

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ทัศนคติของพนักงานชั่วคราวต่อแรงจูงใจในการทำงาน
: กรณีศึกษา บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ATTITUDE OF TEMPORARY STAFF TOWARD WORKING MOTIVATION
: CASE STUDY OF KAO INDUSTRIAL (THAILAND) CO., LTD.



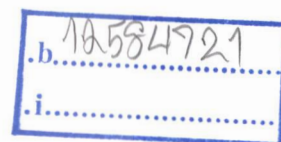
T129886



মননক জরাসমাস

MONCHANOK CHARASMAS

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน **129886**
วัน,เดือน,ปี..... **3 ส.ค. 2557**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ทัศนคติของพนักงานชั่วคราวต่อแรงจูงใจใน
การทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล
(ประเทศไทย) จำกัด

Attitude of Temporary Staff toward Working
Motivation : Case Study of Kao Industrial (Thailand)
Co., Ltd.

ชื่อนักศึกษา

นางสาวমনชนก จรัสมาศ

รหัสประจำตัว

54671212

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์	
รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 เวลา 15.30 – 16.00 น.

สถานที่สอบ ณ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้อง 401

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 23 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	3
1.6 นิยามศัพท์.....	4
1.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	5
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	8
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
2.5 วิธีดำเนินการวิจัย.....	17
บทที่ 3 ข้อมูลทั่วไป บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	21
3.1 ภาพรวมของธุรกิจ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	21
3.2 วัฒนธรรมองค์กร	22
3.3 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	28
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	28
4.2 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)จำกัด.....	30
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	35
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	40
5.1 สรุป.....	40
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	41
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	42
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	46
แบบสอบถาม.....	47
ประวัติผู้เขียน.....	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนพนักงานฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภคและพนักงานชั่วคราว ณ วันที่ 30 มกราคม 2556.....	18
2.2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานชั่วคราวในแต่ละแผนก.....	19
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	28
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	29
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	29
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน.....	30
4.5 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ.....	31
4.6 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	31
4.7 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำ.....	32
4.8 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน.....	32
4.9 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร.....	33
4.10 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน.....	33
4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูล.....	34
4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา....	34
4.13 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน....	35
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน.....	37

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดวิธีการวิจัย.....	4
3.1 บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	21
3.2 KAO WAY.....	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การผลิตสินค้าและบริการใด ๆ ก็ตาม แรงงานเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการผลิต นอกเหนือจากที่ดิน ทุน และผู้ประกอบการ แรงงาน คือ พลังการผลิตที่ก่อให้เกิดผลผลิตในระบบเศรษฐกิจ พลังของผู้ใช้แรงงานจะแฝงอยู่ในผลผลิตทุกชิ้น ความมั่นคงก้าวหน้า หรือความอ่อนแอ ถ้าหลังทางเศรษฐกิจย่อมชี้ขาดด้วยพลังการผลิต คือ แรงงาน เมื่ออุตสาหกรรมขยายตัว แรงงานจะมีปัญหา และปัญหาแรงงานดังกล่าวจะมีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทย ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมากเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ ประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีปัญหานี้ร้อยละ 20.2 และประเทศที่ประสบปัญหาน้อยที่สุด คือ อินโดนีเซีย ที่มีเพียงร้อยละ 4.5 เท่านั้น หากนำข้อมูลของประเทศต่าง ๆ ในอาเซียนมาคำนวณค่าเฉลี่ย โดยไม่นับประเทศไทยรวมอยู่ด้วย จะพบว่าโดยเฉลี่ยแล้วธุรกิจของประเทศในกลุ่มอาเซียนที่พบกับปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12.6 ของธุรกิจทั้งหมดที่มีอยู่ในประเทศ นั้นแสดงว่า ความรุนแรงของปัญหานี้ในประเทศไทย สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศอื่นในอาเซียนถึง 3 เท่า และถ้าเทียบกับอินโดนีเซีย ปัญหาของประเทศไทยรุนแรงกว่าถึง 8 เท่า (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2555) นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แลกเปลี่ยนความเห็นกับนักธุรกิจ สถาบัน และสมาคมธุรกิจในสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ จำนวน 257 ราย ช่วงไตรมาส 3 และ 4 ปี พ.ศ. 2555 พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คาดว่าปัญหาขาดแคลนแรงงานยังคงมีอยู่ และอาจรุนแรงขึ้นหลังบังคับใช้นโยบายค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาทต่อวันทั่วประเทศ เนื่องจากแรงงานจะกลับคืนภูมิภาคเดิมนามากขึ้น ทำให้ภาคธุรกิจหาแรงงาน ได้ยากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2555)

จากสถานการณ์ดังกล่าว ย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน และความอยู่รอดของธุรกิจที่จะต้องใช้แรงงานในการขับเคลื่อน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ผลิตสินค้าอุปโภค และเคมีภัณฑ์ เป็นองค์กรหนึ่งที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน แม้ว่าในปัจจุบันทางบริษัทจะใช้พนักงานชั่วคราวมาปฏิบัติงานในฝ่ายผลิต โดยการจ้างผ่านตัวแทนรับจัดหาแรงงาน เพื่อลดภาระเรื่องต้นทุน และการดูแลบริหารจัดการสวัสดิการ ซึ่งจะได้เปรียบ และยืดหยุ่นกว่าการจ้างพนักงานประจำ แต่ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา ทางบริษัทยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะในส่วนของพนักงานชั่วคราว โดยมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานชั่วคราว สูงถึงร้อยละ 18.0 ในปี พ.ศ. 2554 และร้อยละ 12.7 ในปี พ.ศ. 2555 จากปัญหาดังกล่าว ทางบริษัทต้องเผชิญกับปัญหาในการผลิตสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า และต้องสูญเสียโอกาสใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การขายไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนธุรกิจที่เป็นสินค้าอุปโภค ที่ทางบริษัทได้แบ่งส่วนการผลิต ออกเป็น 3 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกผลิตภัณฑ์ชนิดเหลว และแผนกผลิตผงซักฟอก แต่ละแผนกจะมีพนักงานชั่วคราวปฏิบัติงานอยู่จำนวนมาก และมักจะได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนแรงงานมากกว่าส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ ทางผู้บริหารจึงได้พยายามหาวิธีในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว โดยการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานชั่วคราว ด้วยการเพิ่มสวัสดิการพิเศษให้แก่พนักงานชั่วคราวที่ปฏิบัติงานนาน มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และจะพิจารณาเป็นพิเศษในการรับเข้าเป็นพนักงานประจำในบางกรณี ทั้งนี้แม้ว่าจะมีการสร้างแรงจูงใจดังกล่าว แต่ปัจจุบันทางบริษัทยังคงประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานอยู่เป็นครั้งคราว

ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน หลักการหนึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคล คือ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน คำว่าแรงจูงใจ อาจมองได้ว่าเป็นการหาปัจจัย หรือเครื่องมือในการบริหารจัดการที่จะทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด แต่การที่พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานที่สุดนั้น ไม่ใช่เป็นการที่พนักงานสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์กร ดังนั้นแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานจะต้องชัดเจนว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงาน คือ พนักงานที่ยินดี และเต็มใจที่จะสร้างผลงานที่มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ใช่แค่ทำงานเหมือนเดิมแบบเดิม ๆ ซึ่งสามารถแสดงออกถึงการไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานยินดีที่จะสร้างผลงานที่มีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงจะปัจจัยในการสร้างแรงจูงใจอย่างแท้จริง

ทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน บางคนชอบงานที่ทำทายน บางคนชอบความสมดุลในงาน สำหรับบางคนแรงจูงใจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง บางคนต้องการเงินเดือน และสวัสดิการที่สูง ดังนั้นการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อที่บริษัทจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปพิจารณาปรับปรุง อันจะส่งผลให้พนักงานชั่วคราวมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานที่ดีให้กับบริษัทต่อไป และลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยรวม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งกำลังประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และมีอัตราการลาออกสูง เพื่อให้ทางบริษัทได้มีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบทัศนคติที่ต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานชั่วคราวในการปฏิบัติงานเพื่อบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล และทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานชั่วคราวในฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภค บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว และแผนกผลิตผงซักฟอก ซึ่งเป็นแผนกที่ต้องพึ่งพาแรงงานจากพนักงานชั่วคราวในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และมักประสบปัญหาการผลิตสินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการอันเนื่องมาจากภาระขาดแคลนแรงงานจากพนักงานชั่วคราว โดยทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รวมถึงแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานชั่วคราว มีผลต่อทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

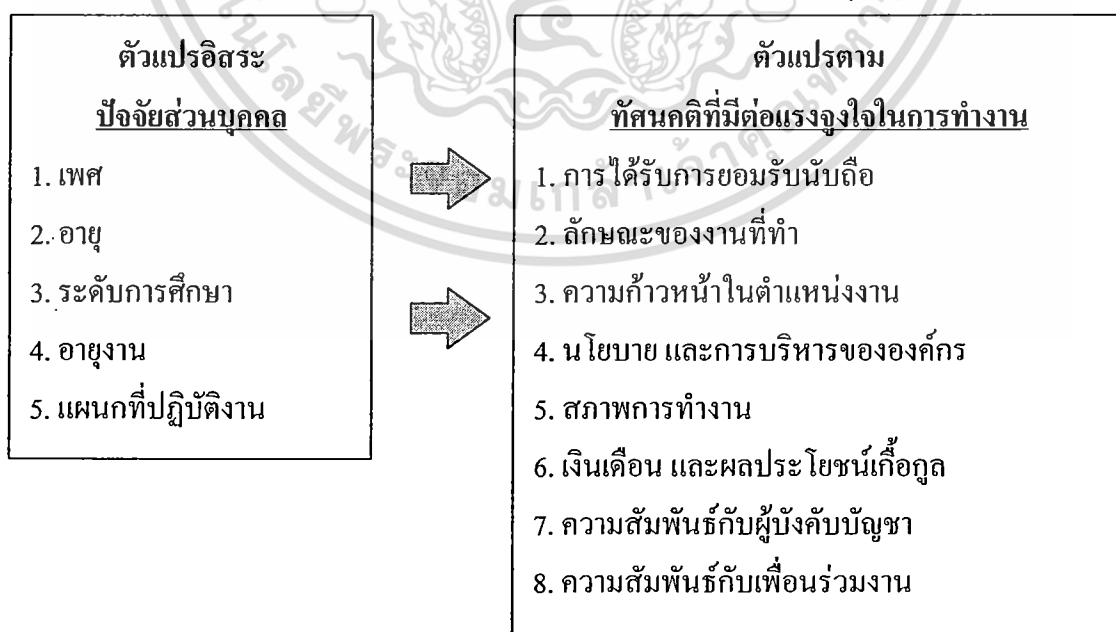
1.6 นิยามศัพท์

พนักงานชั่วคราว หมายถึง พนักงานที่กำหนดระยะเวลาจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at work) หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าที่ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำกิจกรรม หรือภาระหน้าที่เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และสิ่งที่ได้รับมอบหมาย

