

# ศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค

บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช

A study of motivation model for working technicians

Ittikorn 2017 Company Limited, Nakhon Si Thammarat Province

ผู้เขียนวิจัย : นางสาว กุลพัชร อาจัญจร

Author : Miss Kullapat Artsanjorn

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นช่างฝ่ายเทคนิค จากการสุ่มเลือกแบบเจาะจง จำนวน 6 คน

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน (1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานค้ำึงถึงความพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ (2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบันและตระหนักถึงโอกาสที่ได้รับเข้ามาทำงานโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ (3) ด้านความมั่นคงในงานเชื่อมั่นว่าการทำงานกับบริษัทที่เป็น Partner ทางธุรกิจกับ AIS มีความมั่นคงมาก (4) ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและเพียงพอต่อการเลี้ยงชีพ (5) ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารทุกคน (6) ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารให้ความรัก ความเอ็นดู และมีความยุติธรรมกับทุกคน เสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว (7) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ถือว่าเพียงพอและสามารถเบิกจ่ายมาใช้งานได้สะดวก ทั้เวลา สำหรับรูปแบบแรงจูงใจและปัญหาในการทำงานที่นอกเหนือจาก 7 ข้อข้างต้น พบว่ามีสองรูปแบบคือ ด้านความเป็นอิสระในการทำงาน เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการส่งมอบงาน ทั้เวลาและลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญแก่ช่างฝ่ายเทคนิคอย่างเต็มที่ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวกับติดตั้ง ซ่อม แก้ไขปัญหา Internet ถือเป็นงานที่ถนัดและตรงกับความรู้ที่เรียนมาช่างฝ่ายเทคนิค และปัญหาที่พบคือ ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวลในสถานการณ์หน้างานที่ไม่สามารถคาดเดาล่วงหน้าได้ และคาดหวังว่าบริษัทจะมีนโยบายสนับสนุนให้ช่างมีเงินเดือนที่สอดคล้องกับประสบการณ์มีผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น

\* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

This research aims to study the work motivation model of technician, Itikorn 20 17 Co., Ltd., Nakhon Trithammarat Province, and to study the problem conditions affecting technician's work motivation of Itikorn 20 17 Co., Ltd., Nakhon Si Thammarat Province. The researcher used the Qualitative Research method with semi-structured interview method. Structured) The target group was a technician, Itikorn 20 17 Co., Ltd., Nakhon Si Thammarat Province, using the method of selecting a targeted sample group of 6 people, and it was found that the form of work motivation.

The results are that (1) The areas of success in the job process take into account customer satisfaction primarily; (2) the areas of job progress; the areas of job performance; and recognize opportunities acquired without the need for experience; (3) counter job security; Confidence that working with a company that is a business partner with AIS is very stable; (4) income, return and welfare benefits. Today's reception is appropriate for economic conditions and sufficient for livelihood (6) The organizational relationship feels good. With all colleagues and executives (6) in Bangdab Command, executives give everyone love, affection and justice as if they are family members (7) home appliances are sufficient and can be paid off in a timely manner for motivation and work problems. In addition to the seven, there are two forms of work independence due to this. Agcompany places importance on timely delivery of work and customer satisfaction, so it gives complete autonomy to Treadnid technicians. In terms of practical characteristics, which are about installing, repairing, and solving problems, Internet is a job that fits the knowledge learned by technicians, and the problem is that technicians feel anxious about the unpredictable future situation and expect the company to have a policy that encourages technicians to have more money to warn against their experiences.

