

ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร

นายทวีศักดิ์ รongแขวง¹ และ รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีคุณลักษณะงานในมิติต่างๆ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมนวนคร จำนวน 420 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานแตกต่างกัน และพบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

THE CORRELATION BETWEEN JOB CHARACTERISTICS AND JOB MOTIVATION: A CASE STUDY OF THE ELECTRONIC INDUSTRY AT NAVANAKORN INDUSTRIAL ZONE

Mr. Thavisak Rongkhwaeng and Associate Professor Aphirada Sutthisanon

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to explore the demographic factors of operational employees that affected the opinion level towards job characteristics, and to examine the relationships between job characteristics and job motivation by focusing on motivation theory and job characteristic theory in a variety of dimensions.

The sample group was 420 operational level of employees in the electronic industry at Navanakorn industrial zone. Questionnaires were used to collect data and the sampling method was stratified random sampling. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequency,

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation at the significant level 0.05.

The study results found the opinion level of job characteristics was in the medium level. The opinion level of motivation factors and hygiene factors were in the high level. The hypothesis results found that the differences in gender, age, marital status, educational level, working period, and monthly income affected the opinion level of job characteristics. In addition, job characteristic including variety skill, task identity, task significance, autonomy and feedback had moderate level of correlation with job motivation in the same direction.

Keywords: job characteristics, job motivation

บทนำ (Introduction)

ความสำเร็จขององค์กรในมุมมองของผู้บริหารคือการสร้างผลกำไรจากการทำธุรกิจ แต่การจะได้มาซึ่งผลกำไรที่ยั่งยืนและองค์กรสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ที่การแข่งขันสูงขึ้นสิ่งที่ผู้บริหารใคร่รู้คือทำอย่างไรจึงจะสามารถนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรไปทำการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มคุณค่าจนสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างสูงสุด การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กรเสมอมา ในปัจจุบันองค์กรสมัยใหม่ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์มากขึ้นโดยถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ (Critical Success Factors) ต่อความสำเร็จขององค์กร และเป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุด นอกจากนั้นทรัพยากรมนุษย์ยังไม่เหมือนกับทรัพยากรอื่นๆ เพราะมนุษย์อาจได้รับการจูงใจโน้มน้าวให้ผลิตผลงานหรือทำงานมากขึ้นกว่าเดิมได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550 : 83) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่ช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประเทศไทยอย่างมาก จากการที่ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อส่งออกอุปกรณ์ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ เนื่องจากประเทศไทยมีความได้เปรียบทางด้านแรงงานที่มีความชำนาญเป็นพิเศษ ซึ่งเหมาะกับความต้องการของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของไทยเป็นที่ยอมรับในศักยภาพ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นเพราะเป็นหัวใจสำคัญของการผลิตหากประสบปัญหาทางด้านบุคลากรขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิต โดยลักษณะของงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีกระบวนการผลิตที่เชื่อมโยงกันหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตอื่นด้วย อีกทั้งพนักงานจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลาหลายชั่วโมงต่อวันจึงเกิดความเครียดเนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่เหมาะสมหรือเกิดความเบื่อหน่ายในงานที่ซ้ำซากจำเจ และต้องรับแรงกดดันจากงานอย่างมาก ทำให้พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งความสนใจไปที่การศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างไรบ้าง นอกจากนั้นยังต้องการแสวงหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการจูงใจพนักงานที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลของงานวิจัยจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารระดับสูงในเรื่องการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและช่วยลดปัญหาจากการทำงาน อีกทั้งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนป้องกันปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน และเพื่อปรับปรุงงานบริหารทรัพยากรบุคคลให้บรรลุผลตามนโยบายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ทุกภาคส่วนในองค์กรสามารถดำเนินการควบคู่กันไปได้อย่างราบรื่นไม่ติดขัด

วัตถุประสงค์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนในการกำหนดคุณลักษณะงานที่สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญแก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการแก้ปัญหาทางการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