1.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ทิศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ทฤษฎีของ Frederick Herzberg คือ ทฤษฎีสองปัจจัย แต่เนื่องจากประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานชั่วคราว ซึ่งทางบริษัทไม่สามารถจูงใจพนักงานชั่วคราวในบางปัจจัยได้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเพียง 8 ปัจจัยย่อย ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย และการบริหารขององค์กร สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีกรอบแนวคิดของการวิจัย มีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดวิธีการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดนั้น ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.1.1 ความหมายของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงศ์ (2542 : 160) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ลักษณะของแนวโน้มตามปกติของตัวบุคคลในการที่จะชอบ หรือเกลียดสิ่งของ บุคคล และปรากฏการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือ ทัศนคติจะเป็นลักษณะของระบบซึ่งมีแนวโน้มที่จะประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ และสำหรับแต่ละคน ทัศนคติของแต่ละคนก็คือ โลกแห่งความเป็นจริงของเขานั่นเอง

สำอางค์ งามวิชา (2543 : 101) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงของความรู้สึกในทางที่ชอบ ไม่ชอบต่อสิ่งใด ๆ ทัศนคติเกิดขึ้นหลังจากที่ได้ประเมินข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้ว ทัศนคติเป็นเรื่องทางอารมณ์ของมนุษย์ ซึ่งมักจะมีทัศนคติทางใดทางหนึ่งต่อเรื่องลัทธิ ศาสนา พรรคการเมือง แฟชั่นเสื้อผ้า ประเภทของคนตรี และอาหาร เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 214) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003 : 199) หรือเป็นแนวโน้มของการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพอใจหรือไม่พอใจ (Etzel, Walker and Stanton. 2001 : G-1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อ และความเชื่อก็มีอิทธิพลต่อทัศนคติ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 175 อ้างถึงใน สาธิตา เกื่อนวิถิ. 2555 : 11) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า ทักษะคิด เป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวระหว่างความรู้สึก และความเชื่อหรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทักษะคิดนั้น ทักษะคิดเป็นเรื่องของจิตใจ ทำให้ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อข้อมูล ข่าวสาร และการเปิดรับ ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทักษะคิด มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา โดยที่ทักษะคิดประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกออกมาโดยทางพฤติกรรม

2.1.2 องค์ประกอบของทักษะคิด

ถวิล ธาราโกชน (2532) ได้กล่าวว่า บุคคลที่จะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นจะต้องเกิดขึ้นตามองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ (Cognitive Component) เมื่อบุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น บุคคลจำเป็นต้องมีความรู้ต่อสิ่งนั้นเสียก่อน การเกิดทัศนคติของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน

2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective Component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งนั้น ถ้าบุคคลนั้นรู้ว่ามิใช่ประโยชน์ย่อมจะมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ถ้าไม่มีประโยชน์ย่อมจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางการกระทำ (Behavioral Component) เมื่อบุคคลรู้ในสิ่งนั้นมาแล้ว และรู้ชอบ ไม่ชอบตามมา บุคคลนั้นจะกระทำสิ่งนั้นลงไป

2.2.3 ประเภทของทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ทัศนคติเชิงบวกหรือที่ดี คือ ทัศนคติที่ชักนำบุคคลแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์จากสภาพจิตใจ ได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงานองค์การ สถาบัน การดำเนินการขององค์การและอื่น ๆ

2. ทัศนคติเชิงลบหรือไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางลบหรือไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือ หน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่น ๆ

3. ทัศนคติของบุคคลที่ไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

ทัศนคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำหรือสถานการณ์ หน้าที่หรือกลไกของทัศนคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533) กล่าวว่า การศึกษาทัศนคติของบุคคลเริ่มต้นด้วยการศึกษาแบบนาร์รองเพื่อหาจุดเริ่มต้นและขอบข่ายของทัศนคติ การที่จะตัดสินใจว่า จะวัดอะไรด้านใดบ้างแล้วรวบรวมข้อความเกี่ยวกับทัศนคติ ซึ่งอาจทำให้มีผลกับพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคลนั้น ได้วิธีการศึกษาทัศนคติมีหลายวิธีดังนี้

1. การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกต โดยทำเป็นข้อมูลแบบปฐมภูมิ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

1.1 การสังเกตทางตรง (Direct Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตต้องเฝ้าดูพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยตนเองโดยอาศัยประสาททางตา และประสาททางหู

1.2 การสังเกตทางอ้อม (Indirect Observation) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตไม่ได้เห็นพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ด้วยตนเอง อาศัยการถ่ายทอดจากผู้อื่นหรือจากเครื่องมือที่ใช้เป็นสื่อต่าง ๆ เช่น เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนาหรือพูดคุยกันอย่างมีจุดหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่วางแผนไว้ล่วงหน้า นอกจากการสัมภาษณ์จะได้ข้อมูลตามต้องการแล้ว ยังสามารถทราบถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิกิริยาไหวพริบ วาจา อุปนิสัย เป็นต้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interview)

2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview)

3. แบบสอบถาม (Questionnaire) คือ ชุดของคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่าง ๆ

4. การรายงานตนเอง (Self - Report) เป็นวิธีที่นิยมใช้ในวงการศึกษาศนคติ ความสนใจ และบุคลิกภาพของบุคคล กล่าวคือ ให้เข้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้น ออกมาว่าชอบ ไม่ชอบอย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยาย

5. โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ล่อชัดเจน กระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้แสดงปฏิกิริยาความรู้สึก ความคิดเห็นออกมาเพื่อที่จะได้สังเกตดูว่ามีความรู้สึกอย่างไร

6. สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่รวมกันเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตนเอง ประเมินค่าบุคคลอื่น เมื่อได้ข้อมูลให้นำมาทำแผนผังแสดงความสัมพันธ์ดูว่า ใครเลือกใครบ้าง โดยใช้ลูกศรโยงไปยังผู้ที่ถูกเลือก

ใจนี้จะทำให้เกิดผลงานขององค์กร แรงจูงใจเป็นสิ่งกระตุ้น หรือความรู้สึกอันเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการกระทำ หรือมีพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน โดยทำให้บุคคลได้รู้ถึงความต้องการของตนเอง และเป็นการให้เหตุผลสำหรับการกระทำหนึ่งที่กระทำไป แรงจูงใจนั้น จึงมีความหมายเป็นสองนัย คือ เป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารจะต้องกระทำ และเป็นการทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือทำงานให้สำเร็จ

จากความหมายเช่นนี้ แรงจูงใจในการทำงานจึงหมายความว่า เป็นสภาวะของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย การสร้างแรงจูงใจนี้ เป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บริหาร และผู้ที่ถูกจูงใจนั้น จะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ดังกล่าวได้ด้วย แรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร กล่าวได้อย่างสังเขปว่า เป็นอิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือจัดการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปความจากกล่าวมาได้ว่า แรงจูงใจเป็นแรงขับทางจิตวิทยาที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างออกมา สำหรับองค์กรนั้น จะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้หลากหลายวิธีการ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับนับถือ การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน หรืออาจจะใช้การจูงใจในรูปแบบทางลบ ได้แก่ การลงโทษ การว่ากล่าวตักเตือน เพื่อให้บุคลากรหลีกเลี่ยงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา แรงจูงใจนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการกล่อมเกลாதางสังคมที่บุคลากรได้รับทั้งจากประสบการณ์เดิม จากองค์กร และจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยที่กล่าวมานี้ สะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น และดำเนินไปตามอิทธิพลขององค์กร และ โครงสร้างทางสังคมนั่นเอง

ความสำคัญของแรงจูงใจในทัศนะของนักวิชาการ สามารถแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 3 ประการ คือ ประการแรก ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคลากร คือช่วยให้องค์กร ได้คนดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย และรักษาคณดีเหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปนาน ๆ ประการที่สอง ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงาน การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ และประการที่สาม ความสำคัญต่อบุคลากร คือสนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญ และกำลังใจไม่เบื่อหน่ายงาน และทุ่มเทกับการทำงานเต็มที่ ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจได้มีนักวิชาการจำนวนมากศึกษา และคิดค้นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจ ทำให้มีทฤษฎีที่น่าสนใจจำนวนมาก ดังจะขอยกทฤษฎีที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs) ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) ดังต่อไปนี้

2.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น บุคคลมักคืนสนองความต้องการขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ ในยุคแรก ๆ ที่มาสโลว์ทำการศึกษา เขาแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ ลำดับ 1-4 เป็นความต้องการระดับต้น ลำดับที่ 5 เป็นความต้องการระดับสูง ในยุคต่อมา มาสโลว์ ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม และแบ่งความต้องการลำดับที่ 5 ให้ละเอียดออกไปอีกเป็น 3 ลำดับ รวมใหม่ทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้นของความต้องการ ดังต่อไปนี้