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจในการทำงาน, ช่างฝ่ายเทคนิค, บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด,

## ความเป็นมา

การบริหารองค์กรใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะบุคลากรซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนงาน แม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี แต่หากบุคลากรเหล่านั้นขาดความตั้งใจ ขาดความกระตือรือร้น หรือขาดแรงจูงใจในการทำงาน อาจส่งผลทำให้องค์กรประสบความล้มเหลว ดังนั้น เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง จึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงรูปแบบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด (ประเสริฐ อุไร, 2559)

บริษัทอิตทิก 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการเป็น Partner กับ บริษัทแอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด (AIS Fibre) ให้บริการติดตั้ง ซ่อม และแก้ไขปัญหา Internet แก่ลูกค้า ซึ่งการทำงานของทีมงานฝ่ายเทคนิคจะมีขั้นตอน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน แต่ในสภาพความเป็นจริง การทำงานมักประสบปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลให้ช่างฝ่ายเทคนิค Check In เข้าทำงานหรือปิดงานช้า ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ AIS กำหนด มีผลทำให้เกิดค่าปรับ รวมถึงปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมหน้างาน ปัญหาด้านเทคนิคของทีมงาน ปัญหาด้านพฤติกรรมของลูกค้า และระบบบริหารงานภายในองค์กร ล้วนเป็นสิ่งที่ทำให้ช่างฝ่ายเทคนิคทำงานภายใต้ภาวะกดดัน เพื่อให้งานแล้วเสร็จทันเวลาและลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีความมุ่งหวังที่จะทราบรูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค ซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่ต้องอาศัยความชำนาญงานและประสบการณ์ ว่ามีความคิดเห็นเป็นอย่างไร รวมถึงศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากช่างฝ่ายเทคนิค เพื่อเป็นข้อเสนอให้ผู้บริหารของบริษัทอิตทิก 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิตทิก 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิตทิก 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) โดยมุ่งศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิตทิก 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากช่างฝ่ายเทคนิค จำนวน 6 คน ระยะเวลาดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม 2564 ถึงเดือนมกราคม 2565

## แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ บทความ งานวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อที่จะหาแนวความคิด ทฤษฎี

มาเป็นข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย (1) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความหมายของแรงจูงใจ ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน ประเภทของแรงจูงใจในการทำงาน ความจำเป็นในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และระบบค่าตอบแทน (2) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน และ (3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานนอกจากจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลทำงานอย่างกระตือรือร้นและเอาใจจริงเอาใจ ยังส่งผลถึงคุณภาพของผลงาน และประสิทธิภาพการทำงานด้วย ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ หัวหน้าทีมหรือผู้บริหาร และบุคลากรที่ทำงานในทีมซึ่งแรงจูงใจที่หัวหน้าหรือผู้บริหารสามารถสร้างให้เกิดแก่บุคคลในทีมงาน ได้แก่ การประพฤติตนของผู้บังคับบัญชา การให้ขวัญและกำลังใจ การเอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และการส่งเสริมให้เห็นคุณค่าของงานและการทำงานร่วมกัน (ประดิษฐ์ อุปรมัย, 2551) โดยมีปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพอใจและความไม่พอใจ แบ่งเป็น ปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยจูงใจสามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่ ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยค้ำจุนช่วยให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในหน่วยงานจะทำให้บุคคลเกิดความไม่ชอบงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ในองค์กร การนิเทศงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน สถานะทางอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีปกครองบังคับบัญชา (Frederick Herzberg อ้างถึงใน ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558) โดยที่หน่วยงานควรมีสิ่งกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน หรือสิ่งของ สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น โอกาสที่จะมีชื่อเสียง มีตำแหน่งสูงขึ้น สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพ เช่น สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ สิ่งจูงใจที่เป็นความดึงดูดใจในสังคม สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน วิธีการทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (Barnard, 1986) ทั้งนี้ ปัจจัยจูงใจในการทำงานสามอันดับแรกซึ่งเป็นตัวกระตุ้นการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่มีความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ปัจจัยด้านเงินเดือน ปัจจัยด้านสภาวะการทำงาน เนื่องจากธนาคารมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทั้งจากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเหมาะสม ทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ แต่พนักงานต้องการให้ธนาคารปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าในปัจจุบันและการใช้สิทธิตามสวัสดิการที่ควรได้รับสามารถเบิกได้อย่างรวดเร็ว ทันตามความจำเป็น (ไทยรัฐ บุญราศรี, 2553)

