

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา

บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

MOTIVATION OF EMPLOYEE PERFORMANCE :A CASE STUDY OF

N&B PIZZA CREPE CO.,LTD

ปาริฉัตร พาลุน

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Parichat Palune

E-mail : eiwparichat55@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด ได้แก่ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน

ประชากรในงานวิจัยนี้คือ พนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ทาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จึงสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คนคิดเป็นร้อยละ 96.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 –30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1และส่วนใหญ่มียุงาน ต่ำกว่า 1ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ,ปฏิบัติงาน,บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

## ABSTRACT

Education subject the Motivation of Employee Performance A Case Study of N&B Pizza Crepe Co., Ltd motivation of working for the employees of N&B Pizza Crepe Co., Ltd is to study the Motivation of Employee Performance the success of work. In terms of being respected responsibility, progress in work relationships with other people at work Income and compensation governing workingenvironment classified by personal factors.

Including gender, age, marital status, job position, job age, population in this research are The employees of N&B Pizza Crepe Co., Ltd is, a sample of 107 respondents, were used for data collection. The questionnaire was analyzed using computer software to find frequency, percentage, average ( $\bar{X}$ ). Standard deviation (SD) can be summarized as follows the results of the research are as follows:

The research are as follows There are 107 respondents, most of which are 103 female, 96.3% ,Most of them aged 21 - 30 years, 69 persons,64.5%.Themost of them are single status, 60 people, representing 56.1% .Large has a job position The number of store salesmen are 60 people, equivalent to 56.1% and Respectively, most of the work is under 1 year, 59 people, accounting for 55.1%.

**Keyword :** Motivation, Perform, N&B Pizza Crepe Co., Ltd

## บทนำ

การจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับบัญชา การให้รางวัล หรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจล้วนเป็นเหตุจูงใจให้เกิดแรงจูงใจได้

เพื่อตอบสนองการเติบโตของบริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม ครอบคลุมเป็นอย่างมากบุคลากรซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานได้อย่างเต็มที่แต่สิ่งที่จะทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจภายในองค์กรจนนำไปสู่ความทุ่มเทและความเต็มที่ในการทำงานนั้นคือภายในองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกอยากมาทำงานทุกวันและรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กรรวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ดังนั้น บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั ต้องหากกลยุทธ์ในการจูงใจ เพื่อ ปลักดันให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความคิดริเริ่ม ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้หากองค์กรละเลยในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ก็ย่อมทำให้พนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน และอาจทำให้เกิดการแสดงออกในหลายรูปแบบ เช่น การขาดงานบ่อยๆ สร้างผลงานได้น้อย หรือผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ การทำงานไม่เต็มที่ ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร การบริหารจัดการที่ดีเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ ต้องเข้าถึงจิตใจของบุคลากรขององค์กรที่มีอยู่

จากที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั แรงจูงใจในการทำงานจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างดี นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แล้วจะทำให้ผู้บริหารสามารถวางกลยุทธ์และนโยบายขององค์กร เพื่อตอบสนองให้กับความต้องการของพนักงานเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันและเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั

### ขอบเขตวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็นแอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั มีขอบเขตวิจัยดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน

**ตัวแปรตาม** คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ ครอบคลุม จำกั ดังนี้

1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในการทำงาน ด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ เครป จำกัด จำนวน 147 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamae) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