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physical needs) คือ ความต้องการตอบสนองความหิวกระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการมีกิจกรรมทางร่างกาย และความต้องการสนองความสุขของประสาทสัมผัส

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครอง ปกป้องรักษา ความอบอุ่นใจ ความปราศจากอันตราย และต้องการหลีกเลี่ยงความวิตกกังวล

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของ และความรัก (Belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว และมีความรัก ขั้นนี้จัดเป็นความต้องการทางสังคม

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับ ยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง และต้องการความรู้สึที่ดีของคนอื่นต่อตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Need to know and understand) คือ ความอยากรู้ อยากเข้าใจ อยากมีความสามารถ อยากมีประสบการณ์

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรีย์ (Aesthetic needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความดี ความงาม คุณธรรม และความละเอียดอ่อนทางจิตใจ

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการความสำเร็จ หรือความสมบูรณ์แบบในชีวิต (Self actualization needs) ขั้นนี้จัดว่าเป็นความต้องการสูงสุดแห่งความเป็นมนุษย์ ซึ่งจะเกิดขึ้นนี้ได้ต้องปูพื้นฐานให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลได้ตอบสนองความต้องการของตนในลำดับขั้นที่ 1 เป็นลำดับมาจนถึงระดับสูง หรือสร้างความรู้สึก “พอ” ในความเป็นเขาเสียก่อน ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักได้รับ ประสบการณ์สูงสุด คือ ได้รับประสบการณ์เข้มข้นบางประการด้วยตนเอง จนตระหนักในสภาพความเป็นจริงแห่งชีวิต ซึ่งบางคนกล่าวว่าเข้าถึงปรัชญาชีวิต หรือสัจธรรมแห่งชีวิต

ความต้องการทั้ง 7 ลำดับขั้นตอนตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น บุคคลจะกระทำการเพื่อสนองความต้องการลำดับแรกก่อน แล้วจึงคืนรนเพื่อสนองความต้องการถัดมาเป็นลำดับ ตัวอย่างพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร เช่น ตราใบที่ค่าแรงยังไม่พอกิน (ความต้องการขั้นที่ 1) หรือคนต้องเผชิญสถานการณ์เสี่ยงภัยในหน้าที่ (ความต้องการขั้นที่ 2) ในภาวะดังกล่าวนี้ พนักงานอาจยังไม่คำนึงถึงความรัก การยอมรับ การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (ความต้องการขั้นที่ 4) หรือจะยังไม่คืนรนเพื่อไฝหาความรู้ ความดี ความงาม หรือความสมบูรณ์แบบส่วนตัว (ความต้องการขั้นที่ 5, 6 และ 7) จึงเห็นได้ว่าคนบางคนกระทำในสิ่งที่สังคมไม่ยอมรับ เพื่อให้ความต้องการทางกาย ได้รับตอบสนอง เช่น เพื่อให้ท้องหายหิว เพื่อสนองความต้องการทางเพศ หรือเพื่อสะสมเงินทองเอาไว้ให้อุ่นใจว่าต่อไปภายหน้าจะได้มีกินมีใช้

2.3.2 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) เป็นศาสตราจารย์วิชาการบริหาร ณ สถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ สหรัฐอเมริกา เขาทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ และได้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงานเป็น 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มองความเป็นมนุษย์ในแง่ไม่ดี สรุปแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ได้เป็น 3 ประการ คือ เห็นว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์ที่แท้จริงนั้น มนุษย์ไม่ชอบทำงาน หากมีโอกาสหลีกเลี่ยงได้ก็พยายามหลีกเลี่ยง เห็นว่าวิธีที่จะทำให้มนุษย์ทำงานได้นั้น ต้องใช้วิธีบังคับ ควบคุม ช่มชู้ สั่งการ และลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ เห็นว่ามนุษย์ส่วนใหญ่ชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ และพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่คอยหวังความก้าวหน้า ทะเยอทะยานน้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่นคือ ความมั่นคงปลอดภัย จากแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ไม่ดีดังกล่าว จึงเห็นได้ว่าผู้ที่เชื่อตามแนวคิดของทฤษฎีนี้ หากจะมอบหมายให้ใครทำงานอะไร จึงต้องมีหัวหน้างานคอยควบคุม บังคับบัญชา เพราะเห็นว่าถ้าไม่มีหัวหน้าบังคับบัญชา หรือไม่มีใครมาชี้นำสั่งการงานมักจะไม่ได้เดิน การที่มีหัวหน้ามาบังคับบัญชาในความหมายของกลุ่มนี้ คือ การว่ากล่าว และลงโทษ เหตุที่ต้องทำนี้มีเหตุผลว่าพื้นฐานของคนมักเกียจคร้าน และขาดความรับผิดชอบ ทฤษฎีในกลุ่มนี้จะมองมนุษย์ในแง่ลบเป็นส่วนใหญ่

ทฤษฎี Y มองความเป็นมนุษย์ในแง่ดี แนวคิดของทฤษฎีนี้สรุปสาระสำคัญได้ 6 ประการ คือ โดยธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่ มีความมานะ พยายามทั้งทางจิตใจ และร่างกาย ความพยายามมีคู่กับความรับผิดชอบเช่นเดียวกับการพักผ่อน หรือการแสวงหาความเพลิดเพลิน มนุษย์

มิได้รังเกียจการทำงาน เห็นว่างานช่วยสนองความต้องการของตน และเห็นว่าบางครั้งบางคราวที่มนุษย์จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น น่าจะเนื่องมาจากลักษณะการควบคุมของหัวหน้างาน หรืออำนาจการควบคุมจากภายนอก การทำให้ผลงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจไม่จำเป็นต้องใช้การควบคุม และบังคับ การให้โอกาสคนงานได้ทำงานในบรรยากาศที่เขาเป็นตัวของตัวเอง และยอมรับในวัตถุประสงค์ของงานได้ จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นคณะทำงานอยู่แล้ว ดังตัวอย่างที่บางประเทศ หรือบางท้องถิ่นที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ มนุษย์มักยึดมั่นกับวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ เกิดความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยส่วนรวม มนุษย์เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมพร้อมต่อการยอมรับในความรับผิดชอบของตน และพร้อมต่อการแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความทะเยอทะยาน และแสวงหาความมั่นคง ความปลอดภัยอย่างเดียว น่าจะไม่ใช่อัตลักษณ์ที่แท้จริงของเขา การกระทำนั้น ๆ น่าจะเนื่องมาจากอิทธิพลของสิ่งผลักดันบางอย่าง บุคคลในองค์กรแต่ละคน มักมีคุณลักษณะในตัวด้วยกันทั้งนั้นในด้านความสามารถทางการคิด ความฉลาด การสร้างจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของแมกเกรเกอร์ ของมนุษย์ในแง่ดี จากแนวคิดที่มองมนุษย์ในแง่ดีดังกล่าว ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน ก่อให้เกิดที่มาของหลักการด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความเชื่อที่ว่ามนุษย์เป็นผู้ที่ชอบสังคม อยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระบบสังคม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน นอกจากนั้นทฤษฎี Y นี้ ยังเน้นการพัฒนาตนเองของมนุษย์แต่ละคน มนุษย์มักรู้จักตนเองดี และรู้จักความสามารถของตน ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน และควรสร้างสถานการณ์ที่เอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปสู่เป้าหมาย ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์กร และทฤษฎีนี้ยังมีความคิดต่อระบบงานอุตสาหกรรมและงานธุรกิจในปัจจุบันด้วยว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีโอกาสดูแลความสามารถของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งในองค์กรแต่ละแห่งควรให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสมากขึ้นในการแสดงความสามารถของตนให้มากที่สุด ซึ่งถ้าผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสดูแลความสามารถได้เต็มที่ จะส่งผลต่องานขององค์กรอีกหลายประการ ทั้งในแง่ผลงาน และความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

2.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ศาสตราจารย์ และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา แห่งมหาวิทยาลัย เวสเทิร์น รีเซิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” ในงานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะหาคำตอบว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา ซึ่งเฮอริชเบอร์กได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน เป็นวิศวกรและพนักงานบัญชีจาก 11 อุตสาหกรรม ในเขตเมืองฟิสเบิร์ก ได้ผลการศึกษาว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัยหลัก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance Factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานในองค์กรทุ่มเทปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จตามความนึกคิดหรือความคาดหวังของตนเอง (Self-Actualization) ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของบุคคล ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การทำงานของบุคคล โดยพยายามด้วยวิธีต่าง ๆ จนได้รับความสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติไป

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้างในองค์กรอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องรวมถึงการแสดงออกอื่น ๆ ที่บ่งชี้ถึงการยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งบุคคลที่ได้รับสิ่งนี้ก็จะเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง

1.3 ลักษณะของงานที่ทำ (Work it Self) หมายถึง งานที่ทำงานที่มีความน่าสนใจ ทำให้อุบัติยาก หรือเป็นงานที่บุคคลต้องใช้ความรู้ ความสามารถเพื่อที่จะทำให้สำเร็จเมื่องานที่ทำมีลักษณะเช่นนี้ บุคคลนั้นก็จะมี ความพึงพอใจต่องานที่ทำ

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ หรืองานที่สำคัญ และน่าสนใจ โดยไม่มีบุคคลอื่นมาคอยควบคุม หรือตรวจสอบอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Possibility Growth) หมายถึง ความพึงพอใจจากการได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่ง หรือหน้าที่งานให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดทัศนคติในทางลบ หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงานซึ่งมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ จึงมีชื่อ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factor) จะเป็นปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาซึ่งถ้าขาดไปจะทำให้บุคคลเกิดทัศนคติในทางลบหรือไม่พึงพอใจ ในงาน ประกอบด้วย

2.1 นโยบาย และการบริหารขององค์กร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารงานขององค์กร การสื่อสารในองค์กรที่มีความชัดเจน ไม่สับสน สร้างความเข้าใจให้กับบุคคลในองค์กร และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2.3 เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ (Salary and Benefits) หมายถึง เงินเดือน ผลประโยชน์ และสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรให้กับบุคลากรเป็นที่พอใจ ที่จะทำงานด้วยอย่างเต็มใจ