## ตารางที่ 1 สรุปแนวคิดรูปแบบแรงจูงใจ

ผู้วิจัย/นักวิชาการ	ณัฐพล ชันทรไชย (2526)	ประทีปจันทร์ อุปรมย์ (2551)	ไทยรัฐ บุญราศี (2553)	ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554)	ภัทราดี ชันทรอุปบล (2554)	นิตยา บ้านโก (2558)	Maslow (1959)	Herzberg (1959)	J. Stacy Adams (1965)	Mc Clelland (1973)	Murray 1985)	Barnard (1986)	งานวิจัยครั้งนี้
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน		▪	▪	▪	▪	▪	▪	▪		▪	▪	▪	▪
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง				▪	▪	▪	▪	▪	▪			▪	▪
การได้รับการยอมรับนับถือ							▪	▪	▪		▪	▪	▪
ความมั่นคงในงาน				▪	▪	▪	▪	▪	▪		▪	▪	▪
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	▪		▪	▪				▪				▪	
รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ		▪	▪		▪		▪	▪	▪	▪		▪	▪
ความสัมพันธ์ในองค์กร	▪	▪	▪	▪				▪		▪	▪	▪	▪
การปกครองบังคับบัญชา		▪			▪		▪	▪		▪		▪	▪
นโยบายการบริหาร				▪	▪			▪				▪	
เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน	▪	▪	▪					▪		▪		▪	▪
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	▪		▪	▪		▪		▪					
ความรับผิดชอบ	▪	▪		▪		▪		▪					
ความเป็นอิสระ		▪									▪		

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจเป็นสิ่งโน้มน้าว กระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การกระทำของบุคคลให้ไปในทิศทางหรือช่องทางที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ รวมถึงการใช้กำลังหรืออำนาจ ชักนำ เกลี้ยกล่อมเพื่อให้คล้อยตาม และจากการสังเคราะห์วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปแนวความคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3) ความมั่นคงในงาน (4) รายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ (5) ความสัมพันธ์ในองค์กร (6) การปกครองบังคับบัญชา และ (7) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน

### ขั้นตอนงานวิจัย

ในการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิตีทกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนงานวิจัย ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ รูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน
3. ทำการสัมภาษณ์ข้อมูลจากช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิตีทกร 2017 จำกัด
4. จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์
5. สรุป และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์
6. สรุป และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purpose sampling) จากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 คน และทำการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured) เกี่ยวกับรูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค ข้อคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด ประกอบด้วย (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (2) รูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน และ (3) สภาพปัจจุบันและปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย ดังนี้

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถานภาพโสด ประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท สามารถสรุปและวิเคราะห์ ดังนี้

### 1. รูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน 7 ด้าน พบว่า

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่างฝ่ายเทคนิคให้ความสำคัญกับความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 100 ถัดไปได้ให้ความสำคัญกับการส่งมอบงานทันเวลา คิดเป็นร้อยละ 66 และคือการมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น บริษัทมีชื่อเสียงเพิ่มขึ้น และสร้างความภูมิใจให้กับตนเอง คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนปัญหาที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกถึงความไม่พร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกิดจากการวางแผนการทำงานผิดพลาด ทำให้เบิกเครื่องมืออุปกรณ์ไปไม่เพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงการชำรุดหรือเสียหายเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมา คือปัญหาสภาพแวดล้อมหน้างานซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ทั้งหน้างานที่เป็นบ้านสวนซึ่งเต็มไปด้วยต้นไม้และไม่มีเสาไฟฟ้าที่จะให้สายไต้ยึดเกาะ สภาพแวดล้อมหน้างานที่ติดถนนสายหลักก็มีปัญหา ระยะห่างของเสาไฟฟ้าแต่ละต้นและความเสี่ยงที่เกิดจากกระแสไฟฟ้ารั่วบริเวณโคนเสา สภาพแวดล้อมที่เป็นคอนกรีตหรือตึกแถวซึ่งต้องใช้ความชำนาญในการปีนติดตั้งที่สูงและเสี่ยงต่อการสร้างความรบกวนผู้อาศัยใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 66 อันดับถัดมาเป็นปัญหาความไม่เข้าใจในงานซึ่งมักเกิดกับช่างมือใหม่ คือปัญหาทิศทางการเดินสาย คิดเป็นร้อยละ 50 ปัญหาการใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์ในการอ่านค่าวัดสัญญาณ การใช้งานอุปกรณ์เฉพาะทาง การไม่เข้าใจกระบวนการทำงาน และปัญหาด้าน Technical โดยเฉพาะคำศัพท์ที่ใช้ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 33 ปัญหาอันดับสุดท้ายคือพฤติกรรมลูกค้าที่ไม่สนใจข้อจำกัดในการทำงานและไม่รับฟังความเห็นของช่าง คิดเป็นร้อยละ 17