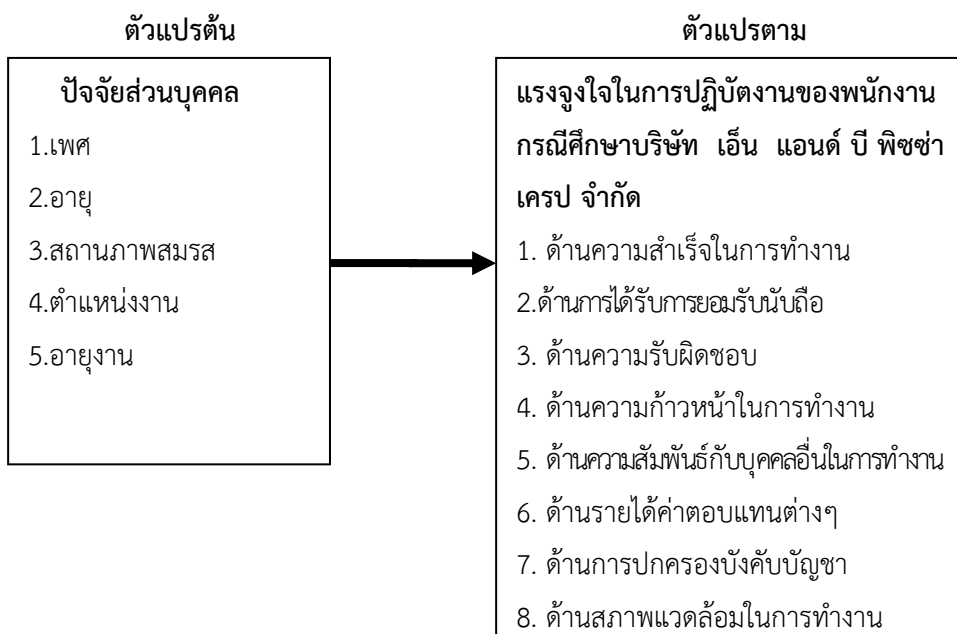
การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัยตั้งแต่ เดือน สิงหาคม- กันยายน 2562

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ เครป จำกัด
- 2.สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พืชฯ เครป จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg, 1959)



## แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (อ้างใน เจริญผล สุวรรณโชติ, 2551 และ ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558, หน้า 32-38) กล่าวว่าทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยแรก จะนำไปสู่ความพอใจ (Satisfaction) และอีกปัจจัยคือความไม่พอใจ (Dissatisfaction) โดยความพึงพอใจ กับความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance or Hygiene Factors)

**1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors)** จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ นี้เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล อันได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำงานของบุคคล (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work It self) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

**2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)** หมายถึงปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงาน จะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) การนิเทศงาน นโยบาย และการบริหาร (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Conditions) สถานะทางอาชีพ (Status) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical)

### บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2541 สถานที่ตั้งหมู่บ้านธนภิรมย์ ศรีนครินทร์-วงแหวน เลขที่ 98/12 หมู่ที่ 6 ถ.ศรีนครินทร์ ต.บางเมืองใหม่ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10270 ซึ่งได้ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลากว่า 21 ปีแล้ว ธุรกิจ N&B ถูกวางแนวคิดให้เป็นร้านที่นำเสนอผลิตภัณฑ์อาหารว่าง (Completed Meal) ที่เน้นวัตถุดิบที่มาจากธรรมชาติ และเน้นการใส่ใจในสุขภาพโดยมีส่วนผสมของน้ำผึ้งแท้ 100% รวมทั้งมีผู้ให้ความสนใจในการลงทุนในรูปแบบของธุรกิจแฟรนไชส์ ผู้บริหารจึงตัดสินใจพัฒนาธุรกิจแฟรนไชส์ให้มีมาตรฐานสากล แล้วจึงมีนโยบายที่จะเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกที่มีความสนใจและมีคุณสมบัติเหมาะสม ร่วมเป็นเจ้าของธุรกิจร้าน N&B ในรูปแบบแฟรนไชส์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โชติกา ระโส (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์โดยรวมและในแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า (1) บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือที่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง (2)บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน (3)บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณา

พรวิสา บัวทอง , ดร.ไพโรจน์ เกิดสมุทร (2556) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เมก้า ไลฟ์ ไซแอ็นซ์ จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท เมก้าไลฟ์ ไซแอ็นซ์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เมก้า ไลฟ์ ไซแอ็นซ์ จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางและพนักงานบริษัท เมก้า ไลฟ์ ไซแอ็นซ์ จำกัด ที่มีอายุ การศึกษา และอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมไม่ แตกต่างกัน ส่วนพนักงานบริษัท เมก้า ไลฟ์ ไซแอ็นซ์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน

บุญมรงค์ สีหาสนา( 2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน มี แรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านสถานะของอาชีพ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

อิสริยา รัฎฐกิจวิจารณ์ ณ นคร (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี-ตราด) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี- ตราด) และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17(จันทบุรี-ตราด) จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงานวุฒิการศึกษารายได้ต่อเดือนและขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็น ครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17(จันทบุรี-ตราด) จำนวน 319คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย (X) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-testและวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17(จันทบุรี-ตราด) โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก

มัลลิกา ฑมณจตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานการเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานีผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำกั้น ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ของ

ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสำเร็จของงาน และด้านค่าตอบแทนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัญญาพร จิตพิงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1.ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ส่วนมากเป็นระดับพนักงาน ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป รายได้เฉลี่ย 12,001-20,000 บาท โดยรู้จักบริษัทจากเพื่อนแนะนำ และมีปัญหาอุปสรรคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2.ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

อาทิตยา เหลืองมันคง (2559) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทในเครือ สمارท์แลนด์ แอส เซท กรุ๊ป หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาวิทยลัยเกริกการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าโคสแควร์ และค่าสหสัมพันธ์ เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุสูงกว่า 40 ปี การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือน้อยกว่า มีสถานภาพโสด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)ไม่เกิน 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท โดยมีปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้าน ปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก

ประเสริฐ อุไร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์การพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอจีซีออโตโมทีฟ (ประเทศไทย)จำกัดพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในส่วนของปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ โดยรวมทั้ง 13 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านความสุขในการทำงาน(2) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์(3) ด้านความมีประสิทธิภาพในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด จำนวน 147 คน (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคล : 31 สิงหาคม 2562 บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% (Taro Yamane,1973)

จากประชากรทั้งหมด 147 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 107 คน

ดังนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็นแอนด์ บีพีซซ่า เครป จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน อายุงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ซึ่งได้จัดทำแบบสอบถามสำหรับวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 8 ด้านจำนวน 32 ข้อ

### **การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น แอนด์ บีพีซซ่า เครป จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ โดยมีทั้งแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ และแบบสอบถามที่เป็น Google Form เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์



### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย บัณฑิต เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด
- 3.ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน วิทยาลัย บัณฑิต เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คนคิดเป็นร้อยละ 96.3 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 –30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ส่วนใหญ่มีอายุงาน ต่ำกว่า 1ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ 1 – 2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัย บัณฑิต เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด มีองค์ประกอบ 8 ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านรายได้ ค่าตอบแทนต่างๆ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X}= 4.42$ ) และด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ค่าตอบแทน ต่างๆอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.13, \bar{X}=4.09, \bar{X}=3.96, \bar{X}=3.95, \bar{X}= 3.86, \bar{X}= 3.83, \bar{X}= 3.54$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน วิทยาลัย บัณฑิต เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัดมีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 107 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 103 คนคิดเป็นร้อยละ 96.3 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 21 –30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ 31 – 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7, ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3, 41 – 50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ 51 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ

56.1 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ,หย่าร้าง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และ ม่าย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน พนักงานขายหน้าร้าน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างาน จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 20.6, เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และ ระดับผู้จัดการแผนก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุงาน ต่ำกว่า 1ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ 1 – 2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6, 3 – 5 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

### **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิซซา เครป จำกัด**

โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### **อภิปรายผล**

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิซซา เครป จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

#### **1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จคล่องตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรอบ เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน ที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โชติกา ระโส (2555) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ด้านความสำเร็จในบุคลากร การปฏิบัติงานบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

#### **2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความความสามารถของท่าน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ชมเชยในการปฏิบัติงานของท่าน เมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญให้ท่านปฏิบัติอยู่เสมอตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ทำการศึกษา

เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวงความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าการที่ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของท่าน ยอมรับยกย่องชมเชยในผลการปฏิบัติงานของท่าน

### 3.ด้านความรับผิดชอบ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุดคือ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานใหม่ๆที่ได้รับมอบหมาย ส่วนข้อที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ท่านมีอำนาจการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาทิตยา เหลืองมันคง (2559) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ภาครัฐศึกษา บริษัทไนเคอร์ สมาร์ท แลนด์ แอส เซท กรุ๊ปด้านความรับผิดชอบผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติ บริษัทไนเคอร์ สมาร์ทแลนด์ แอส เซท กรุ๊ป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

### 4.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก การเลื่อน ตำแหน่งในองค์กรของท่านมีความเป็นธรรม ท่านได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน การปฏิบัติงานของท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรวิสา บัวทอง,ดร.ไพโรจน์ เกิดสมุทร(2556) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เมก้าไลฟ์ไอเอ็นซีจำกัด ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่า พนักงานบริษัท เมก้าไลฟ์ไอเอ็นซี จำกัดมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานไม่ได้รับการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและไม่มีโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน

### 5.ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือท่านและเพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่ สามัคคีกันท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นได้ท่านและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง : กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์ เพิร์ท คอน สตรัคชั่น จำกัด ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีแรงจูงใจมากที่สุด เท่ากับ 4.11

### 6.ด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรู้ความสามารถของท่าน สวัสดิการที่ท่านได้รับจากบริษัทเพียงพอ และ

เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่านบริษัทจ่ายค่าล่วงเวลา(OT) ในอัตราที่เหมาะสมส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ในแต่ละปีบริษัทมีการจ่ายโบนัส และปรับฐานเงินเดือนที่เหมาะสมตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเสริฐ อุไร(2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เจริญ โอโตโมทีฟ (ประเทศไทย) รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์การพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจริญ โอโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัดพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในส่วนของบริษัทจ่ายค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจ โดยรวมทั้ง 13 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านความสุขในการทำงาน(2) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์(3) ด้านความมีประสิทธิภาพในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

### 7.ด้านการปกครองบังคับบัญชา

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือผู้บังคับบัญชา ให้ความคุ้มครอง และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน สามารถให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บังคับบัญชา ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยธรรมาภิบาล ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เท่าเทียมกันตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มัลลิกา ทมธนา จตุรงค์ ศรีวีระวรรณ (2557) ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการปกครองบังคับบัญชา ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

### 8.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากคือ องค์การของท่านมีการจัดที่ปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะกับการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียง มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน มีเพียงพอและปลอดภัยที่จะนำมาใช้งาน ห้องทำงาน โต๊ะทำงาน ฯลฯ เพียงพอกับพนักงานในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อิศรียา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร (2557) ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี-ตราด)ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี-ตราด)ด้านสภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครบ จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

### 1.ด้านความสำเร็จในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และพนักงานสามารถการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งผู้บริหารควรให้คำแนะนำกับพนักงาน จัดฝึกอบรม หรือส่งพนักงานไปฝึกอบรม ให้ความรู้กับพนักงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน สร้างความมั่นใจให้กับพนักงาน ผู้บริหารควรกำหนดให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่รับผิดชอบด้วย

### 2.ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของพนักงาน คือ ผู้บริหารควรเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็น วิสัยทัศน์ ในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความมั่นใจเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

### 3.ด้านความรับผิดชอบ

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ พนักงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานใหม่ๆที่ได้รับมอบหมายคือ ผู้บริหารควรจัดอบรมปรับทัศนคติ ให้คำแนะนำ กับพนักงานซึ่งความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้เพื่อเปิดใจให้พนักงานเข้าใจถึงงานใหม่ๆที่มอบหมายให้ปฏิบัติว่าเป็นโอกาสที่จะแสดง ถึงความสามารถไม่ใช่ภาระที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า ครอบคลุม จะกระทำเป็นอย่างยิ่ง

### 4.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรมีความเป็นธรรม ให้มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานที่ได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารต้องมีเอกสาร ฎุฎเกณฑ์ในการประเมินที่เป็นมาตรฐานและเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อความโปร่งใสในการเลื่อนตำแหน่งและการได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความยุติธรรม ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก พิจารณาจากผลงานและงานที่ทำจริง ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า ครอบคลุม จะกระทำเป็นอย่างยิ่ง

### 5.ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือพนักงานมีความสามัคคีกัน คือ ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรจัดกิจกรรมสันทนาการ ทีมบิวติง กีฬาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความรักใคร่ความสามัคคีให้กับพนักงานในองค์กรและให้พนักงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า ครอบคลุม จะกระทำเป็นอย่างยิ่งเพราะความสามัคคีของพนักงานในองค์กรจะส่งผลให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ มั่นคงเป็นปึกแผ่นและยั่งยืน

