



ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี
เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

**FACTORS AFFECTING WORKS MOTIVATIONS OF WORKING FIELD SERVICE
ENGINEERS IN BUSINESS SCIENTIFIC INSTRUMENTTATION TECHNOLOGY DKSH
(THAILAND) LIMITED**



นาย ชีราวุฒิ แก้วสมุทร
รหัสนักศึกษา 6417100014

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามใน
หน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช
(ประเทศไทย) จำกัด

ผู้วิจัย : นายธีรารุฒิ แก้วสมุทร

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเอก : การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ฐิติมา ปิยะศิริศิลป์
(ดร.ฐิติมา ปิยะศิริศิลป์)
17/10/66

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ศึกษาแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช(ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ คือ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดี เคเอส เอช (ประเทศไทย) จำนวน 30 คน ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือก และนำข้อมูลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และจัดระเบียบข้อมูล ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า ด้านที่ส่งผล รองลงมา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยการรักษาหรือปัจจัยอนามัยด้านที่ส่งผลต่อของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) มากที่สุดมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสมดุลชีวิตครอบครัวและงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาส ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ส่งผลรองลงมา มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายการบริหารงาน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยคือ ผู้บริหารระดับสูง หรือ ฝ่ายบุคคลและ หัวหน้างาน ควรให้ความสำคัญกับพนักงานโดยเฉพาะเรื่องการประเมินผลงานประจำปีและการพัฒนาพนักงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน/แรงจูงใจวิศวกรภาคสนาม/ DKSH (Thailand) Limited

Abstract

Title : Factors Affecting Works Motivations Of Working Field Service Engineers
In Business Scientific Instrumentation Technology DKSH (Thailand) Limited

By : Mr.Tirawut Kaewsamut

Degree : Master Business Administration.

Major : General Management

Advisor : Dr. Teetima Piyasirisilp
(Dr. Teetima Piyasirisilp)
17, June, 2023

The purpose of this research was to study Factors Affecting Works Motivation of Working Field Service Engineer in Business Scientific Instrumentation, Technology DKSH (Thailand) Limited. The population in this study is 30 people were interview as a sample. Qualitative Research was used in this studies. The data take collected by interviewing were analyzed with the Herzber's Two-Factor Theory.

The two effective motivation factors were: Achievement, Advancement The three subsequent effective motivations were: Recognition for Achievement and The work itself and Responsibility

The five effective maintenance factors were: Life Balance, Salary, Possibility of Growth, Interpersonal Relation Supervisor and Relationship with peers and The five subsequent effective motivations were: Status, Job Security, Working Condition and Manager or Supervisor – Technical, Status, and Company Policy Administration,

Recommendation for this research; management team should be focus on annual evaluation of Employees.

Keywords: Motivation of Working/ Motivation of Engineer/ DKSH (Thailand) Limited



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยการเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และความร่วมมือของหลายท่านและหลายภาคส่วน ที่ให้การสนับสนุนผู้ทำวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นภาคนิพนธ์ จนกระทั่งภาคนิพนธ์ เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.ชนกร ที่ท่านคอยแนะนำหลักสูตร การศึกษา MBA ที่ท่านสละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำเรื่องหลักสูตร รวมถึงเทคนิคการพูดที่สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ทำวิจัยมุ่งมั่นตั้งใจ กลับมาศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร.ธิติมา ปิยะศิริศิลป์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ คอยแนะนำแนวทางพร้อมทั้งให้คำปรึกษาตลอดช่วงการทำงานวิจัย อีกทั้งยังสละเวลา และให้ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่คณะผู้ทำวิจัย เป็นอย่างมาก อีกทั้ง ดร.ธิติมา ปิยะศิริศิลป์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่คอยให้คำปรึกษา ทั้งในห้องเรียนและใน Social Media (Line ,Zoom Application/Email) ท่านสละเวลาอันมีค่ามาให้คำแนะนำแบบ On-Site ทุกคาบเรียน และท่านแนะนำข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ งานวิจัย สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ทำวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความทุ่มเทของอาจารย์ที่ปรึกษา และ ภูมิใจมาก ในผลงานวิจัยฉบับนี้ เพราะการทำวิจัยครั้งนี้ส่งผลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรและพนักงาน ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก ด้านเช่นการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน การปรับโครงสร้างรายได้ของ พนักงาน รวมถึงได้พัฒนาประสิทธิภาพระบบการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกรภาคสนาม

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยนี้ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังว่าภาคนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกร ภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด นี้จะมีประโยชน์ต่อผู้วิจัยเองหรือผู้ที่สนใจ และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ และน้อง ที่คอยให้การสนับสนุนให้ผู้วิจัย ได้รับการศึกษามาเป็นอย่างดีโดยตลอด

ธิดาวุฒิ แก้วสมุทร

29 ตุลาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง	(7)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาของการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่	
2 กรอบความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	9
2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาส โลว์.....	14
2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอรัชเบอร์เกอร์.....	16
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.5.1 งานวิจัยในประเทศ.....	18
2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ระเบียบวิธีการศึกษา	23
	3.1 การเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษา.....	23
	3.2 ตัวแปรในการศึกษา.....	25
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	26
	3.4 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่		
4	ผลการวิจัยและอภิปรายผล.....	28
	4.1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	29
	4.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ.....	30
	4.1.3 ด้านความรับผิดชอบ.....	31
	4.1.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ.....	32
	4.1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....	33
	4.2.1 ด้านเงินเดือน.....	34
	4.2.2 ด้านโอกาส.....	36
	4.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	36
	4.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	38
	4.2.5 ด้านสถานะของอาชีพ.....	38
	4.2.6 ด้านนโยบายการบริหารงาน.....	39
	4.2.7 ด้านสภาพการทำงาน.....	40
	4.2.8 ด้านความมั่นคงในงาน.....	40
	4.2.9 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา.....	41
	4.2.10 ด้านความ สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป ผลการวิจัยอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	43
	5.1 สรุปผลการวิจัย.....	43
	5.2 อภิปรายผล.....	48
	5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้.....	57
	5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	58
	5.5 ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	59
	บรรณานุกรม.....	60
	ภาคผนวก.....	63
	ประวัติผู้วิจัย.....	69

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1.1 ตารางที่ 1.1 แสดงผลกำไรในปี พ.ศ. 2561 -2564.....2



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทระดับโลก มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ ณ เมืองซูริก ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ พร้อมทั้งมีสำนักงานสาขาในเอเชีย แปซิฟิก จำนวน 825 แห่งใน 37 ประเทศ ตลอดจนสำนักงานสาขาในยุโรปและอเมริกา จำนวน 30 แห่ง ด้วยประวัติอันยาวนานในการดำเนินธุรกิจในภูมิภาคเอเชีย ทำให้บริษัทดีเคเอสเอช มีเครือข่ายการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมอย่างกว้างขวาง รวมถึงศูนย์กระจายสินค้าที่ทันสมัยที่สุดจำนวน 160 แห่ง และศูนย์นวัตกรรมอีก 29 แห่ง บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) เป็นหนึ่งในองค์กรที่ใหญ่ที่สุดในประเทศในด้านยอดขาย มีอัตราจ้างงานพนักงานผู้ชำนาญการกว่า 11,000 คน และเป็นประเทศที่มีการดำเนินกิจการที่ใหญ่ที่สุดในกลุ่มดีเคเอสเอช จาก 37 ประเทศ (DKSH, 2564)

บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ให้การบริการที่สามารถปรับแต่งได้ตามความต้องการของบริษัทลูกค้าซึ่งครอบคลุมการบริการด้านการขยายตลาดตลอดทั้งกระบวนการตั้งแต่ การจัดหาแหล่งผลิต การวิจัยและวิเคราะห์ตลาด การตลาด การขาย การกระจายสินค้า โลจิสติกส์ และการบริการหลังการขาย ผลิตภัณฑ์และสินค้ามากมายหลายประเภท ปัจจุบันให้บริการมากกว่า 480 องค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศครอบคลุม 4 หน่วยธุรกิจหลัก ได้แก่ หน่วยธุรกิจเทคโนโลยี หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค หน่วยธุรกิจผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพ หน่วยธุรกิจวัตถุดิบอุตสาหกรรม (DKSH, 2564)

โดยหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับจำหน่าย และ บริการหลังการขายเครื่องมือวิจัยทางวิทยาศาสตร์ และเครื่องมือวิเคราะห์ (Analytical and Life Science) โดยการนำเข้า หรือการซื้อ และขายไป เพื่อทำกำไร และมีการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด คุ้ได้จากการมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 500 คน ส่วนด้านรายได้ มีการเติบโตขึ้น จากปี 2561 เพิ่มขึ้นร้อยละ 50 ปี 2562 เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 60 และปี 2563 เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 70 จะเห็นได้ว่าการเติบโตของ บริษัทเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ล่าสุด ในปี 2564 หน่วยธุรกิจเทคโนโลยี มียอดผลประกอบการ กำไรสุทธิ 816 ล้านบาท ในส่วนนี้แผนกวิศวกร ทำกำไรสุทธิ 150 ล้านบาท (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2561) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2562) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2563) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ดังตาราง ที่ 1.1

กำไรสุทธิ (ล้านบาท)			
ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
200	300	480	816

ที่มา (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2561) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2562) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2563) (สรุปรายได้ผลประกอบการ, 2564)

ตารางที่ 1.1 แสดงผลกำไรในปี พ.ศ. 2561 -2564

จากการที่บริษัทมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในแผนกวิศวกรในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี ทำให้บริษัทต้องมีการซื้อกิจการจากบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันคือเครื่องมือวิจัยทางวิทยาศาสตร์ และเครื่องมือวิเคราะห์ (Analytical and Life Science) ในสายงานเดียวกัน มีการรวบรวมพนักงานเข้าด้วยกัน และมีการเพิ่มจำนวนวิศวกรภาคสนามเพื่อให้ธุรกิจเติบโตและมีกำไรทั้งในส่วนงานขาย และงานบริการหลังการขายของวิศวกรภาคสนาม ดังนั้นวิศวกรบริการภาคสนาม จึงถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญมากในระบบธุรกิจของทางบริษัท เพราะวิศวกรเปรียบเสมือนผู้ที่คอยสนับสนุนงานบริการ ทั้งก่อน และหลังการขายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าในการที่จะกลับมาซื้อซ้ำและใช้บริการซ้ำอีกครั้ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาคสนาม ในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช ประเทศไทยจำกัด

วิศวกรภาคสนามถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญอย่างมากขององค์กร มีส่วนช่วยพัฒนาระบบธุรกิจของบริษัทเป็นอย่างมาก เพราะวิศวกรเป็นแผนกหารายได้เข้าบริษัท ซึ่ง ระบบการบริหารจัดการคุณภาพวิศวกรถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเพราะนำมาซึ่งรายได้และทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคง รายได้อีกทางของบริษัทมาจากการบริการก่อนการขายและหลังการขายของวิศวกรภาคสนาม เช่น นำเสนองานบริการรวมถึงเสนอขาย ออกแบบงานติดตั้ง เข้าบริการติดตั้งและบริการซ่อมบำรุง และส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้า

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน และถ้าขาดทรัพยากรบุคคลไปก็ไม่สามารถที่จะนำพาองค์กรไปสู่ปัจจัยอื่นๆ ได้ (กรองกาญจน์ ทองสุข, 2554)

ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร การที่ผู้บริหารจะทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานได้นั้นจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ร่วมงาน บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้นั้นเป็นเพราะเนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงาน ถ้าบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นทำให้มีความมานะ อดทน บากบั่นคิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดลอยหรือละความพยายาม แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ จึงเป็นผลดีต่อองค์กร องค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมส่งผลดีให้องค์กรนั้นๆ (วินัย ขอนทอง, 2556)

1.2 ปัญหาของการวิจัย (Research Questions)