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ช่างฝ่ายเทคนิคให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบันเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือการได้รับโอกาสให้เข้ามาทำงานโดยไม่คำนึงถึงประสบการณ์ รวมถึงการได้รับค่าตอบแทนตามความเชี่ยวชาญในอาชีพ ถือเป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนปัญหาที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ช่างฝ่ายเทคนิคที่เป็นช่างมือใหม่จะรู้สึกถึงปัญหาการไม่กล้าตัดสินใจการวางแผนการเดินทาง การใช้อุปกรณ์ทดแทนกรณีอุปกรณ์เฉพาะทางมีไม่เพียงพอทั้ง ๆ ที่อุปกรณ์บางอย่างสามารถใช้ทดแทนกันได้ และกังวลว่าการส่งมอบงานล่าช้าจะมีผลกระทบต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คิดเป็นร้อยละ 17

ด้านความมั่นคงในงาน ช่างฝ่ายเทคนิคทุกคนมีความเชื่อมั่นถึงความมั่นคงในการทำงานกับบริษัทแห่งนี้ ด้วยเหตุผลว่าบริษัทเป็นพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจกับ AIS ซึ่งมีชื่อเสียงด้านการให้บริการ Internet สามารถดูแลพนักงานให้มีรายได้ไปอย่างยาวนาน อีกทั้งความต้องการใช้ Internet ที่เพิ่มขึ้นเป็นสิ่งยืนยันถึงความมั่นคงในงานได้เป็นอย่างดี แม้ว่าในอนาคตรูปแบบการให้บริการ Internet อาจเปลี่ยนแปลงไป แต่เชื่อว่าทุกบริษัทจำเป็นต้องมีแผนกช่างคอยให้บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนปัญหาที่ส่งผลต่อความมั่นคงในงาน ช่างฝ่ายเทคนิคมือใหม่จะกังวลถึงปัญหาความไม่เข้าใจในงาน โดยเฉพาะการวางแผนเดินทาง เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 50 อันดับถัดมาคือ รู้สึกกังวลการใช้งานเครื่องมืออุปกรณ์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 33 ปัญหาอันดับสุดท้ายคือ ความไม่เข้าใจขั้นตอนการทำงาน ปัญหารายได้ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ และปัญหาด้านความปลอดภัยกรรม ล้วนส่งผลต่อความมั่นคงในงาน คิดเป็นร้อยละ 17

ด้านรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ช่างฝ่ายเทคนิคทุกคนรู้สึกพอใจในรายได้ที่ได้รับทั้งเงินเดือนและเงินพิเศษจากลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือ พพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับทั้งที่เป็นเบี้ยเลี้ยงและโบนัสประจำปี คิดเป็นร้อยละ 83 พพอใจในสวัสดิการที่ได้รับทั้งการเลี้ยงอาหารกลางวัน 1 มื้อ และค่าน้ำมันรถ คิดเป็นร้อยละ 66 ขณะที่ช่างฝ่ายเทคนิคบางคนเห็นว่า ควรมีสวัสดิการอื่นเพิ่มเติม เช่น ชุดทำงาน จำนวนมื้ออาหารเพิ่มขึ้น และลดค่าปรับส่งงานล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนปัญหาที่ส่งผลต่อรายได้ ผลตอบแทน และสวัสดิการ ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวลถึงการส่งมอบงานล่าช้าเพียงประเด็นเดียว คิดเป็นร้อยละ 33

ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เนื่องจากบริษัทแห่งนี้เป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงานไม่มาก และการเข้ามาทำงานในบริษัทแห่งนี้ ส่วนใหญ่มาจากการชักชวนของผู้ที่รู้จัก รวมทั้ง การทำงานที่ต้องทำเป็นทีม ทุกคนสามารถสลับทีมทำงานได้ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนปัญหาที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในองค์กร ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวลว่า การไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในรายงาน และความเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน เป็นปัญหาอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 50

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกถึงความเป็นครอบครัว เนื่องจากผู้บริหารให้ความเป็นกันเองกับทุกคน มีความยุติธรรม และมีความอบอุ่น คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนปัญหาด้านการปกครองบังคับบัญชา มีเพียงประเด็นเดียวที่ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวล คือเรื่องการสื่อสารที่อาจไม่ชัดเจนในบางครั้ง ทำให้ช่างฝ่ายเทคนิคเกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนได้ คิดเป็นร้อยละ 17

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน บริษัทมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะใช้สำหรับติดตั้งและให้บริการสัญญาณ Internet แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอและสามารถเบิกจ่ายมาใช้งานได้สะดวก ทันท่วงที คิดเป็นร้อยละ 100 ขณะที่เครื่องมืออุปกรณ์ของช่างมีความพร้อมที่จะนำมาใช้งานในระดับหนึ่งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกถึงปัญหาเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ขาดการบำรุงรักษาที่ดี เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 83 อันดับถัดมาคือขาดความเป็นระเบียบในการจัดเก็บเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีเป็นจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 66 และอันดับสุดท้ายเป็นปัญหาต่อเนื่องจากการทำงานคือการสลับทีมทำงานส่งผลให้เกิดความไม่คล่องตัวในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 17

2. สภาพปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานในปัจจุบัน ช่างฝ่ายเทคนิคให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่ถนัดและตรงกับความรู้ที่เรียนมา คิดเป็นร้อยละ 33 สำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานปัจจุบัน ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวลสถานการณ์หน้างาน ด้านสถานที่ติดตั้งอุปกรณ์รับ - ส่ง สัญญาณ Internet ด้านพฤติกรรมลูกค้าที่มีหลากหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้าตั้งค่า Internet หรือพยายามแก้ปัญหาค่าการเชื่อมต่อ Internet ที่อุปกรณ์ของตนเองแล้วใช้งานไม่ได้ ลูกค้าเลือกจุดติดตั้งอุปกรณ์รับสัญญาณ ไม่สอดคล้องกับหลักการทางเทคนิค รวมถึงปัญหาค่าสัญญาณที่ได้รับจาก AIS ตาม Package ใช้งานไม่ถูกใจ ลูกค้ามักจะโวยวายว่าเป็นความบกพร่องของช่างฝ่ายเทคนิค และปัญหาสัตว์เลี้ยวตุ้ คิดเป็นร้อยละ 100 และอนาคตในการทำงานกับบริษัท ช่างฝ่ายเทคนิคมีความคาดหวังว่าบริษัทจะมีนโยบายสนับสนุนให้ช่างมีเงินเดือนที่สอดคล้องกับประสบการณ์ เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 83 รองลงมา คือผลตอบแทนที่เป็นเบี้ยเลี้ยงและโบนัสประจำปี คิดเป็นร้อยละ 66 อันดับ ถัดมาคือสวัสดิการที่เป็นอาหารกลางวันและค่าน้ำมันรถ คิดเป็นร้อยละ 33 และอันดับสุดท้ายคือ การทำงานในบริษัทแห่งนี้เพื่อสะสมประสบการณ์ไปใช้ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17

