผนทรัพยากรมนุษย์และการกำหนดตำแหน่ง. **ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 2** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัชชานนท์ สุวรรณวิชัย. (2563). **การศึกษาปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจภายในให้กับพนักงานบริษัทเอกชนในการทำงานช่วงสถานการณ์ COVID – 19.** การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565.จาก https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:184300

บรรณานุกรม (ต่อ)

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). **มนุษยสัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ลัดดาวรรณ ณ ระนอง. (2560). การแนะแนวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. **ในเอกสารการสอนชุดวิชาการแนะแนวกับคุณภาพชีวิต หน่วยที่ 1** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชันอินโดไชน่า.

วีระศักดิ์ อินทรประวัติ. (2560). **ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital., Ltd.** การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2566. จากhttp://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3239

สมคิด บางโม. (2562). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมใจ ลักษณะ. (2547). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมเดช มุงเมือง. (2549). **พฤติกรรมองค์การ.** คณะวิทยาการจัดการ, สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สมพิศ สุขแสน. (ม.ป.ป.). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ.** สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565. จาก https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้มีประ/.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อรพิน การะกูล. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานในบริษัทเอกชน.** การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2566. จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2014/TU_2014_5602030099_904_259.pdf

อัครายุตม์ กาญจนเสถียร. (2562). **แรงจูงใจและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย บริษัท รักษาความปลอดภัย แอลโซคไทย เซอร์วิสเซส จำกัด.** การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2566. จาก http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3686

อุษา ศิระสากร. (2562). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเอ็นยิเนียริ่งรีสอร์ทเซส (ประเทศไทย) จำกัด.** สารนิพนธ์, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2566. จาก https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2562/F_Usa_%20Sirasakorn.pdf

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ–สกุล	ชัญญานุช อาจคำ
วัน เดือน ปี เกิด	10 พฤษภาคม 2537
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2564 ศศ.บ (พัฒนาสังคม)
ที่อยู่ปัจจุบัน	108 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ผลงานตีพิมพ์	ชัญญานุช อาจคำ (ผู้บรรยาย). (30 เมษายน 2566). แนวทางการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพะเยา. ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 9 (หน้า163–176). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา