

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ :
กรณี บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
Work Motivation Factors of Cashier Staff : A Case Study of King Power Duty Free
Company Limited, Suvarnabhumi Airport Branch

ณัฐกาญจน์ สุวรรณธาดา¹ สุวจี รักลา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ 2) ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า 3) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน 4) ด้านการยกย่องนับถือ และ 5) ด้านความสำเร็จในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยมาวางแผนในการแก้ปัญหาการลาออกของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ฝ่ายแคชเชียร์ สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน โดยวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test และ สถิติ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจในการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญคือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการยกย่องนับถือ และด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ปัจจัยแรงจูงใจ การทำงานของพนักงาน

Abstract

The purpose of this study was to examine the work motivation factors of cashier staff of King Power Duty Free Company Limited at Suvarnabhumi Airport in 5 aspects namely : 1) social welfare and salary 2) employment security and advancement 3) *interpersonal relations* 4) recognition and 5) job achievement, in order to apply the findings for solving the problem in cashier staff's resignation.

The purposive sampling method was used to select 400 cashier staff of King Power Duty Free Company Limited at Subarnabhumi Airport Branch as research samples. The research tool used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire with a reliability of 0.91. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, t-test, and f-test.

¹ อาจารย์ ประจำสาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

² อาจารย์ ประจำสาขาบริหารธุรกิจ คณะบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

The findings revealed that the overall work motivation factors of cashier staff of King Power Duty Free Company Limited, Suvarnabhumi Airport Branch was at the high level. Concerning each aspect, they gave high priority to the *interpersonal relations*, recognition, and job achievement.

Keywords: work motivation factors, cashier staff, King Power Duty Free Company Limited, Suvarnabhumi Airport Branch

ความเป็นมาของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของทุกองค์การ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สร้างสรรคคุณค่าให้แก่องค์การสูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นทรัพยากรประเภทที่มีมูลค่าเพิ่ม (Value added) เพราะยิ่งใช้ยิ่งทำให้มีประสพการณ์ทักษะเพิ่มมากขึ้น แนวโน้มของการแข่งขันในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าบางธุรกิจแทบจะพูดได้ว่าไม่จำเป็นต้องลงทุนทรัพยากรอย่างอื่นเลย เช่น ไม่จำเป็นต้องมีที่ดิน มีเพียงคนหนึ่งคนหรือเพียงไม่กี่คนก็สามารถสร้างรายได้มหาศาล เช่น ธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต จะเห็นว่าทรัพย์สินจริงๆ อาจจะมีแค่เพียงเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวเท่านั้น

ดังนั้น ไม่ว่าจะโลกจะเปลี่ยนแปลงไปมากเพียงใดก็ตาม แต่ทรัพยากรที่องค์การต้องการเป็นทรัพยากรพื้นฐานคือ “คน” และอนาคตมีแนวโน้มว่า การแข่งขันจะเปลี่ยนจากยุคข้อมูลข่าวสาร (Information) ไปสู่สังคมของการแข่งขันด้านองค์ความรู้ (Knowledge – based society) มากยิ่งขึ้นและองค์ความรู้ต่างๆ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าปราศจาก “คน” องค์ความรู้ของคนในองค์การจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ให้สูงขึ้น สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น และสิ่งนี้จะทำให้มนุษย์เป็น ผู้ที่สามารถคิดค้นและสร้างสิ่งใหม่ๆ ได้อยู่เสมอองค์ความรู้ที่สะสมอยู่ในสมองคน ต่อไปจะถูกดึงออกมาอยู่ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์การจะ

เปรียบเสมือนคลังแห่งความรู้ที่สะสมเพิ่มขึ้นมากขึ้นเรื่อยๆ องค์การสามารถนำเอาองค์ความรู้ที่มีอยู่มาผสมผสานเพื่อคิดสิ่งใหม่ๆ และใช้ในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

การที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารจะผสมผสานจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจขององค์การให้ลุล่วงไปได้ นั้นมีมากมายหลายวิธี แต่วิธีที่องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจกันมากในปัจจุบันได้แก่ “การสร้างแรงจูงใจให้เกิดในองค์การ” การทำงานในองค์การที่มีปริมาณพนักงานในองค์การจำนวนมาก ต้องอาศัยการทำงานที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน นั่นก็คือ การใช้กฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ เพื่อให้งานต่างๆ บรรลุจุดหมาย ส่วนพนักงานที่เข้ามารับหน้าที่ก็หวังที่จะรับผลตอบแทนที่เป็นความพอใจและทำงานอยู่ต่อไปสมตั้งใจสำหรับความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงก็เป็นที่ปรารถนาของทุกองค์การ แต่การที่จะบรรลุถึงเป้าหมายดังกล่าวนี้ได้ ย่อมเกิดจากเหตุปัจจัยหลายประการ เหตุปัจจัยที่กล่าวถึงกันมากก็คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรทางการบริหารได้อย่างเหมาะสมและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

แรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อผลงานที่ปรากฏของบริษัทเพราะงานใดก็ตามที่ ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ จะส่งผลให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอันดี

เยี่ยมพนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป และในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดกับบริษัทฯ ผู้ทำการวิจัยในฐานะของพนักงานคนหนึ่งของบริษัทฯมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานในบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ฝ่ายแคชเชียร์ สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยผลการวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ ในบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลผลักดันให้องค์การเจริญเติบโตขึ้นได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต (สุรศักดิ์ ภาษิต, 2551)

ที่กล่าวมาข้างต้น นั้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจสติปัญญาเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จสูงสุด ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ทำการวิจัย มีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยด้านไหนบ้างที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาข้อมูลด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมและเป็นธรรมต่อพนักงาน ผู้ทำการวิจัยเชื่อว่า ถ้าหากมีการจัดการองค์การให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว จะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการที่จะทำให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อจำแนกตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

3. เพื่อพัฒนาแรงจูงใจ ของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

2. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

3. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

4. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

5. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน

ของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีในการศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง ความต้องการหรือความเต็มใจภายในที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อันจะนำไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การจูงใจแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนทางจิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจ เมื่อสามารถทำงานได้ผลดี เช่น การได้รับการยกย่องชมเชยโอกาสแสดงความสามารถในการทำงาน ความท้าทายหากงานสำเร็จ ความสำเร็จในหน้าที่การงานการได้รับการดูแลอย่างดีในที่ทำงาน ซึ่งการจูงใจภายในนี้จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง รางวัลตอบแทนที่องค์การจัดให้เป็นรูปธรรม เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ประโยชน์และบริการ โบนัส สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งรางวัลตอบแทนเหล่านี้มักจะได้รับตามระดับในองค์การ (ราณี อธิชัยกุล, 2550)

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความต้องการของ Maslow ได้กล่าวว่า ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์ เป็นลักษณะลำดับชั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่าเมื่อความต้องการในระดับหนึ่ง

ได้รับความตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป มาสโลว์จัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้คือ ความต้องการทางด้านสังคม

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่เป็นอิสระจากอันตราย และมีชีวิตรอด

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพันหรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่น และสังคมยอมรับ เช่นการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของ Maslow เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตนเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

สรุปการเสริมสร้างการจูงใจและความต้องการให้คนทำงานได้เป็นอย่างดีนั้น นอกจากเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพแล้ว ยังเน้นบรรยากาศที่ผู้ปฏิบัติมีความสุข ความพอใจและเต็มใจลงทุนลงแรง เพื่อให้ผลงานบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การทำงานในลักษณะดังกล่าวคือ การจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ซึ่งผู้ทำงาน ธุรกิจควรให้ความสำคัญและสนใจศึกษาเพื่อพัฒนา งานให้เจริญก้าวหน้า

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับด้านทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากรและหรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การ ร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ เข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรง รักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีศักยภาพที่เหมาะสม ในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Line : QWL) ที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์การให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต

การปรับตัวขององค์การทำในลักษณะ Outside in นั้นการพัฒนา “คน” จะพัฒนาในลักษณะตรงกันข้ามคือ จะต้องพัฒนาจากภายในตั้งแต่ระดับบุคคล ระหว่างบุคคล จนถึงระดับองค์การ หรือที่เรียกว่าเป็นกระบวนการพัฒนาจากข้างในสู่ข้างนอก (Inside-out development) และผลลัพธ์ที่เกิดจากการพัฒนาคน คือ การพัฒนาวัฒนธรรมขององค์การ (Corporate culture) ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ เป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป้าหมายขององค์การ (Organizational Goal) การพัฒนาคนจะต้องสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การในทุกๆระดับ ตั้งแต่เป้าหมายของ

งานในระดับบุคคล เป้าหมายกลุ่มหรือหน่วยงาน จนกระทั่งบรรลุความสำเร็จตามกลยุทธ์ (Strategy) ภารกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vision) ในระดับองค์การ

2. เป้าหมายชีวิตของพนักงาน (Self-esteem needs) ความสำเร็จของการพัฒนาองค์การจะไปสู่ความเป็นเลิศไม่ได้ ถ้าเป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จแต่เป้าหมายของชีวิตคน ล้มเหลว ซึ่งความสำเร็จของชีวิตการทำงานที่ทุกคนต้องการคือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดี (Quality of life) ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากในการพัฒนาคนและพัฒนาองค์การ ในทุกระดับ

สรุปการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่ทางธุรกิจที่มีความสำคัญไม่แพ้หน้าที่ทางด้านการเงิน การตลาด และการปฏิบัติการ ซึ่งปัจจุบันหลายหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ ตลอดจนทั้งภาครัฐบาลและเอกชนได้ให้ความสนใจกับงาน ทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันให้แต่ละหน่วยงานมีการพัฒนาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนมีส่วนเสริมสร้างหลักประกันให้องค์การมีโอกาสประสบความสำเร็จในอนาคต โดยเฉพาะกระแสการตื่นตัวในการบริหารทุนมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและการทำ Try-out ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ

ทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1

พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 คน จากผลคือพนักงานเป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 35 ปีขึ้นไป จำนวน 236 คน พนักงานส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาที่เรียนจบมาใหม่ๆแล้วมาสมัครงานจึงจะมีอายุน้อย รองลงมา คือพนักงานที่มี อายุ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 116 คน พนักงานนี้ก็จะทำงานมาเป็นเวลานานและมีอายุที่มาก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 212 คน รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 109 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 289 คน รองลงมาคือ ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา จำนวน 108 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ น้อยกว่า 10,000-20,000 บาท จำนวน 209 คน รองลงมาคือ รายได้ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 118 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี-3 ปี จำนวน 152 คน รองลงมาคือมีระยะเวลาในการทำงาน 4 ปี- 6 ปี จำนวน 134 คน

ตอนที่ 2

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากมี 3 ด้านคือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.58$) ด้านการยกย่องนับถือ ($\bar{x} = 3.65$) ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{x} = 3.60$) อยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ($\bar{x} = 3.32$) ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.49$)

ตอนที่ 3

การเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน

1. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผู้วิจัยมีข้อค้นพบ ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าทั้งนี้ เป็นเพราะว่าปัจจัย