### 6.ด้านรายได้ค่าตอบแทนต่างๆ

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ผู้บริหารควร กำหนดเงินเดือนที่ได้รับให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้ความสามารถของพนักงาน คือ ถ้าพนักงานคนใดมีความรู้ความสามารถก็ควรเพิ่มเงินเดือน หรือ ปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัทยังไม่เพียงพอ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคงในการปฏิบัติงานที่บริษัท ดังนั้นผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ควรพิจารณาโครงสร้างสวัสดิการของบริษัทใหม่ให้มีความครอบคลุมตามที่กฎหมายกำหนด และสามารถเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานที่บริษัทต่อ เช่น สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ที่บริษัทยังไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด สมควรที่จะกระทำเป็นอย่างยิ่ง

### 7.ด้านการปกครองบังคับบัญชา

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามีความรู้และความสามารถในการบริหารงาน สามารถให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ผู้บริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรจัดฝึกอบรมด้านภาวะผู้นำ และหลักสูตรอบรมคุณสมบัติของหัวหน้างาน หัวหน้างานเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารงานและบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นพนักงานส่วนใหญ่ขององค์กร เพราะพนักงานเป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น หัวหน้างานจึงจำเป็นต้องมีศิลปะการบังคับบัญชาเพื่อให้สร้างให้ทีมงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานให้มีผลงานตามเป้าหมาย การพัฒนาให้หัวหน้างาน มีทัศนคติบวกต่อองค์กรและงาน เพื่อปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ทีมงาน มีความรู้ ความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เข้าใจเป้าหมาย ความคาดหวังขององค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกับองค์กร และมีความสามารถในการบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและบริหารทีมงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด สมควรที่จะกระทำเป็นอย่างยิ่ง

### 8.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุงคือองค์กรมีการจัดที่ปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสงสว่าง เสียง มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสถานที่พนักงานขายส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่เป็นห้างสรรพสินค้า ซึ่งก็มีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องซึ่งยากต่อการควบคุม แต่สิ่งที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้คือ การออกแบบร้านให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น พื้นที่ภายในร้านมีความกว้างเหมาะสมกับการทำงานและแสงสว่างภายในร้านเพียงพอต่อการมองเห็นของพนักงานซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริหาร บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด สมควรที่จะกระทำเป็นอย่างยิ่ง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด

2.ในการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ควรศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ็น แอนด์ บี

พิชซ่า เครป จำกัด โดยทำการศึกษาเฉพาะตำแหน่ง เช่น เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานขายหน้าร้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

เจริญผล สุวรรณโชติ.2544. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.

โชติกา รัส.2555.แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัย ราชภัฏนครสวรรค์ ปริณญา

นิพนธ์ กศ.บ. (การอุดมศึกษา).กรุงเทพฯบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิมมิก ทิมเนตร. 2558. ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยฟู้ดส์กรุ๊ป จำกัด.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด.2562ข้อมูล บริษัท เอ็น แอนด์ บี พิชซ่า เครป จำกัด.สืบค้นเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม

2562จาก <http://www.nbpancake.com>

ปฐมวงค์ สีทาเสนา. 2557. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล ตำบลค่ายนิมิตตำบลบางกะ

จะอำเภอเมืองจันทบุรีจังหวัดจันทบุรี.งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัญญาพร จิตพิงค์.2558.แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรในบริษัทก่อสร้าง:

กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ เอ็กซ์ เพิร์ท คอน สตรัคชั่น จำกัด หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ประเสริฐ อุไร.2559. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทเอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

หลักสูตร/สาขา/มหาวิทยาลัย ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์กร: มหาวิทยาลัยเกริก

พรวิสา บัวทอง.ดร.ไพโรจน์ เกิดสมุทร.2556

1) นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยวิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก

2) อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซนต์อีส์ท์บางกอก.

มัลลิกา ทมธ.จตุรงค์ ศรีวีรวรรณะ.2557. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและ

สหกรณ์ จังหวัดอุบลราชธานี.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการจัดการมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

อาทิทยา เหลืองมันคง.2559 .แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน :

กรณีศึกษา บริษัทในเครือ สมาร์ทแลนด์แอสเสท กรุ๊ปหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

อิสริยา รัฐกิจวิจารณ์ ณ นคร.2557.แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียน

มัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 (จันทบุรี-ตราด) (WORK MOTMATION

AMONG HIGH SCHOOL TEACHERS UNDER THE SECONDARY EDUCATION SERVICE AREA OFFICE 17

(CHANTHABURI-TRAT).