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relationship Supervisors) หมายถึง สัมพันธภาพในการติดต่อทั้งทางกิริยา หรือทางวาจาที่แสดงถึง สัมพันธภาพที่ดีของหัวหน้างานที่จะ คำจูงใจให้บุคคลนั้นพึงพอใจที่จะทำงานด้วย

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relationship Co-workers) หมายถึง สัมพันธภาพในการติดต่อทั้งทางกิริยาหรือทางวาจา ที่แสดงถึงสัมพันธภาพที่ดีของเพื่อนร่วมงานที่จะ คำจูงใจให้บุคคลนั้นพึงพอใจที่จะทำงานร่วมกัน

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ทำ ความยั่งยืนในอาชีพที่สามารถไว้วางใจที่มุ่งทำงาน โดยไม่ต้องกังวลต่อการเปลี่ยนแปลง โยกย้าย รวมถึงความมั่นคงขององค์กร

แม้ว่าความต้องการของมนุษย์ตามความคิดของมาสโลว์ จะสามารถจัดช่วงได้เป็นลำดับแต่หากจะพิจารณาโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าความต้องการทุกลำดับดังกล่าว สามารถลดลงเหลือเพียง 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ ความต้องการลำดับขั้นที่ 1 และ 2 ตามแนวความคิดของมาสโลว์ ถือเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ส่วนความต้องการลำดับขั้นที่ 3 และ 4 ถือเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ และลำดับขั้นที่ 5 ถือเป็นความต้องการในระดับสติปัญญา จากทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์นี้ นายจ้างสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของลูกจ้าง โดยการจัดสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกจ้างหรือพนักงานอันนำไปสู่ความพึงพอใจ และความต้องการในด้านสวัสดิการที่นายจ้างจัดสรรขึ้น และเพื่อประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศินี สุวจันทร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยใช้สูตรในการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 374 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัท โดยใช้สัดส่วนของพนักงานแต่ละโรงงานเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เศรษฐกิจ ส่วนตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จาก การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21- 25 ปี จบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. สภาพการจ้างงานเป็นพนักงานประจำ ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ทำงานในโรงงานที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 1,200 คน มีเงินเดือนเฉลี่ย 7,001-9,000 บาทต่อเดือน โดยส่วนใหญ่มีสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน ได้แก่ ค่าล่วงเวลา ารรับส่งพนักงาน ชุดพนักงาน ตามลำดับ พนักงานส่วนใหญ่มีภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท โดยภาระค่าใช้จ่าย ที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างต้องจ่ายมากที่สุด คือ ค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ และค่าใช้จ่ายสำหรับการอุปโภคบริโภค นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านสวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่อง ค่าใช้จ่าย ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล มีรถรับส่ง พนักงาน และมีที่พักอาศัย/ค่าเช่าบ้าน ตามลำดับ ส่วนคำตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ การจ่าย โบนัสในแต่ละปี เหมาะสมตามกำไรของบริษัท การจ่ายเบี้ยขยันประจำเดือน/ปี และการจ่ายค่าล่วงเวลาในแต่ละ เดือนตามระยะเวลาที่ทำงานจริง ตามลำดับ สำหรับด้านค่าจ้าง และเงินเดือนที่มีผลต่อแรงจูงใจในการ ทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ได้แก่ การปรับขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความเหมาะสม ค่าจ้างเงินเดือนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และการจ่ายค่าจ้าง เงินเดือนสอดคล้อง กับระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มี อิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เพศ สภาพการจ้างงาน อายุ เงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน และภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพิจารณาค่าของ t และระดับ นัยสำคัญ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปร เพศ สภาพการจ้างงาน อายุ เงินเดือนเฉลี่ยต่อ เดือน และภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน มีอิทธิพลต่อค่าแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.01

ปริญา พรเพ็ญ (2553) ศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต) กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนสูงถมนิรภัย นิคมอุตสาหกรรม 304 โดยศึกษา จากประชากรทั้งหมดจำนวน 75 คน วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็น ของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามเพศ โดยทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยด้วยวิธี Independent-samples T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เปรียบเทียบความคิดเห็น ของปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน และรายได้ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) โดย วัดระดับแรงจูงใจในงาน 8 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือน และ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงของงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-27 ปี มากที่สุด โดยมีวุฒิการศึกษาระดับ ม.ปลาย / ปวช. มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 1 ปี และมีรายได้อยู่ในระหว่าง 8,001 - 10,000 บาทต่อเดือนเป็นส่วนใหญ่ และมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ฝ่ายผลิต) บริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนสูงลมนิรภัย นิคมอุตสาหกรรม 304 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายข้อ พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นคงของงาน โดยพบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในเรื่องบริษัทมีชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี มีหลักประกันความมั่นคงเป็นอันดับแรก อันดับที่ 2 ได้แก่ ด้านความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน โดยพนักงานมีระดับแรงจูงใจในเรื่องสามารถร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดีเป็นอันดับแรก อันดับที่ 3 ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยพนักงานมีระดับแรงจูงใจในเรื่องงานที่ทำเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัว และสังคมเป็นอันดับแรก ผลของการทดสอบตามสมมติฐานในภาพรวมสรุปได้ว่า ตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วาสนา พัฒนานันท์ชัย (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งงานระดับบริหาร มีอายุงานระหว่าง 5 - 10 ปี และได้รับการอบรม/สัมมนาต่อปี จำนวน 1 - 2 ครั้ง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ โดยภาพรวมพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยค่าจูง และด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยจูงใจพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ปัจจัยค่าจูง พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านนโยบายและการบริหารตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และการอบรม/

สัมมนา ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

2.5 วิธีดำเนินการวิจัย

2.5.1 ลักษณะข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มาจาก 2 แหล่งคือ

2.5.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการศึกษาภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และทัศนคติของพนักงานชั่วคราวต่อแรงจูงใจในการทำงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2.5.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมจากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.5.2 เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ลักษณะเป็นคำถามประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งประยุกต์จากเกณฑ์ของ Likert ดังนี้

ถ้าตอบ ดีมาก	มีค่าคะแนน เท่ากับ 5 คะแนน
ดี	มีค่าคะแนน เท่ากับ 4 คะแนน
พอใช้	มีค่าคะแนน เท่ากับ 3 คะแนน
ค่อนข้างไม่ดี	มีค่าคะแนน เท่ากับ 2 คะแนน
ไม่ดี	มีค่าคะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด โดยเป็นการสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อสอบถามถึงสิ่งที่พนักงานอยากให้อำนาจปรับปรุง และสิ่งที่บริษัททำคืออยู่แล้ว

2.5.3 ประชากร และขนาดตัวอย่าง

ประชากร และขนาดตัวอย่างที่จะทำการวิจัย มีดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลง 129886 อ่างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่อยู่ในฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภค (ตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 จำนวนพนักงานฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภคและพนักงานชั่วคราว ณ วันที่ 30 มกราคม 2556

ฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภค	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนพนักงานชั่วคราว
แผนกผลิตผ้าอนามัย	280	209
แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว	214	171
แผนกผลิตผงซักฟอก	264	166
รวมทั้งสิ้น	758	546

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2.5.3.2 ขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานชั่วคราวในฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภค บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 3 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว และแผนกผลิตผงซักฟอก โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้
 N คือ จำนวนประชากร
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

$$n = \frac{546}{1 + 546(0.05)^2} = 231 \text{ คน}$$

จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด 231 คน

2.5.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามจะมีจำนวนทั้งหมด 231 คน ผู้วิจัยจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแผนกโดยใช้สัดส่วนของพนักงานแต่ละแผนกเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมด (ตารางที่ 2) และแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานชั่วคราวที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 3 แผนก ได้แก่ แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว และแผนกผลิตผงซักฟอก โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (ตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานชั่วคราวในแต่ละแผนก

ฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภค	จำนวนพนักงาน ชั่วคราว (คน)	จำนวนตัวอย่าง (ร้อยละ)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
แผนกผลิตผ้าอนามัย	209	38.28	88
แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว	171	31.32	72
แผนกผลิตผงซักฟอก	166	30.40	71
รวมทั้งสิ้น	546	100.00	231

ที่มา : บทสัมภาษณ์ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2.5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วได้เรียบเรียงตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows (Statistic Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

2.5.5.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

2.5.5.2 ข้อมูลระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน แล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับของแรงจูงใจเป็น 5 ระดับ (ปริญญา พรเพ็ญ, 2553) โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	ระดับทัศนคติดีมาก
3.41 – 4.20	ระดับทัศนคติดี
2.61 – 3.40	ระดับทัศนคติพอใช้
1.81 – 2.60	ระดับทัศนคติไม่ค่อยดี
1.00 – 1.80	ระดับทัศนคติไม่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.5.3 ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล กับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ทดสอบโดยใช้ค่าสถิติของ Pearson Chi-Square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ข้อมูลทั่วไป บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ในบทนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ภาพรวมของธุรกิจ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
2. วัฒนธรรมองค์กร บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 ภาพรวมของธุรกิจ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพที่ 3.1 บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : <http://chemical.kao.com/th/business/company.html>

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด (ภาพที่ 3.1) เป็นบริษัทในเครือของ บริษัท คาโอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิต และจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคขนาดใหญ่จากประเทศ ญี่ปุ่น โดยในประเทศไทยนั้น มีบริษัทในเครือ 3 แห่ง ได้แก่ บริษัท คาโอ คอนซูมเมอร์ โปรดักส์ (เซาท์อีสต์ เอเชีย) จำกัด บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท คาโอ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด ทำงานร่วมกันในการวิจัยพัฒนา ผลิต และจัดจำหน่าย สินค้าอุปโภคและเคมีภัณฑ์ ในประเทศไทย