## อภิปราย

ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการกำหนดรูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งหมด 7 ประเด็น สามารถอภิปรายได้ ดังนี้



ด้านความสำเร็จของงาน ช่างฝ่ายเทคนิคตระหนักถึงความพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะว่างานของช่างฝ่ายเทคนิคมีลักษณะเป็นงานบริการลูกค้า รองลงมาคือการส่งมอบงานทันเวลาที่จะไม่ทำให้เกิดค่าปรับและอาจได้รับเงินตอบแทนพิเศษจากลูกค้าด้วย นอกจากนี้ความสำเร็จของงานยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานคราวต่อไป รวมถึงภาคภูมิใจในความสำเร็จของบริษัทและของตนเอง สอดคล้องกับไทยรัฐ บุณยราศรี (2553) ด้านความสำเร็จของงานจะเป็นตัวกระตุ้นการทำงานเนื่องจากพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงาน นอกจากนี้งานที่อยู่ในความรับผิดชอบในปัจจุบันมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และ Frederick Herzberg (อ้างถึงใน ทิมมิกา ทิมเนตร, 2558) ด้านความสำเร็จในงานว่าการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี รู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในความสำเร็จนั้น

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ช่างฝ่ายเทคนิคให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานที่ทำในปัจจุบันและตระหนักถึงโอกาสที่ได้เข้ามาทำงานโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ จะได้รับการสอนแนะนำเพื่อนร่วมงาน และได้รับค่าตอบแทนตามความประสบการณ์ สอดคล้องกับไทยรัฐ บุณยราศรี (2553) หน่วยงานได้ส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และภัทรชาติ ชันธอุบล (2554) ด้านปัจจัยจูงใจที่พนักงานให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากเป็นลำดับแรก คือความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสมพงษ์ เกษมสิน (2523) โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่กระตุ้นให้คนอยากปฏิบัติงาน

ด้านความมั่นคงในงาน ช่างฝ่ายเทคนิคเชื่อในความมั่นคงของบริษัท ด้วยเหตุที่เป็นพาร์ทเนอร์ทางธุรกิจกับ AIS ซึ่งมีชื่อเสียงด้านการให้บริการ Internet สามารถดูแลพนักงานให้มีรายได้ไปอย่างยาวนาน อีกทั้งความต้องการใช้ Internet ที่เพิ่มขึ้น เป็นสิ่งยืนยันถึงความมั่นคงในงานได้เป็นอย่างดี แม้ว่าในอนาคตรูปแบบการให้บริการ Internet อาจเปลี่ยนแปลงไป แต่เชื่อว่าทุกบริษัทจำเป็นต้องมีแผนกช่างคอยให้บริการลูกค้า สอดคล้องกับสุพิชฌาย์ ดุศรีเทพประทาน (2551) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานมากที่สุด คือ ความมั่นคงในงาน

ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ แม้ว่าช่างฝ่ายเทคนิคจะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท หากเทียบกับประสบการณ์ อายุ และระดับการศึกษาแล้วถือว่าทุกคนพอใจรายได้ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาคือพอใจผลตอบแทนที่เป็นเบี้ยเลี้ยงและโบนัสประจำปี และพอใจสวัสดิการที่เป็นการเลี้ยงอาหารกลางวัน 1 มื้อ และค่าน้ำมันรถ สอดคล้องกับสุพิชฌาย์ ดุศรีเทพประทาน (2551) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานในลำดับแรก ๆ คือ ปัจจัยด้านรายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญเพื่อตัดสินใจในการร่วมงานกับบริษัทใด และสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้

ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ช่างฝ่ายเทคนิคทุกคนรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร เนื่องจากบริษัทแห่งนี้เป็นบริษัทที่มีจำนวนพนักงานไม่มาก และการเข้ามาทำงานในบริษัทแห่งนี้ ส่วนใหญ่มาจากการชักชวนของผู้ที่รู้จัก รวมทั้ง การทำงานที่ต้องทำเป็นทีม ทุกคนสามารถสลับทีม