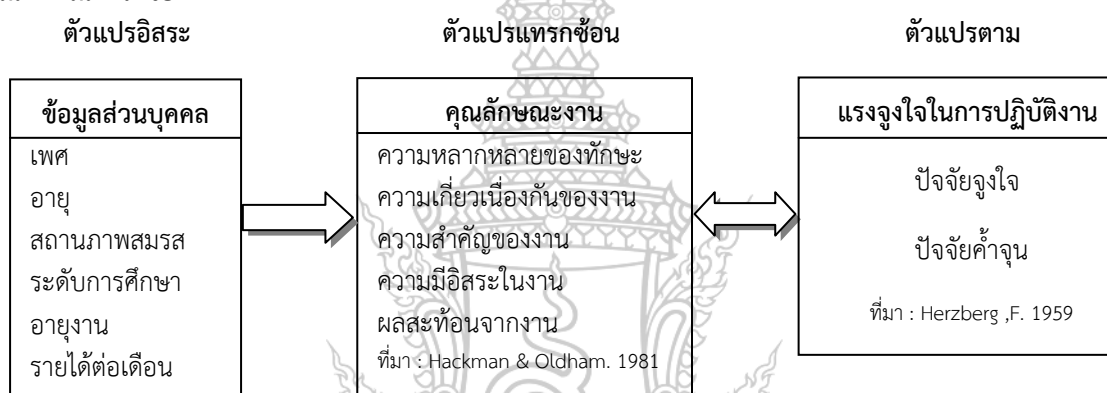
ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ พนักงานซึ่งปฏิบัติงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี ประชากรทั้งสิ้น 57,305 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ช่วงเวลาที่ทำการวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะงานแตกต่างกัน
2. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

การศึกษานี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำแบบสอบถามขึ้นโดยการศึกษา ค้นคว้าจากตำรา แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด โดยกำหนด ลักษณะคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีด้วยกัน 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
- ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษานี้ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยวิธีการหาค่า Cronbach's Alpha โดยผลจากการทดสอบมีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.856 ซึ่งมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ชุด และข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลทางสถิติ แนวความคิดทฤษฎีและข้อมูลการค้นคว้าจากหนังสือเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ตำรา วิทยานิพนธ์ บทความทางวิชาการ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ที่ศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการศึกษานี้

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Research and Discussion)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 26 - 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษา หรือ ปวช. มีอายุงาน 2 ปี ขึ้นไป แต่ไม่ถึง 4 ปี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 12,001 - 13,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านผลสะท้อนจากงาน และด้านความหลากหลายของทักษะอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสำคัญของงาน และด้านความอิสระในงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบต่องาน และด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความยอมรับนับถือ ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะของงานอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปัจจัยด้านนโยบายและการจัดการ และด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะงาน พบว่ารายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะงานในภาพรวม ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงานแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานแตกต่างกัน นอกจากนี้พบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานอยู่ในระดับมากในด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน นั้นเป็นเพราะว่าการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์พนักงานส่วนใหญ่ต้องทำงานรูปแบบเดิมเป็นประจำทุกวันจึงมีความต้องการที่จะสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานไปสู่ตำแหน่งใหม่ เพื่อจะได้ทำงานที่หลากหลาย ทำความสามารรถ และได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งจะส่งผลต่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง นั้นเป็นเพราะว่าลักษณะงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พนักงานฝ่ายผลิตจะต้องปฏิบัติงานตามคำสั่ง จึงไม่สามารถตัดสินใจเรื่องงาน หรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ อีกทั้งลักษณะงานเป็นงานที่ทำซ้ำ ๆ (Routine) ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่อาจคิดว่าตนเองเปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของการผลิตเช่นเดียวกับเครื่องจักร และงานที่ไม่ได้มีผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องมากนัก พนักงานจึงไม่ให้ความสำคัญต่องานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลพร ศิริสวัสดิ์ (2552) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่องาน นั้นเป็นเพราะว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ได้รับการฝึกอบรมทักษะในการทำงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถรองรับนโยบายที่มุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งพนักงานที่เป็นผู้ใช้แรงงานนั้นมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพการงานจึงมีความมุ่งมั่น อดทนในการทำงานหนัก เพราะคาดหวังว่าจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นนั่นเอง ในด้านความยอมรับนับถือ ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะของงานพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางนั้นเป็นเพราะว่าพนักงานมีมุมมองเกี่ยวกับตำแหน่งงานของตนเป็นเพียงผู้ใช้แรงงานจึงไม่มีความภาคภูมิใจในอาชีพ อีกทั้งโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในงานก็เป็นไปได้น้อยเพราะพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวนมากทำให้ยากต่อการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม อีกทั้งพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ซึ่งพนักงานบางรายอาจใช้วุฒิการศึกษา ปวส. หรือปริญญาตรีในการสมัครเข้าทำงาน พนักงานจึงอาจไม่ได้ทำงานตรงกับความรู้ที่ได้เล่าเรียนมาเท่าใดนัก นอกจากนี้ยังพบว่าระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากด้านนโยบายและการจัดการ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อาจเป็นเพราะว่าโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานในด้านนโยบายต่าง ๆ อีกทั้งพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวนมาก พนักงานจึงต้องพยายามปรับตัวเพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานได้ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมากเพราะอาจส่งผลต่อชีวิตการ