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2507 เพื่อดำเนินงานการผลิต แชมพู และผงซักฟอก และในปี พ.ศ. 2515 ได้ตั้ง โรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์ เพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ได้ขยาย และย้าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงงานไปยังนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรีในปี พ.ศ. 2548 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโรงงานผลิตสินค้า ที่แบ่งส่วนของธุรกิจออกเป็น 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจสินค้าอุปโภค และธุรกิจเคมีภัณฑ์ ภายในโรงงานประกอบไปด้วย 7 โรงงานผลิตย่อย ได้แก่ ส่วนธุรกิจสินค้าอุปโภค 3 โรงงาน คือ โรงงานผลิตผ้าอนามัย โรงงานผลิตสินค้าชนิดเหลว และ โรงงานผลิตผงซักฟอก ส่วนธุรกิจเคมีภัณฑ์ 4 โรงงาน คือ โรงงานซัลเฟอร์ โรงงานดีไฮเดรชัน โรงงานไม้ดี และ โรงงานเอสเตออร์ ควบคุมดูแลโดยฝ่ายผลิตที่มีผู้บริหารทั้งชาวไทย และชาวญี่ปุ่นทำงานร่วมกัน

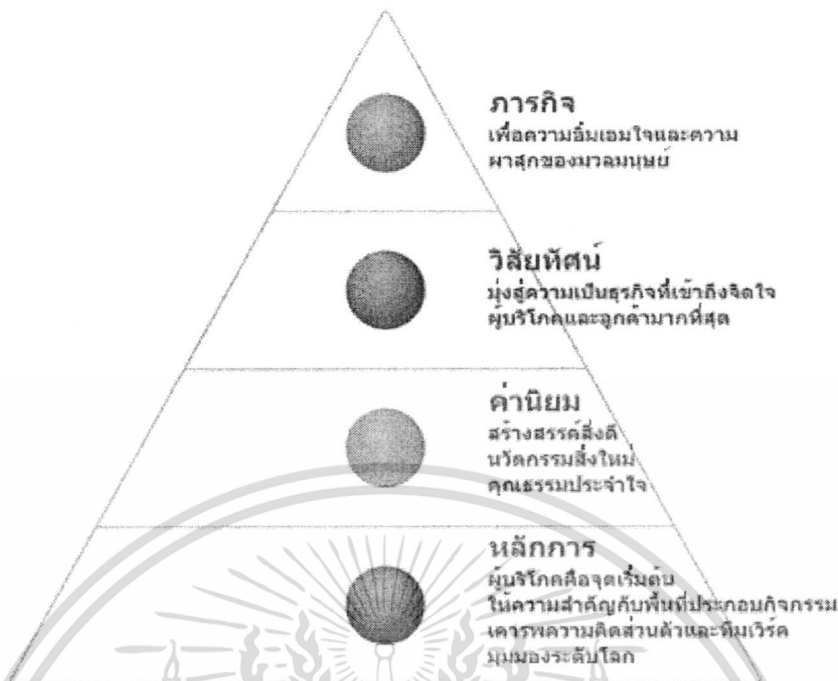
3.2 วัฒนธรรมองค์กร

การที่องค์กรจะเคลื่อนที่ไปข้างหน้าได้อย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้นำเพียงคนเดียว แต่ขึ้นอยู่กับคนทั้งองค์กร ที่จะทำให้องค์กรรอดหน้า และเจริญรุ่งเรือง วัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้คนทั้งองค์กร เป็นหนึ่งเดียว มีความเชื่อ และมีทิศทางไปทางเดียวกัน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทญี่ปุ่น ย่อมมีวัฒนธรรมองค์กร ไปในทิศทางเดียวกับบริษัทญี่ปุ่นอื่น ๆ คือ การรักษามีระเบียบวินัย ความเป็นระบบระเบียบแบบแผน อย่างไรก็ตาม ในแต่ละบริษัทย่อมมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไป อาทิเช่น บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มี TOYOTA WAY เป็นเครื่องมือในการสร้างวัฒนธรรมในองค์กร เช่นเดียวกับ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สร้างวัฒนธรรมองค์กรโดยใช้ KAO WAY (ภาพที่ 3.2) เช่นกัน

KAO WAY ประกอบไปด้วย 4 หัวข้อหลัก ที่อธิบายถึงวิถีทางของธุรกิจ และแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หัวข้อที่ 1 ภารกิจ ภารกิจของ บริษัทคาโอ คือ การอุทิศตนเพื่อความอึดเอมใจ และความผาสุกของมวลมนุษยชาติ พร้อมทั้งอุทิศตนเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคม ด้วยเคมีภัณฑ์และเครื่องหมายการค้าคุณภาพยอดเยี่ยมที่สร้างสรรค์ขึ้นจากมุมมองของผู้บริโภค และลูกค้า ทุกคนในกลุ่มคาโอร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจนี้ด้วยความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะแบ่งปันความปลื้มปิติที่มีต่อความสะอาด ความงามถูกสุขอนามัย และเคมีภัณฑ์ อันเป็นนโยบายหลักของทางบริษัท กับผู้บริโภคและลูกค้า

หัวข้อที่ 2 วิสัยทัศน์ ทางบริษัทมีจุดมุ่งหมายที่จะก้าวไปสู่ความเป็นกลุ่มบริษัทระดับโลกที่เข้าถึงจิตใจผู้บริโภค และลูกค้าในทุกตลาดอย่างใกล้ชิดที่สุด เป็นธุรกิจที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ร่วมรับผลประโยชน์ทุกท่าน



ภาพที่ 3.2 KAO WAY

ที่มา : http://www.kao.com/th/corp/kao_way

หัวข้อที่ 3 ค่านิยม ในหัวข้อนี้ประกอบไปด้วย 3 หัวข้อย่อย ที่จะอธิบายถึงแนวทางในการปฏิบัติงาน นั่นคือการสร้างสรรค์สิ่งดี นวัตกรรมใหม่ และคุณธรรมประจำใจ

สร้างสรรค์สิ่งดี หรือ Yoki-Monozukuri คือ ค่านิยมหนึ่งของคาโอที่แสดงถึงเจตนารมณ์แน่วแน่ของสมาชิกทุกคน ในอันที่จะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ และยี่ห้อสินค้าที่ดีเด่นเป็นเลิศ เพื่อความพึงพอใจของผู้บริโภค คำว่า “Yoki” ในภาษาญี่ปุ่นแปลว่าดี ส่วน “Monozukuri” แปลว่าการพัฒนา หรือผลิตสินค้า ดังนั้น Yoki-Monozukuri จึงเป็นความพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ และยี่ห้อสินค้าใหม่ ๆ ให้เป็นที่พึงพอใจที่สุดของผู้บริโภค โดยสำรวจความต้องการของตลาดแล้วนำมาผสมผสานกับผลการวิจัยและพัฒนา พนักงานทุกคนในทุกหน่วยงานร่วมระดมความคิดสร้างสรรค์ และลงมือทำทั้งหมดเพื่อให้นโยบายการสร้างสรรค์สิ่งดีบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้โดยมีความตั้งใจจริงของสมาชิกแต่ละคนซึ่งได้รับการประเมินค่าเสมือนแหล่งทรัพยากรพลังงานของบริษัทเป็นแรงผลักดันสำคัญ การดำเนินธุรกิจโดยนำผลกำไรจากการสร้างสรรค์สิ่งดีกลับไปลงทุนผลิตสินค้า และยี่ห้อที่ทรงคุณค่าเป็นวงจร Yoki-Monozukuri ที่หมุนเวียนอยู่อย่างไม่หยุดยั้งนี้ ช่วยให้บริษัทได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากบรรดาผู้ได้ผลประโยชน์ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริโภค ผู้ร่วมธุรกิจ ชุมชนในท้องถิ่น ผู้ถือหุ้น หรือ พนักงาน และเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจการประสบผลสำเร็จ เจริญรุ่งเรืองด้วยผลกำไร

นวัตกรรมสิ่งใหม่ คือ การพยายามปรับปรุง และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อสินค้า ขั้นตอนการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ให้มีความทันสมัยใหม่เสมอ ล่วงหน้าไปตั้งรับความเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิต และภาวะแวดล้อมด้านธุรกิจอย่างน้อย 1 ก้าว บริษัทดำเนินธุรกิจรุกหน้าไปด้วยความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาโอกาส และความเสี่ยงทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ไม่ยึดติดอยู่กับความพอใจในผลกำไรที่ได้อยู่แล้ว โดยยึดถือว่ายากยิ่งกว่าปัญหาที่ยาก หรือวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสให้ปรับปรุงตนเอง และเมื่อผ่านพ้นมาได้ ก็จะกลายเป็นประสบการณ์อันมีค่าต่อความสำเร็จก้าวหน้าของตนเองและของบริษัท

คุณธรรมประจำใจ คือการปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเคารพ และเที่ยงธรรม ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง และซื่อตรง ในความพยายามเพื่อยกระดับศักยภาพส่วนบุคคล และของบริษัทโดยรวม ดำเนินธุรกิจอย่างเข้มแข็งด้วยความซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในค่านิยมหลัก และจริยธรรม จนเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของผู้ร่วมรับผลประโยชน์ทุกฝ่าย พยายามรักษาหลักประกันความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์ทุกชิ้น และการปฏิบัติงานในฐานะของบริษัทที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งอุทิศตนให้กับการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสังคม

หัวข้อที่ 4 หลักการ เป็นหัวข้อสุดท้ายที่กล่าวถึงวิธีการคิด และปฏิบัติงานของพนักงานคาโอ ประกอบด้วย 4 หัวข้อย่อย คือ ผู้บริโภครู้จักจุดเริ่มต้น ให้มีความสำคัญกับพื้นที่ประกอบกิจกรรม Genba-ism เคารพความคิดส่วนตัว/ทีมเวิร์ค และมุมมองระดับโลก