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นธุรกิจของเจ้าของเพียงคนเดียว ค่าตอบแทนและสวัสดิการในด้านต่างๆ ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหาร ทำให้การพิจารณาปรับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่มีความสม่ำเสมอ สวัสดิการต่างๆ ไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่ของพนักงาน เพราะปัจจุบันมีค่าครองชีพค่อนข้างสูง และเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ กับธุรกิจประเภทเดียวกัน จะอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งไม่มีบุคคลหรือหน่วยงานที่จะมาช่วยผลักดันในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรภายดาว วงษ์ทอง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าทั้งนี้ เป็นเพราะว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลักษณะการบริหารงานแบบธุรกิจเจ้าของเพียงคนเดียว ถึงแม้สินค้าจะมีคุณภาพ และได้มาตรฐานในการบริการ เป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก แต่พนักงานไม่ค่อยมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากนัก เพราะการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา จันรอด (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในปัจจุบันด้านความก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนมากและฝ่ายแคชเชียร์มีโครงการที่สอนน้อง โดยหัวหน้างานและพนักงานรุ่นพี่จะช่วยกันสอนงานและดูแลช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ ให้กับพนักงานที่เข้ามาทำงานในฝ่ายแคชเชียร์ ทำให้การประสานงานระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานค่อนข้างดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ อ่วมมี (2550) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริษัท กม.18 วิศวกรรม ได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการยกย่องนับถือ อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่าทั้งนี้ เป็นเพราะว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีความเป็นมิตร เหมือนเพื่อน พี่น้อง อยู่ในระดับมาก จึงทำให้ลักษณะของการยกย่องนับถือนั้นส่งผลดีต่อแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี ตลอดจนทำให้พนักงานทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์ฤทธิ์ ทัพรม (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการยกย่องนับถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่า บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ฝ่ายแคชเชียร์ สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT system) ระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) และกิจกรรม 5 ส มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการอบรมให้ความรู้กับพนักงานทุกคนมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน และมีการตรวจติดตามผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการตรวจติดตามภายในของระบบบริหารคุณภาพ (Internal audit) ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานบรรลุตามเป้าหมาย ทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา มีความสำเร็จในงานเป็นส่วนใหญ่ จากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑล รอยตระกูล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับสูงสุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา จันรอด (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในปัจจัยด้านความสำเร็จของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

6. ข้อมูลประชากรศาสตร์คือ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ฝ่ายแคชเชียร์ สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นรายด้านจำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน การทดสอบสมมติฐานที่ว่าข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี :

บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานทุกคนเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ที่ได้รับการมอบหมายงานในแต่ละวัน และมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะการทำงานที่เป็นมาตรฐานเท่าเทียมกัน ทำให้ความสามารถในการทำงานและความเข้าใจในการทำงานตรงกัน ผ่านการชี้แจง และการประชุมจากฝ่ายงานแคชเชียร์ก่อนการปฏิบัติหน้าที่ไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา วัฒนานันท์ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเกาะคา พนักงานที่เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ และระดับชั้นของการไฟฟ้าที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ซึ่งสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน โดยรวมคือ พนักงานเพศหญิงจะมีอายุ 25-35 ปี ส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และมีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี

2. ปัจจัยแรงจูงใจ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ กรณี : บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมากทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายแคชเชียร์ บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด สาขาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างฝ่ายงานด้านอื่นๆ ในบริษัท เพื่อจะได้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดที่แตก ต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาองค์การต่อไป

2. ควรศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาองค์การต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กฤษฎา วัฒนานันท์ . (2551). **ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ณรงควิทย์ แสนทอง. (2547). **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : เอกซอาร์ท เซ็นเตอร์.

ประกายดาว วงษ์ทอง. (2552). **ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองอาคารสถานที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัญญา จันรอด. (2548). **ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

มณฑล รอยตระกูล. (2546). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขาวิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. สาขาศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

รังสรรค์ อ่วมมี. (2550). **คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริษัท กม.18 วิศวรรรมได้สำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน**. สาขาวิชาศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราณี อธิชัยกุล. (2547). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2552). **การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร**. กรุงเทพฯ : ผู้จัดจำหน่าย ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ ภาษิต. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท คาลโซนิค คันเซ ประเทศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุนีย์ฤทธิ ฤทธิ. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.