ทำงานในระยะยาว ในด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าค่าจ้างค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับยังไม่เป็นสิ่งจูงใจเท่าที่ควรและอาจมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เช่น ปริมาณงานที่ทำมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับพนักงานจึงอาจมีทัศนคติเรื่องความไม่เป็นธรรมด้านค่าจ้างค่าตอบแทน เป็นเหตุให้ต้องการเปลี่ยนงานไปในที่สุด ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอันได้แก่สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ในกระบวนการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผู้ปฏิบัติงานอาจได้รับอันตรายจากสารเคมี ดังนั้นโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทุกแห่งจึงควรให้ความสำคัญเรื่องการป้องกันสารเคมีที่เกิดจากกระบวนการผลิต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณลักษณะงาน จากการพิสูจน์สมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณลักษณะงานพบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 20 - 25 ปี เป็นกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงานสูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น นั่นเป็นเพราะว่าพนักงานกลุ่มนี้อยู่ในวัยเริ่มต้นการทำงานอีกทั้งยังพอมีประสบการณ์ทำงานระดับหนึ่ง เป็นผู้ที่มีพลังในการทำงานสูงจึงต้องการการทำงานที่ทำหายความสามารถ และสามารถตัดสินใจในงานได้อย่างอิสระซึ่งต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าทำให้ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจในงาน จึงต้องการรับฟังความคิดเห็นมากกว่าที่จะตัดสินใจได้อย่างอิสระ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลายหรือปวช. มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานต่ำกว่าพนักงานกลุ่มอื่น นั่นเป็นเพราะว่าพนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่จะถูกจำกัดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำที่สามารถเข้าทำงานได้คือ มัธยมปลาย ปวช. หรือสูงกว่า แต่อาจมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลายบางส่วนเข้าทำงานเนื่องจากเป็นพนักงานชั่วคราวหรือพนักงานอัตราจ้างที่เข้าทำงานผ่านทางบริษัทจัดหางาน ซึ่งการที่พนักงานกลุ่มนี้มีระดับความคิดเห็นด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับน้อยอาจเป็นเพราะขาดทักษะด้านการงาน อีกทั้งการที่มีวุฒิการศึกษาจำกัดยังมีผลต่อระดับค่าจ้าง ค่าตอบแทน พนักงานกลุ่มนี้จึงขาดความเอาใจใส่ต่องานเพราะมักจะมีทัศนคติเกี่ยวกับงานในแง่ลบโดยจะทำงานตามผลตอบแทนที่ได้รับซึ่งแตกต่างจากพนักงานกลุ่มอื่นที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าที่จะให้ความสำคัญกับงานที่ทำเพราะคาดหวังว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีจะส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้น พนักงานที่มีอายุงาน 2 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 4 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านความมีอิสระในงานมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุงาน 6 ปีขึ้นไปแต่ไม่ถึง 8 ปี และผู้ที่มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป นั่นเป็นเพราะว่าพนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงานจะมีความกระตือรือร้นที่อยากจะทำงานเพื่อสร้างผลงานและได้รับการยอมรับ อีกทั้งต้องการความมีอิสระในงานเพื่อจะได้มีโอกาสแสดงความสามารถ พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 14,001 ขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะงานในภาพรวมมากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีรายได้มาจากค่าแรงรายวันซึ่งจะปรับสูงขึ้นตามอายุงาน และจะได้รับค่าจ้างมากขึ้นจากการทำงานล่วงเวลา ในบางกรณีก็จะได้ปรับเงินค่าแรงขึ้นตามทักษะฝีมือพนักงานที่มีรายได้มากจึงมีความตั้งใจทำงาน ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง ดังนั้นพนักงานจึงมีทัศนคติเกี่ยวกับคุณลักษณะงานที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลพร ศิริสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงาน กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรม นวนคร ปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยวุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีคุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงานด้านอิสระในการตัดสินใจแตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Job Characteristic Model ที่อธิบายว่ามีลักษณะงานมีผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่จะเกิดแรงจูงใจและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวนา คำเจริญ (2545) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ อ่วมมี (2550) ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่าคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน และด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์นั้นพนักงานระดับปฏิบัติการจะได้รับมอบหมายงานตามขอบเขตภาระหน้าที่อย่างชัดเจนเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายมากนัก และมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในงานน้อยเมื่อเทียบกับผู้ที่ทำหน้าที่ตำแหน่งงานในระดับที่สูงกว่า และจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานอยู่ในระดับน้อยจะเห็นได้ว่าพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้นสามารถใช้วุฒิการศึกษาระดับมัธยมปวช. ปวส. จนถึงระดับปริญญาตรีในการสมัครงานและเมื่อได้เข้าทำงานแล้วต้องมีการปรับเปลี่ยนและเรียนรู้เกี่ยวกับงานใหม่