ทำงานได้ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สอดคล้องกับเกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง องค์การ คลังสินค้า มากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และภักทราวดี ชันธอุบล (2554) ปัจจัยคำจูงที่พนักงานให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก คือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เนื่องจากพนักงานแต่ละร้านมีจำนวนเพียง 5 - 6 คน จึงทำให้พนักงานมีความใกล้ชิดกัน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และช่วยเหลือกันในการทำงาน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารให้ความรัก ความเอ็นดู และมีความยุติธรรมกับทุกคนเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว สอดคล้องกับ ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยคำจูงที่มีค่าเฉลี่ยลำดับต้น ๆ และรัชก มุลเกตุ (2552) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการทำงาน

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน บริษัทมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะใช้สำหรับติดตั้งและให้บริการสัญญาณ Internet แก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ สามารถเบิกจ่ายมาใช้งานได้สะดวก ทันทเวลา สอดคล้องกับ ไทยรัฐ บุญราศรี (2553) การมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานเหมาะสมทำให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เป็นปัจจัยคำจูงที่มีความสำคัญอันดับต้น ๆ

แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการทำงานในปัจจุบัน มีสองรูปแบบคือ ความเป็นอิสระในการทำงาน เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการส่งมอบงานทันเวลาและลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญแก่ช่างฝ่ายเทคนิคอย่างเต็มที่ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับติดตั้ง ซ่อม แก้ไขปัญหา Internet เป็นงานที่ถนัดและตรงกับความรู้ที่เรียนมา สอดคล้องกับ Henry Murray (อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553) ความต้องการอิสระเป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง และ Barnard (1986) สิ่งจูงใจ (Incentives) ที่หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุแล้ว ควรเป็นสิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ทางอุดมคติ คือการที่หน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคคลได้สนองอุดมคติ ซึ่งผู้บริหารที่ดีควรจะให้อิสระแก่บุคลากรให้ได้ทำงานอย่างสุดฝีมือ เพื่อให้ได้ผลงานดี เป็นที่ยกย่องของบุคคลอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความสุข มีความพอใจในงานที่ทำ สำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานในปัจจุบัน พบว่า ช่างฝ่ายเทคนิครู้สึกกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์งานที่ไม่อาจคาดเดาได้ จำเป็นต้องใช้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในแต่ละเหตุการณ์ ตัวอย่างของปัญหา เช่น ภายหลังจากติดตั้งงานแล้วเสร็จลูกค้ากลับไม่พอใจจุดติดตั้งอุปกรณ์หรือไม่พอใจค่าสัญญาณที่ได้รับจาก AIS ตาม Package จำเป็นต้องแก้ไขใหม่ รองลงมาคือพฤติกรรมของลูกค้า เช่น ลูกค้าตั้งค่า Internet หรือพยายามแก้ปัญหาการเชื่อมต่อ Internet ที่อุปกรณ์ของตัวเองแล้วใช้งานไม่ได้ ลูกค้าเลือกจุดติดตั้งอุปกรณ์รับสัญญาณไม่สอดคล้องกับหลักการทางเทคนิคส่งผลให้อุปกรณ์ใช้งานไม่ได้ไม่เต็มศักยภาพแล้วลูกค้าก็โวยวายว่าเป็นความบกพร่องของช่างฝ่ายเทคนิค และความดุของสัตว์เลี้ยง ล้วนเป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการทำงาน และอนาคตในการทำงานกับบริษัท คาดหวังว่าบริษัทจะมีนโยบายสนับสนุนให้ช่างฝ่ายเทคนิค