บริษัทมีการเจริญเติบโตของรายได้สูงมาก และมีการปรับขนาดองค์กร ส่งผลให้พนักงานวิศวกรบริการภาคสนามพบปัญหาเรื่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานในระหว่างมีการควบรวมกิจการ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในส่วนของวิศวกร ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในเรื่องของความก้าวหน้า และการเติบโตในหน้าที่การงาน บริษัทจึงได้ปรับขนาดองค์กรดังกล่าว พนักงานมองว่าปัญหาเรื่อง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของ พนักงานในระหว่างมีการควบรวมกิจการ มีการซื้อกิจการของบริษัทคู่แข่งเพื่อควบรวมกิจการ และ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารในส่วนของวิศวกร ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ การเติบโตในหน้าที่การงาน ส่งผลให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน และ ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน มีการขาด ลา และมาสายจำนวนบ่อยครั้ง ส่งผลให้ชั่วโมงในการทำงานต่ำกว่ามาตรฐานที่บริษัทกำหนด และส่งผลให้จำนวนปริมาณการติดตามงานค้างในระบบจำนวนมาก รวมถึงมีพนักงานวิศวกรลาออก ในช่วงเวลาดังกล่าว

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ทำวิจัยได้มองเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในส่วนของวิศวกรภาคสนาม จึงสนใจศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอส (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ส่วนงานฝ่ายบริหารบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

1.4 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เอกสาร การวิเคราะห์เนื้อหา การทบทวนวรรณกรรม สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 ราย และผู้ช่วยผู้จัดการวิศวกรภาคสนามจำนวน 3 ราย วิศวกรภาคสนามอาวุโส 4 ราย วิศวกรภาคสนาม 19 ราย รวมทั้งหมด 30 ราย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาสรุปสาระสำคัญ ตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2565

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

พนักงาน (Employee) หมายถึง วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดี เคเอส เอช (ประเทศไทย)

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด อาทิ เช่น ความสนุก ความชอบ ความรู้สึกพอใจในขณะที่ทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) หมายถึงความต้องการ แรงผลักดันหรือสิ่งกระตุ้นเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยวัดจากแรงจูงใจของของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดที่มีต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจที่ได้รับจากการทำงานในบริษัท ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตาม

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (Operation Behavior) หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำ ของแรงจูงใจของของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่ส่งผลต่อบริษัทโดยตรง

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factor) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติด้านต่าง ๆ ซึ่งทำวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม หรือส่วนประกอบของงาน ที่ช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบด้วย นโยบาย

และการบริหาร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูลต่าง ๆ

อายุของพนักงาน (Employee Age) หมายถึง อายุของของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด นับตั้งแต่วันที่วิศวกรเกิดเกิดจนถึงปี พ.ศ. ที่วิศวกร ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพการแต่งงานที่เป็นจริงตามพหุัตินัยของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา (Education Level) หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม

อายุงาน (Working Period) หมายถึง อายุการปฏิบัติงาน หรือระยะเวลาที่บรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยนับจากวันที่บรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดจนถึงปัจจุบัน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้สำเร็จลุล่วง ตาม ข้อหนด หรือ KPI เช่น งาน ทำงาน Installation/Preventive Maintenance / Repairing ให้ทันกำหนดส่งมอบตามที่ลูกค้ากำหนดทั้งในส่วนของลูกค้าภาคเอกชนที่เป็นบริษัท หรือ ลูกค้าในภาคส่วนราชการ

การได้รับการยอมรับ (Recognition for Achievement) หมายถึง วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการยอมรับ นับถือจากบุคคลรอบข้างทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้องเช่น ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานใน DKSH เอง ในด้านความสามารถในการทำงาน ในด้านการสื่อสาร รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานใน DKSH ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน รวมถึงได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ จากหัวหน้างาน รวมถึง ได้รับการยอมรับจากลูกค้าในความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้เสร็จตามกำหนดและส่งมอบงานที่มีคุณภาพ หรือได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับ

การยอมรับจากองค์กร การมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ วิศวกรนำไปอยู่ในหัวข้อภูมิใจมีความภาคภูมิใจในอาชีพวิศวกร