ผู้บริโภครู้จักจุดเริ่มต้น เน้นความสำคัญอันดับแรกของผู้บริโภค โดยในการทำงานแต่ละวัน ต้องจะมีมุมมองของผู้บริโภคอยู่ในใจอยู่เสมอ พัฒนาผลิตภัณฑ์และยี่ห้อสินค้าคุณภาพสูง โดยพยายามเข้าถึงผู้บริโภคอย่างใกล้ชิดที่สุด เพื่อให้สามารถทราบความต้องการได้อย่างแท้จริง พยายามหาโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริโภคอยู่เสมอ และให้ข้อมูลที่ได้รับป้อนกลับมาเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจประจำวัน

การให้ความสำคัญกับพื้นที่ประกอบกิจกรรม Genba-ism คำว่า “Genba” ในภาษาญี่ปุ่นหมายถึง พื้นที่ที่มีการประกอบกิจกรรม คาโอ ใช้คำว่า “Genba-ism” ในความหมายว่าทางบริษัทให้ความสำคัญต่อพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมที่มีการปฏิบัติงานอยู่จริงทั้งใน และนอกประเทศ เพื่อให้เข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจได้ดีที่สุด และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกิจการให้มีความเหมาะสม บริษัทพยายามเสมอที่จะไปเยือนพื้นที่ และสิ่งแวดล้อมการดำรงชีวิตของผู้บริโภคที่ซื้อ และใช้ผลิตภัณฑ์ เพื่อสัมผัสและเข้าใจความรู้สึกของผู้บริโภคได้โดยตรง พยายามเสริมศักยภาพขององค์กรโดยรวม และฝึกความเป็นเอกภาพภายในกลุ่มได้ โดยแบ่งปันประสบการณ์ “Genba” ของกันและกัน นอกจากนี้ยังพยายามอยู่เสมอที่จะแสวงหาแนวความคิด และแรงบันดาลใจใหม่ ๆ จาก “Genba” ซึ่งเป็นตัวเร่งสำคัญสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าใหม่ รวมทั้งการดำเนินงานขั้นตอนทางธุรกิจ

การเคารพความคิดส่วนตัว และ ทีมงาน ให้ความเคารพต่อวัฒนธรรม สัญชาติ ความเชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชื้อชาติ เพศ และบุคลิก ที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละคน พยายามยกระดับศักยภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างสุดความสามารถอยู่เสมอ และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้เป้าหมายที่วางไว้สัมฤทธิ์ผล ร่วมมือทำงานกันเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงขึ้นตามลำดับ โดยสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวความคิดอย่างกระตือรือร้น และแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน เสริมสร้างความสัมพันธ์ด้านการร่วมมือประสานงานกับผู้ร่วมธุรกิจทุกราย ด้วยความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน รวมทั้งให้ความเคารพแก่ผลประโยชน์ของทุกฝ่าย

มุมมองระดับโลก ทางบริษัทพยายามเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีของตลาดทุกแห่งอย่างลึกซึ้ง เพื่อให้สามารถเสนอผลิตภัณฑ์ และตราสินค้าที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคในท้องถิ่น และพัฒนาระบบบริหารธุรกิจที่เหมาะสมที่สุดกับภาวะการตลาด และกิจกรรมการจัดจำหน่ายของแต่ละตลาด เปิดกว้างรับแนวความคิด และเทคโนโลยีใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลทั้งใน และต่างประเทศอยู่เสมอ และตั้งใจอย่างจริงจังที่จะเรียนรู้ทุกสิ่งที่มีคุณค่าสูงจากมุมมองกว้างขวางระดับโลก มุ่งมั่นที่จะให้กิจการของกลุ่มคาโอ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลกำไรในระดับโลก ขณะที่ให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มของกลุ่มงานส่วนท้องถิ่น

จะเห็นได้ว่า KAO WAY เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันของพนักงาน ทั้งแนวคิด และวิธีปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกัน และความมุ่งมั่นในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ทำให้พนักงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ทำงานอย่างมีค่านิยม และวัฒนธรรมร่วมกัน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจดำเนินสู่จุดมุ่งหมายได้ง่ายขึ้น

3.3 การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จาก KAO WAY ที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับ Yoki-Monozokori หรือการสร้างสรรคสิ่งดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในส่วนนี้ทาง บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้พิจารณาว่าการจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีนั้นมีหลายส่วน ทั้งด้าน เทคโนโลยีในการผลิต การเข้าถึงความต้องการของลูกค้า และการพัฒนาต่อเนื่อง ซึ่งทางบริษัทได้ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรด้วย ดังที่อดีตผู้บริหารระดับสูงชาวญี่ปุ่น ได้กล่าวไว้ว่า “การสร้างสรรคสิ่งดีนั้น ไม่ใช่เพียงแต่การมีเครื่องจักรที่ดีเลิศ เพราะเครื่องจักรไม่สามารถทำงานได้เองหากขาดผู้ปฏิบัติงาน หากผู้ปฏิบัติงานขาดความสามารถ การผลิตจะขาดประสิทธิภาพเช่นกัน ดังนั้นจึงไม่ใช่ความรับผิดชอบของผู้จัดการ หรือวิศวกร เท่านั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ เพื่อให้การผลิตดำเนินไปได้”

ด้วยเหตุนี้ทางบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล ประเทศไทย จึงมีการสนับสนุนในด้านการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรในหลาย ๆ ด้าน ทั้งทางด้านทัศนคติ ด้านการคิดวิเคราะห์ ด้านการสื่อสาร ด้านทักษะในการทำงาน รวมไปถึงด้านสุขภาพ และการอยู่ร่วมกันในสังคม ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรนั้นนอกจากเป็นการสร้างประโยชน์ให้กับทางบริษัทแล้วยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรด้วย เนื่องจากบุคลากรจะได้รับโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

นอกจากนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสตรีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการเสริมสร้างองค์กรแห่งความสุข โดยจัดโครงการ Happy Workplace เพื่อศึกษาปัญหาความเป็นอยู่ของพนักงาน ในสถานะเศรษฐกิจ และค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 8 ประการ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Happy Body) คือ พนักงานมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ มีโภชนาการที่ดี และพักผ่อนอย่างเพียงพอ มีการจัดกิจกรรม Healthy contest มีการแข่งขันกีฬาภายใน

2. ด้านจิตใจ (Happy Heart) คือ พนักงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องการทำงาน และเรื่องส่วนตัว มีการจัดงานเลี้ยงวันเกิดให้กับพนักงานทุกเดือน

3. ด้านการพักผ่อน (Happy Relax) คือ ทางบริษัทมีการจัดสถานที่พักผ่อน และกิจกรรมสันทนาการให้พนักงานอย่างเหมาะสม และพนักงานมีการจัดสรรเวลาในการทำงาน และพักผ่อนอย่างเพียงพอ

4. ด้านสติปัญญา และความรับผิดชอบ (Happy Brain) คือส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงาน มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และสามารถแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำ Kao Wisdom ที่เป็นแหล่งรวมความรู้จากประสบการณ์ทำงาน และจากหลักการต่าง ๆ ในอินทราเน็ตของบริษัทให้พนักงานสามารถเข้าไปเรียนรู้สิ่งที่น่าสนใจได้ด้วยตนเอง และมีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในโรงงาน ซึ่งเป็นการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในงานด้านต่าง ๆ ภายในองค์กรให้แก่พนักงานทุกระดับ

5. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Happy Soul) คือ พนักงานมีความตระหนักถึงความถูกต้อง มีศีลธรรมต่อการดำเนินชีวิต มีการทำบุญร่วมกันในวันปีใหม่ วันครบรอบ และร่วมรดน้ำคำหัวหน้าผู้บริหารในวันสงกรานต์ตามประเพณีไทย

6. ด้านการเงิน (Happy Money) คือ เศรษฐกิจพอเพียง พนักงานมีการจัดการด้านการเงินที่ดี มีการออม การใช้จ่ายที่เหมาะสมกับรายได้ และไม่มีหนี้สิน

7. ด้านครอบครัว (Happy Family) คือ บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน และครอบครัว มีการจัดกิจกรรมที่ครอบครัวมีส่วนร่วม มีความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานและครอบครัว กับทางบริษัท

8. ด้านสังคม (Happy Society) คือ มีความเอื้อเฟื้อ มีความห่วงใย และรับผิดชอบต่อสังคม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสิ่งแวดลอม

จากปัจจัยข้างต้น นำไปสู่การวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถวางแผนเรื่องการเงิน มีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีการพักผ่อนที่เพียงพอ มีสุขภาพที่แข็งแรง และมีความเอื้อเฟื้อต่อสังคม ทำหน้าที่สุดพนักงานจะมีความสุข เป็นอยู่ที่ดี มีความสุขในชีวิตประจำวัน และในการทำงาน ส่งผลให้รักองค์กร และสามารถทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มความสามารถ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานชั่วคราวในฝ่ายผลิต 3 แผนก คือ แผนกผลิตผ้าอนามัย 88 คน แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว 72 คน และแผนกผลิตผงซักฟอก 71 คน โดยผลการศึกษาแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 เพศ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และเป็นเพศชาย จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 (ตารางที่ 4.1)

4.1.2 อายุ

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานชั่วคราวส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 ซึ่งเป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยเริ่มต้นทำงาน รองลงมาคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 62 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 ช่วงอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	147	63.6
ชาย	84	35.4
รวม	231	100.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	20	8.7
20 – 30 ปี	136	58.9
31 – 40 ปี	62	26.8
41 – 50 ปี	12	5.2
มากกว่า 50 ปี	1	0.4
รวม	231	100.00

4.1.3 ระดับการศึกษา

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา หรือปวช. จำนวนมากที่สุดคือ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ระดับการศึกษาปวส. หรือ อนุปริญญาจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และระดับการศึกษาสูงกว่าปวส. หรือ ปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	120	51.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	92	39.8
ปวส. หรือ อนุปริญญา	17	7.4
สูงกว่าปวส. หรือ ปริญญาตรี	2	0.9
รวม	60	100.00