ทั้งหมดจึงอาจทำให้ไม่ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการทำงานเท่าใดนัก ดังนั้นคุณลักษณะงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่เป็นที่สนใจแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานจึงต้องการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยการได้ทำงานที่มีความน่าสนใจไม่น่าเบื่อ การได้ใช้ความคิดอิสระในการตัดสินใจ การได้ทำงานที่มีลักษณะงานตามความต้องการ และเหมาะสมกับความสามารถมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Carpenter (1988) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลของสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญกับงานที่ตรงกับความต้องการ เนื่องจากมีโอกาสในการเรียนรู้ เป็นงานที่ทำท้าทายความสามารถ และมีความพึงพอใจมากจากการได้รับอิสระในการทำงาน การตัดสินใจมากกว่าการได้รับสิ่งจูงใจจากภายนอก

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่ารายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะงานที่แตกต่างกันในด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในงาน พนักงานกลุ่มที่มีรายได้มากจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงานในระดับมากเนื่องจากพนักงานมีรายได้มากกว่ารายวัน การทำงานล่วงเวลา การได้ปรับเงินเดือนก็จะถูกประเมินจากทักษะฝีมือความชำนาญงานที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการดังนี้

- ให้การอบรมทักษะฝีมือในการทำงานแก่พนักงานเพื่อให้เกิดความชำนาญเพิ่มขึ้น
- จัดโปรแกรมสิ่งจูงใจในการทำงาน เช่น การให้ผลตอบแทนพนักงานฝ่ายผลิตเป็นรายชิ้น (Piece Rate Pay Plans) เพื่อให้ปริมาณงานที่ทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนที่ได้รับ