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Possibility of Growth) หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้นเช่น การได้รับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่งานที่สูงขึ้น การได้รับการปรับเงินเดือนเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ ตามที่บริษัทกำหนด การได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้มากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจให้วิศวกร เกิดความรู้สึกรักที่อยากจะปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The work itself) หมายถึง งานที่วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด นั้น เป็นงานที่น่าสนใจ โดยต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญมีคุณค่า เป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นงานที่ตรงกับ ความถนัด และตรงกับความรู้ของวิศวกร ที่ได้ศึกษามา รวมถึงกระบวนการที่ชัดเจน แน่นนอนในการปฏิบัติงาน เช่น กระบวนการแจ้งรับเครื่องซ่อม ส่งเครื่องซ่อม ตลอดจนคุณภาพการส่งมอบงาน

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับมอบหมาย ให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ ในงานที่รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานสำคัญหรือการมีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึง มีความเข้าใจและเอาใจใส่ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ และงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด หรือ สามารถยืดหยุ่นเรื่องเวลาในการทำงานเพื่อให้งานที่มอบหมายสำเร็จลุล่วง

นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและการบริหารของดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ในการจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนขององค์กร ข้อบังคับวิธีการปฏิบัติงาน การจัดการ วิธีการบริหารงานขององค์กร การแบ่งงานที่ไม่ซับซ้อน และมีความเป็นธรรมชาติ รวมถึงมีการบันทึกนโยบายที่ชัดเจนและมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervisor - Technical) หมายถึง สถานการณ์ที่วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าจะ เป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือการปฏิบัติงานอิสระก็ตาม ซึ่งลักษณะการบังคับ

บัญชาของหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาเมื่อมอบหมายงานจะมีความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงาน และหัวหน้าและผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการบริหารงาน การให้คำแนะนำ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งงาน การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน วิธีการดูแล ควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา และการสอนงาน

ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา (Relation Supervisor) หมายถึง การติดต่อของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relation With Colleagues) หมายถึง การติดต่อของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation With Subordinates) หมายถึง การติดต่อของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ว่าจะป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี เช่น ความสนิทสนม ความจริงใจ ความร่วมมือ และการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

ตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Current Position) หมายถึง อาชีพของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์กร

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เช่น ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคงของหน้าที่การงาน และภาพพจน์ ชื่อเสียง และขนาดขององค์กร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

เงินเดือนหรือ ค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่าง ๆ (Salary and Benefit) หมายถึง ผลตอบแทนที่องค์กรจ่าย ให้แก่วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือ วิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับวิศวกรที่เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ต่าง ๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่ง ซึ่งวิศวกรได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจาก เงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทน ได้แก่ สวัสดิการที่ทางราชการจัดให้แก่วิศวกร ในฐานะที่เป็น สมาชิกขององค์กร เพื่อช่วยให้ความมั่นใจในชีวิต โดยสวัสดิการมีทั้งที่กำหนดให้เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น การลา เงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร

สมดุลชีวิต ครอบครัวและงาน (Work Life Balance) คือ การที่บุคคลมีความสุข ในการทำงาน และสามารถแบ่งเวลาระหว่างเวลาทำงาน และเวลาที่มอบให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะให้กับส่วนงานบริหารของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในงานบริการหลังการขาย มากยิ่งขึ้น และจะส่งผลต่อยอดขาย และกำไรในแผนกวิศวกรในอนาคต

บทที่ 2

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์
- 2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอรัซเบอร์ก
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ สามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงานทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งมีนักวิชาการและนักบริหารหลายท่านได้ให้แนวความคิด และความหมายความไว้ดังนี้

แรงจูงใจหมายถึง ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่อยู่ในสภาวะความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก กำหนดทิศทางการปฏิบัติงานและควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และพนักงานต้องมีทักษะความสามารถที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานนั้นด้วยเพื่อเป็นการกระตุ้นผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะกระทำ หรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นพลังที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลให้กระทำ กิจกรรม หรือให้มีความต้องการในการปฏิบัติงานและทุ่มเทการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และประสบความสำเร็จ โดยถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้า หรือปัจจัยจูงใจต่าง ๆ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา การได้รับการยกย่อง ยอมรับนับถือ ความเหมาะสมในปริมาณงานและปัจจัยอื่น ๆ เพื่อให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะเป็นพลังผลักดันให้นำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อความสำเร็จของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำหรือคืนรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจาก การจูงใจ เป็น พฤติกรรม ที่มีใจเป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดัน หรือ แรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจด้วย