4.1.4 อายุงาน

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 สอดคล้องกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานของบริษัทซึ่งอัตราการหมุนเวียนของพนักงานสูง รองลงมา คือ ผู้ที่มีอายุงาน 1 - 2 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ผู้ที่มีอายุงาน 3 - 4 ปี และ 5-10 ปี มีจำนวน 41 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.8 และผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 (ตารางที่ 4.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	80	34.6
1 - 2 ปี	62	26.8
3 - 4 ปี	41	17.8
5 - 10 ปี	41	17.8
มากกว่า 10 ปี	7	3.0
รวม	231	100.00

4.2 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จากการศึกษาระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าในภาพรวมมีระดับทัศนคติปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานดี คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยที่มีระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานพอใช้ คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.33) ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.31) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย 3.19) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.18) ด้านสภาพการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ปัจจัยที่มีระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานไม่ค่อยดี คือ ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ (ค่าเฉลี่ย 2.48) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 2.34) (ตารางที่ 4.5)

4.2.1 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีระดับทัศนคติดี (ค่าเฉลี่ย 3.49) ขณะที่ด้านงานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัว และสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.28) การได้รับผิดชอบงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีระดับทัศนคติพอใช้ (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ

(N=231)

ทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.67	ดี
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	3.33	พอใช้
ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร	3.31	พอใช้
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.19	พอใช้
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.18	พอใช้
ด้านสภาพการทำงาน	3.02	พอใช้
ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ	2.48	ไม่ค่อยดี
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.34	ไม่ค่อยดี
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08	พอใช้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

(N=231)

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	3.49	ดี
งานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัว และสังคม	3.28	พอใช้
การได้รับผิดชอบงานอื่น นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ	3.09	พอใช้
การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน	2.91	พอใช้
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	พอใช้

4.2.2 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำ

จากการศึกษาระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำ พบว่า ลักษณะงานช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญ มีระดับทัศนคติดี (ค่าเฉลี่ย 3.52) ขณะที่ด้าน ปริมาณงาน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีระดับทัศนคติพอใช้ เช่นเดียวกับลักษณะ งานมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.11) (ตารางที่ 4.7)

4.2.3 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน พบว่า การ ได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ มีระดับทัศนคติพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.68) ขณะที่งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอื้ออำนวยต่อความความก้าวหน้าในอนาคต มีระดับทัศนคติไม่ค่อยดี (ค่าเฉลี่ย 2.33) เช่นเดียวกับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (ค่าเฉลี่ย 2.00) (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะของงานที่ทำ

(N=231)

ลักษณะของงานที่ทำ	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
งานช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญ	3.52	ดี
ปริมาณงาน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	3.35	พอใช้
งานมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	3.11	พอใช้
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	พอใช้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

(N=231)

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
การได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ	2.68	พอใช้
งานเอื้ออำนวยต่อความความก้าวหน้าในอนาคต	2.33	ไม่ค่อยดี
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	2.00	ไม่ค่อยดี
ค่าเฉลี่ยรวม	2.34	ไม่ค่อยดี

4.2.4 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร จากการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร พบว่า การมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานชัดเจน มีระดับทัศนคติดี (ค่าเฉลี่ย 3.47) ขณะที่ความรวดเร็วในการบริหารงาน มีระดับทัศนคติพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 3.32) เช่นเดียวกับการแบ่งหน้าที่ของพนักงานตามสายงานชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.32) และการวางแผนปฏิทินวันทำงานเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.13) (ตารางที่ 4.9)

4.2.5 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน พบว่า การจัดอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.31) สถานที่พักผ่อนในเวลาพัก และห้องน้ำอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.08) อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานเพียงพอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย

2.95) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.76) ซึ่งมีระดับทัศนคติพอใช้ เช่นเดียวกันทั้งหมด (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน
ขององค์กร

(N=231)

ด้านนโยบาย และการบริหารงานขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
มีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานชัดเจน	3.47	ดี
มีความรวดเร็วในการบริหารงาน	3.32	พอใช้
มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานตามสายงานชัดเจน	3.32	พอใช้
มีการวางแผนปฏิทินวันทำงานเหมาะสม	3.13	พอใช้
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31	พอใช้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน

(N=231)

ด้านสภาพการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
มีการจัดอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้เหมาะสม	3.31	พอใช้
มีสถานที่พักผ่อนในเวลาพัก และห้องน้ำอย่างเหมาะสม	3.08	พอใช้
อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานเพียงพอ และเหมาะสม	2.95	พอใช้
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.76	พอใช้
ค่าเฉลี่ยรวม	3.02	พอใช้

4.2.6 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล

จากการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล พบว่า ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 2.97) และค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพ (ค่าเฉลี่ย 2.68) มีระดับทัศนคติพอใช้ ส่วนความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 2.26) และเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 1.99) มีระดับทัศนคติไม่ค่อยดี (ตารางที่ 4.11)

4.2.7 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พบว่า การร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.38) ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และมีเหตุผลในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) การมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.13) และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และรับฟังข้อเสนอแนะ (ค่าเฉลี่ย 3.03) มีระดับทัศนคติพอใช้เช่นเดียวกันทั้งหมด (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือน และผลประโยชน์
เกื้อกูล

(N=231)

ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.97	พอใช้
ค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพ	2.68	พอใช้
ความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	2.26	ไม่ค่อยดี
เงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่	1.99	ไม่ค่อยดี
ค่าเฉลี่ยรวม	2.48	พอใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชา

(N=231)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
การร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	3.38	พอใช้
ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมีเหตุผล ในการทำงาน	3.15	พอใช้
การมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	3.13	พอใช้
ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และรับฟังข้อเสนอแนะ	3.03	พอใช้
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	พอใช้

4.2.8 ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า การมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี (ค่าเฉลี่ย 3.65) เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ การได้รับความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีระดับทัศนคติดีเช่นเดียวกันทั้งหมด (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน
ร่วมงาน

(N=231)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
การมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.82	ดี
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี	3.65	ดี
เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี	3.64	ดี
การได้รับความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.56	ดี
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	ดี

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจ ในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จากสมมติฐานที่กำหนดว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รวมถึงแผนกที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานชั่วคราว มีผลต่อทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน

ผู้ศึกษาได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน กับตัวแปรตาม คือ ระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยใช้ค่าสถิติของ Pearson Chi-Square ซึ่งหากมีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 จะยอมรับสมมติฐาน โดยมีผลการทดสอบดังนี้

4.3.1 เพศกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

เพศมีผลกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราวในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ด้านผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมีเหตุผลในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และรับฟังข้อเสนอแนะ และการร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี (ตารางที่ 4.14)

4.3.2 อายุกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

อายุของพนักงานชั่วคราวมีผลกับทัศนคติต่อแรงจูงใจด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กรในด้านความรวดเร็วในการบริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในด้านความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 4.14)

4.3.3 ระดับการศึกษากับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ระดับการศึกษามีผลกับทัศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในด้านงานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัวและสังคม มีผลกับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำในด้านที่ช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และมีผลกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี (ตารางที่ 4.14)

4.3.4 อายุงานกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

อายุงานของพนักงานชั่วคราวมีผลกับทัศนคติด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ถืออยู่ในด้านการพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ และด้านเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ รวมไปถึงทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และทัศนคติด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี (ตารางที่ 4.14)

4.3.5 แผนกที่ปฏิบัติงานกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

แผนกที่ปฏิบัติงานมีผลกับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ด้านงานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัวและสังคม และด้านการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน แผนกที่ปฏิบัติงานมีผลกับทัศนคติด้านลักษณะงานที่ทำด้านปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทัศนคติด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และทัศนคติด้านสภาพการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้เหมาะสม นอกจากนี้แผนกที่ปฏิบัติงานยังมีผลกับทัศนคติด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ถืออยู่ ด้านการพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ และเงินพิเศษเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานใน ด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี และการมีเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		แผนกที่ปฏิบัติงาน	
	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.
	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ									
การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	8.892	0.064	17.650	0.345	16.650	0.163	11.647	0.768	26.214	0.001*
งานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัว และสังคม	5.321	0.256	24.462	0.080	13.845	0.031*	21.551	0.158	17.934	0.022*
การได้รับผิดชอบงานอื่น นอกเหนือจากงานที่ปฏิบัติ	4.064	0.397	20.325	0.206	5.725	0.929	23.351	0.105	11.467	0.177
การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน	6.768	0.149	9.514	0.891	15.148	0.233	7.530	0.962	17.356	0.027*
ด้านลักษณะของงานที่ทำ										
งานมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	0.990	0.911	19.338	0.252	12.891	0.377	17.715	0.341	10.716	0.218
ปริมาณงาน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	1.222	0.874	9.362	0.898	12.601	0.399	16.788	0.399	16.912	0.031*
งานช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ความชำนาญ	2.930	0.570	11.403	0.784	27.403	0.007*	12.498	0.709	6.197	0.625
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน										
โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	3.699	0.448	17.761	0.338	14.140	0.292	23.385	0.104	16.717	0.033*
การใช้อำนวยความสะดวกก้าวหน้าในอนาคต	8.883	0.064	20.794	0.187	18.310	0.107	23.283	0.106	6.920	0.545
การได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ	7.777	0.100	25.751	0.058	15.903	0.196	16.891	0.393	6.825	0.556