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะงาน พบว่าในด้านความสำคัญของงาน และด้านความมีอิสระในงานพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลางจึงควรปรับปรุงคุณลักษณะงานให้สอดคล้องกับความต้องการเพื่อเป็นสิ่งจูงใจดังต่อไปนี้

- ด้านความสำคัญของงาน ควรสร้างการรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำด้วยการชี้แจงรายละเอียดทุกขั้นตอนของงานตั้งแต่ต้นจนจบ ให้พนักงานเห็นว่งานนั้นมีความเกี่ยวข้องกันอย่างไรควรสร้างความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานด้วยการชื่นชมและยกย่องพนักงานที่เป็นแบบอย่างด้านความประพฤติที่ดี ส่งเสริมให้ได้ทำงานร่วมกันซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพงานโดยรวม เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงานให้เห็นคุณค่าของงานที่ทำว่ามีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร

- ด้านความมีอิสระในงาน ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอแนวความคิดและจัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นในข้อที่เกี่ยวกับความต้องการที่จะปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมมากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าด้านความยอมรับนับถือ ด้านความเจริญก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมพนักงานมีระดับแรงจูงใจอยู่ที่ระดับปานกลางจึงควรเพิ่มระดับแรงจูงใจให้กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านความยอมรับนับถือ องค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องระบบอาวุโส นั่นคือผู้ที่ทำงานในองค์กรเป็นเวลานาน แม้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีตำแหน่งหน้าที่ไม่ต่างกัน แต่ก็ควรให้เกียรติกันโดยพนักงานอายุน้อยต้องให้ความเคารพต่อผู้ที่มีประสบการณ์และผู้ที่มีวัยวุฒิสูงกว่า

- ด้านความเจริญก้าวหน้า ควรมีการกำหนดให้ชัดเจนว่าพนักงานแต่ละคนจะได้รับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานอย่างไรโดยผู้เป็นหัวหน้างานควรมีส่วนร่วมมากขึ้นในการส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้า

- ด้านลักษณะงาน พนักงานควรได้รับบทบาทหน้าที่ตามความรู้ความสามารถโดยต้องเริ่มจากการคัดสรรคนพนักงานเข้าทำงานในแผนกต่าง ๆ ให้ตรงตามความสามารถมากที่สุดโดยพิจารณาจากวุฒิการศึกษา เช่น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษา ระดับ ปวช.หรือสายอาชีพควรได้ทำงานที่ใช้ทักษะฝีมือและตรงตามความรู้ที่ได้เล่าเรียนมา หรือผู้ที่มีวุฒิการศึกษา ม.ต้น หรือสายสามัญก็ควรได้รับการฝึกทักษะฝีมือที่จะใช้ในงานเป็นพิเศษ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

- ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ควรมีการกำหนดกรอบของเงินเดือนตามความสามารถและพนักงานควรได้รับสวัสดิการที่เป็นสิ่งจูงใจอื่น ๆ เช่นการจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเพื่อให้พนักงานมีเงินเก็บที่เพิ่มพูนขึ้นตามอายุงานที่มากขึ้น

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรมีการบำรุงรักษาให้ที่อยู่เสมอ ต้องมีการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอากาศอย่างเป็นประจำ และจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน

4. จากการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน และด้านความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยจึงควรปรับปรุงคุณลักษณะงานให้เป็นสิ่งจูงใจแก่พนักงานดังต่อไปนี้