มีความก้าวหน้าในการทำงานโดยได้รับเงินเดือนที่สอดคล้องกับประสบการณ์ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ อนาคตในการทำงานจะขึ้นอยู่กับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สอดคล้องกับสุพิชฌาย์ ดุศรีเทพประทาน (2551) ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการในการทำงานที่ สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทั้งสวัสดิการที่เป็นตัวเงินและสิ่งของ เช่น ค่ารักษาพยาบาล สถานที่ออกกำลังกาย เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีให้พนักงาน เป็นปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญเพื่อ ตัดสินใจในการร่วมงานกับบริษัทใดและสามารถเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษารูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราชครั้งนี้ ทำให้ได้รับทราบรูปแบบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค 7 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา และ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน อีกทั้งได้ทราบถึงปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานที่สามารถเสนอให้ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และ จากแนวคิดของ Frederick Herzberg หน่วยงานควรมีสิ่งกระตุ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจทั้ง สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินหรือสิ่งของ รวมถึงสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น โอกาสความก้าวหน้า และ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน ดังนั้น จำเป็นที่บริษัทจะต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ประการแรก ผู้บริหารควรสร้างสิ่งกระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงขับแก่ช่างฝ่ายเทคนิค ด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการอาจพิจารณาจัดสวัสดิการอื่นเพิ่มเติม เช่น ชุดทำงาน จำนวนมื้ออาหาร เพิ่มขึ้น ด้านความสัมพันธ์ในองค์กรอาจพิจารณาการจัดสถานที่หรือกิจกรรมเพื่อให้ช่างฝ่ายเทคนิคได้ พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ และด้านความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานควรมีนโยบายสนับสนุนให้ช่างฝ่ายเทคนิคได้พัฒนาตนเองโดยการฝึกอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น

ประการที่สอง จากสภาพปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความไม่พร้อมของ เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานที่เกิดจากการชำรุด เสียหาย และความไม่เป็นระเบียบในการจัดเก็บ บริษัทควรสร้างความตระหนักให้ช่างฝ่ายเทคนิคทุกคนเห็นความสำคัญของการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ อย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีการตรวจสอบความเรียบร้อยและบำรุงรักษาให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และปัญหาที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมหน้างานแต่มีผลอย่างมากต่อแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก บริษัทสามารถจัดปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นโดยอาจใช้วิธีการเสนอแนะไปยัง AIS เพื่อให้แผนกการตลาดได้บันทึกข้อมูลลักษณะสภาพแวดล้อมหน้างานโดยสังเขป เพื่อให้ช่างฝ่าย เทคนิคได้เตรียมความพร้อมทั้งในส่วน of เครื่องมืออุปกรณ์ และความเข้าใจในงานเป็นการเบื้องต้น

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัด นครศรีธรรมราช ทุกแผนก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพแรงจูงใจในการทำงานอย่างรอบด้าน

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของช่างฝ่ายเทคนิค บริษัทอิทธิกร 2017 จำกัด จังหวัดนครศรีธรรมราช กับบริษัทอื่นที่มีการทำงานในลักษณะคล้ายกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร

### บรรณานุกรม

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด

โรงงานจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฐพล ชันชโยชัย (2526). *อุดมการณ์ประชาธิปไตยของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร.*

วารสารพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิมมิกา เรืองเนตร. (2558). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ป*

จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ไไทยรัฐ บุญราศี. (2553). *ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*

สังกัดสำนักงานเขตเวียงพิงค์. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตยา บ้านโก. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐศูนย์ฝึกพาณิชย์*

นาวี กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เนตรพัฒนา ยาวีราช. (2550). *การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.*

ประดิษฐ์ อนุประมุข (2551). *จิตวิทยาการบริหาร. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*

ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ*

(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, การบริหารจัดการองค์การ.

มหาวิทยาลัยเกริก. หน้า 1.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริม.*

ภัทราวดี ชันชอุบล. (2554). *ปัจจัยในการทำงานของพนักงานบริษัทบูทส์ รีเทล (ประเทศไทย) จำกัด*

ในเขต 1. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน*

เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Barnard, Chester I. (1986). *The Function of the Executive.* Cambridge : Harvard

University press.