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		แผนกที่ปฏิบัติงาน	
	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.
ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร										
มีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานชัดเจน	4.395	0.355	24.861	0.072	10.240	0.595	16.751	0.402	10.080	0.259
มีความรวดเร็วในการบริหารงาน	1.994	0.737	33.348	0.007*	8.421	0.751	25.535	0.061	8.788	0.361
มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานตามสายงานชัดเจน	8.390	0.078	21.917	0.146	9.944	0.621	17.209	0.372	9.622	0.293
มีการวางแผนปฏิทินวันทำงานเหมาะสม	3.444	0.486	12.740	0.692	20.605	0.056	25.745	0.058	8.496	0.387
ด้านสภาพการทำงาน										
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.576	0.233	25.578	0.060	12.069	0.440	19.750	0.232	15.867	0.044*
อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานเพียงพอ และเหมาะสม	5.520	0.238	9.345	0.899	17.913	0.118	19.390	0.249	11.193	0.191
มีการจัดอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้เหมาะสม	2.675	0.614	25.417	0.063	18.606	0.098	14.063	0.594	15.853	0.045*
มีสถานที่พักผ่อนในเวลาพัก และห้องนอนอย่างเหมาะสม	1.314	0.859	20.392	0.203	11.772	0.464	23.001	0.114	13.338	0.101
ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่ได้อีก										
ค่าจ้างเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	1.663	0.797	8.610	0.929	16.085	0.187	17.400	0.360	15.819	0.045*
ค่าจ้างเหมาะสมกับค่าครองชีพ	1.125	0.890	14.031	0.596	4.537	0.972	22.716	0.122	14.105	0.079
ความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	4.851	0.303	21.343	0.166	9.135	0.691	33.635	0.006*	26.415	0.001*
เงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่	3.734	0.443	17.405	0.360	5.341	0.946	26.801	0.044*	21.369	0.006*

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อายุงาน		แผนกที่ปฏิบัติงาน	
	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.	χ^2	Sig.
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา										
การมีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา	14.856	0.005*	27.077	0.041*	15.881	0.197	18.361	0.303	27.779	0.001*
ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในการสั่งงาน และมีเหตุผลในการทำงาน	16.840	0.002*	11.744	0.761	10.344	0.586	21.694	0.153	16.119	0.041*
ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และรับฟังข้อเสนอแนะ	24.046	0.000*	22.305	0.134	11.808	0.461	15.776	0.469	21.574	0.006*
สามารถร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาได้ดี	16.090	0.003*	21.727	0.152	9.769	0.636	12.658	0.698	21.978	0.005*
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน										
การมีความสุขในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	6.167	0.187	17.724	0.340	14.381	0.277	20.512	0.198	12.798	0.119
เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้วยดี	2.509	0.643	12.266	0.725	22.428	0.033*	31.447	0.012*	22.248	0.004*
เพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี	1.865	0.760	8.317	0.939	11.605	0.478	19.279	0.254	15.443	0.051
การได้รับความจริงใจจากเพื่อนร่วมงาน	1.393	0.845	20.944	0.181	11.633	0.476	21.778	0.150	17.470	0.026*

หมายเหตุ * กำหนดค่านัยสำคัญ (Significance) = 0.05

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานชั่วคราวฝ่ายผลิตสินค้าอุปโภคจำนวน 3 แผนก จำนวน 231 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 - 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. อายุงานน้อยกว่า 1 ปี สอดคล้องกับปัญหาอัตราหมุนเวียนของพนักงานสูง

การศึกษาระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราว บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าในภาพรวมมีทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีระดับทัศนคติดี แสดงให้เห็นถึงการมีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานร่วมกันที่ดี ขณะที่ทัศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับทัศนคติพอใช้ โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานมีระดับทัศนคติดี ทัศนคติด้านลักษณะของงานที่ทำมีระดับทัศนคติพอใช้ โดยมีระดับทัศนคติด้านงานช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญอยู่ในระดับดี ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรมีระดับทัศนคติพอใช้ โดยการมีนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการทำงานชัดเจน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี ทัศนคติด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับพอใช้ ทัศนคติด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก็พอใช้ มีทัศนคติอยู่ในระดับพอใช้ แต่ความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่กลับมีระดับทัศนคติไม่ค่อยดี ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีระดับทัศนคติไม่ค่อยดี โดยทัศนคติด้านการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอมีระดับทัศนคติพอใช้

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับระดับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อแรงจูงใจในด้านความรวดเร็วในการบริหารงาน และการมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานในด้านการงานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัวและสังคม ด้านลักษณะของงานที่ช่วยพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญ และด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่านิยามงานด้วยดีแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อแรงจูงใจในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ด้านเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ รวมทั้งมีทัศนคติต่อแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการค่านิยามงานด้วยดีแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านการยอมรับนับถือ ในส่วนของการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ด้านงานเป็นที่ยกย่องของคนในครอบครัวและสังคม และด้านการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานแทน ทัศนคติด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านปริมาณงานมีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทัศนคติด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านโอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง และทัศนคติด้านสภาพการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจัดอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้เหมาะสม ทัศนคติด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ และเงินพิเศษเหมาะสมกับภาระหน้าที่ และทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในด้านเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการค่านิยามงานด้วยดี และการมีเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนที่ดี

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานชั่วคราวบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จะเห็นได้ว่ามีระดับทัศนคติอยู่ในระดับพอใช้ และระดับไม่ค่อยดีเป็นส่วนใหญ่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะวิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานชั่วคราวดังนี้

1. จากผลการศึกษา ทัศนคติด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และทัศนคติด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลที่มีระดับทัศนคติไม่ค่อยดี โดยเฉพาะในด้านงานเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในอนาคต โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และด้านเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ขอเสนอแนะให้ทางบริษัทจัดให้มีการสอบบรรจุพนักงานชั่วคราว ที่มีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป เป็นพนักงานชั่วคราวที่มีสวัสดิการพิเศษ เช่น มีการปรับขึ้นเงินเดือน การให้โบนัสประจำปี และให้โอกาสสอบบรรจุเป็นพนักงานประจำ เมื่อมีตำแหน่งงานที่เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้มีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากมีความสามารถ และปฏิบัติงานให้ทางบริษัทมาเป็นเวลานาน ดังผลการศึกษาที่ว่า อายุงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงานด้านความพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ และด้านเงินพิเศษที่ได้รับเหมาะสมกับภาระหน้าที่

2. การที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัทเป็นเวลานานได้นั้น บริษัทควรจะสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานชั่วคราวในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระดับ

เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน และแนวทางการลดปัญหาการย้ายงานไปยังบริษัทที่ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียง

2. ควรศึกษาทัศนคติที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในแผนกที่มีอัตราการหมุนเวียนสูง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542. “การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ” (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. วันที่ 20 เมษายน 2555. “ธุรกิจไทยขาดคนมากที่สุดใอาเซียน” [Online].
เข้าถึงได้จาก : <http://www.bangkokbiznews.com>. 2555.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. วันที่ 6 พฤศจิกายน 2555. “แบงก์ชาติเผยผลสำรวจนักธุรกิจ ห่วงแรงงาน
ตั้งตัวถึงขั้นขาดแคลนในต้นปี 56 หลังขึ้นค่าจ้าง 300 บาท ธุรกิจตัดเย็บเสื้อผ้า-รองเท้า
ย้ายฐานผลิต” [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.bangkokbiznews.com>. 2555
- เกศินี สุวจันทร์. 2551. “การศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานใน
โรงงานอุตสาหกรรม” การศึกษาอิสระปริญญาโท. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จุฬารัตน์ เอื้ออำนวย. 2549. “จิตวิทยาสังคม” พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา พรเพ็ญ. 2553. “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
(ฝ่ายผลิต) กรณีศึกษา บริษัท ผลิตชิ้นส่วนถุงลมนิรภัย นิคมอุตสาหกรรม 304” ปัญหา
พิเศษ. อุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร
เหนือ.
- ปรียวดี ผลอ่อนก ปาริมา อักษรเงิน และเสาวลักษณ์ ตรีสุวรรณ. 2551. “ระดับความผูกพันใน
องค์กรที่มีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร :
กรณีศึกษา บริษัท Proctor & Gamble Manufacturing (Thailand)” การศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง ปริญญาโท. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนเรศวร
- ถวิล ชาราโกชน์. 2532. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2542. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ม.ป.ท. “การจูงใจในการทำงาน” [Online]. เข้าถึงได้จาก :
<http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap5.html>. 2555
- ม.ป.ท. “Company Profile” [Online]. เข้าถึงได้จาก :
<http://chemical.kao.com/th/business/company.html>. 2555
- ม.ป.ท. “The Kao Way” [Online]. เข้าถึงได้จาก : http://www.kao.com/th/corp/kao_way

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย**เรื่อง ทักษะคติของพนักงานชั่วคราวต่อแรงจูงใจในการทำงาน****: กรณีศึกษา บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการวิจัย เรื่อง ทักษะคติของพนักงานชั่วคราวต่อแรงจูงใจในการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความเป็นจริงมากที่สุด
3. ผู้วิจัยขอรับรองว่า คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้เป็นความลับ และข้อมูลที่ได้มาจะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ และงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
4. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้ (กรุณาตอบครบถ้วนทุกคำถาม)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อแรงจูงใจในการทำงาน**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**คณะวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สาขาวิชา บริหารธุรกิจ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 20 ปี 2. อายุ 20 - 30 ปี
 3. อายุ 31 - 40 ปี 4. อายุ 41 - 50 ปี
 5. อายุมากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
 3. ปวส. หรือ อนุปริญญา
 4. สูงกว่าปวส. หรือปริญญาตรี

4. อายุงาน (สถานที่ทำงานปัจจุบัน)

1. อายุงานน้อยกว่า 1 ปี 2. อายุงาน 1 - 2 ปี
 3. อายุงาน 3 - 4 ปี 4. อายุงาน 5 - 10 ปี
 5. อายุงานมากกว่า 10 ปี

5. แผนกที่ท่านสังกัดอยู่ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.

1. แผนกผลิตผ้าอนามัย
 2. แผนกผลิตสินค้าชนิดเหลว
 3. แผนกผลิตผงซักฟอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวมนชนก จรัสมาศ
วันเดือนปีเกิด	5 พฤศจิกายน พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49/17 ซอยนิมิตใหม่ 34 ถนนนิมิตใหม่ เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร 10510
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2550 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการบรรจุ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง วิศวกรอาวุโส แผนกวิจัยและพัฒนาบรรจุภัณฑ์ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้