- จัดให้มีการหมุนเวียนงานระหว่างแผนกเพื่อให้พนักงานได้ใช้ทักษะงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อลดความน่าเบื่อหน่ายจากงานที่ทำซ้ำ ๆ (Routine)
- จัดให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้สามารถมองเห็นขั้นตอนของงานโดยตลอด และได้แก้ปัญหาจากงานร่วมกัน พนักงานจะรู้สึกต้องรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น
- สร้างทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำให้พนักงานเห็นคุณค่าของงาน โดยชี้ให้เห็นว่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชิ้นเล็ก ๆ มีความสำคัญมากต่อเครื่องจักรกล ยานยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิด ดังนั้นงานที่ทำจึงมีความพิเศษ มีความสำคัญ และมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- ต้องมีการประเมินผลงานของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับทราบถึงผลสะท้อนจากงานที่ทำ โดยต้องกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ พนักงานจะได้รับทราบผลการประเมินจากผู้อื่น และจะเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับทราบผลสะท้อนจากงานในด้านที่ดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจโดยศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจคือทฤษฎีสองปัจจัย และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงานในมิติต่าง ๆ ที่ส่งผลทางจิตใต้ระดับแรงจูงใจ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรใช้ทฤษฎีแรงจูงใจอื่น ๆ ซึ่งอาจจะทำให้งานวิจัยนั้นได้ผลลัพธ์ที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะงานแตกต่างกันไป
2. ควรทำการศึกษาตัวแปรด้านใดด้านหนึ่งอย่างละเอียดและมีความเจาะจงมากขึ้นเพื่อความชัดเจน และสามารถเสนอแนวทางในการปรับปรุงการทำงานให้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น
3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งงานวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับภาคธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความเด่นชัดขององค์กรมากขึ้น
4. การศึกษาครั้งนี้มีประเด็นที่น่าสนใจเรื่องคุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลในหลายด้านมีผลต่อความมีอิสระในงานแตกต่างกัน จึงควรศึกษาวิจัยเรื่องความมีอิสระในงานอย่างลึกซึ้ง เพราะอาจจะส่งผลต่อคุณภาพการทำงานและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน

บทสรุป (Conclusion)

การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของภาคอุตสาหกรรมส่วนหนึ่งมาจากเทคโนโลยีการผลิตที่มีความทันสมัยมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมด้วยเหตุที่ลักษณะงานบางประเภทนั้นยังต้องการแรงงานที่มีฝีมือประณีต ซึ่งไม่สามารถทดแทนด้วยเครื่องจักรที่ทันสมัย ดังนั้นองค์กรและผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น เพราะมนุษย์อาจได้รับการเสริมแรงด้วยปัจจัยจูงใจด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อคุณลักษณะงาน และความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการปรับปรุงลักษณะงานให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานโดยพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่สอดคล้องกัน อีกทั้งลักษณะงานอื่นได้แก่ งานที่ใช้ทักษะอันหลากหลาย การได้รับผิดชอบงานตั้งแต่ต้นจนจบ งานที่มีความสำคัญ ความมีอิสระในงาน และการได้รับทราบผลสะท้อนกลับจากงานที่ทำ สามารถเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานอยากทำงาน ดังนั้นจึงควรปรับปรุงปัจจัยลักษณะงานที่พนักงานต้องการและปัจจัยจูงใจอันได้แก่สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในงานควบคู่กันไปเพราะทั้งสองปัจจัยนั้นต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในที่สุดเมื่อองค์กรและผู้บริหารสามารถปรับปรุงลักษณะงานให้เป็นสิ่งจูงใจแล้ว จะส่งผลในด้านบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั่นเอง

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ภาวนา คำเจริญ. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงาน
โรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปาตามรูปแบบคุณลักษณะงาน. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รังสรรค์ อ่วมมี. 2550. **คุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กม.18 วิศวกรรม.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

วิมลพร ศิริสวัสดิ์. 2552. **คุณลักษณะงานที่ต้องการของพนักงาน กรณีศึกษา นิคมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. 2550. **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Carpenter, K.D. 1988. **The Relationship Between Job Characteristics, Work Motivation, and General Job Satisfaction Middle Managers for Baccalaureate Nursing Dissertation.** [Online]. Abstracts international. University of south Caralina from <http://search.proquest.com/docview/303679137>, [First Search 2 November 2012].

Hackman, J.R., & Oldham, G.R. 1980. **Work redesign.** Massachusetts: Addison-Wesley.