ดังนั้น การจูงใจ จะทำให้ จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อความสำเร็จของวิศวกรภาคสนามใน หน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด แต่ต้องคำนึงถึง เรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรด้วย

2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

กิจจา บานชื่น (2560) กล่าวว่า การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลผลิตของงานจะมี คุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจทำให้พนักงาน ทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายในการจูงใจพนักงาน เพราะพนักงานตอบสนองต่องานและ วิธีการทำงานของ องค์กรแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจึงมีความสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของ มนุษย์ใน การทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็งและ กระตือรือร้นจน สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าชาม เย็นชาม” ที่ทำงานเพียง เพื่อให้ผ่านไปวัน แต่ละวัน

2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องาน มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือละความพยายาม แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีมักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิด การค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่า หรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคน เชื่อว่าการ เปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคล กำลัง แสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุ วัตถุประสงค์ใดๆหากไม่สำเร็จ บุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ ดีขึ้นทุก วิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่ง อาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความ เจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการ

ทำงาน (Work Ethnics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความ สมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปได้ว่า การจงใจ มีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อสำคัญต่อความสำเร็จ บริษัท และของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยบริษัทฯจะจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ นั้น เกิดขึ้นจากการได้รับความร่วมมือร่วมใจของ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดด้วย

2.1.3 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

พงศ์ หรดาล (2540 : 66) ได้กำหนดองค์ประกอบของแรงจูงใจเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความต้องการ (needs)

ความต้องการของมนุษย์ที่เกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งในตัวของบุคคล ซึ่งเป็นการขาดดุลทั้งร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุกคนมีความต้องการหลายระดับ และความต้องการของมนุษย์ประกอบด้วย ความต้องการทางด้านกายภาพ (physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นผสมกับความต้องการที่จะมีชีวิตและการดำรงชีวิต ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการอากาศที่บริสุทธิ์ ความต้องการขับถ่าย และความต้องการทางจิตใจและสังคม (physiological and social needs) เป็นความต้องการที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสภาพของสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้น ได้รับ ได้แก่ ความต้องการที่เกิดจากสังคม และความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้

2. แรงจูงใจ (motive) หรือแรงขับ (drive)

แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ไปยังเป้าหมาย ซึ่งพฤติกรรมที่กระตุ้นนี้เรียกว่า “พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (motivated behavior)” พฤติกรรมที่ถูกจูงใจ จะต้องมีการริยาอาการอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลัง และจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ในขณะที่แรงขับเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการ ถ้าความต้องการมีพลังสูง แรงขับก็จะสูง ทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำการต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งแรงขับ ประกอบด้วย 1) แรงขับปฐมภูมิ (primary drive) เป็นแรงขับที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับวุฒิภาวะของคนที่ไม่จำ เป็นต้องเรียนรู้ประกอบด้วย แรงขับทางด้านสรีระ เช่น ความหิวกระหาย ความเจ็บปวด ความต้องการทางเพศ ความอบอุ่น และ 2) แรงขับทุติยภูมิ (secondary drive) เป็นแรงขับที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการเรียนรู้ หรือบางทีเรียกว่า “แรงกระตุ้นทางสังคม”

เช่น การยอมรับทางสังคม สถานะทางสังคม หรือความผูกพันกับผู้อื่น อาทิ ตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศชื่อเสียง และอำนาจ

3. เป้าหมาย (goals)

เป้าหมาย เป็นจุดหมายของพฤติกรรม ซึ่งเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจ (ลดแรงขับและลดความต้องการ) หรือรู้สึกไม่พอใจ (เพิ่มแรงขับและเพิ่มความต้องการ)สรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงจูงใจ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เนื่องจากวิศวกรมีความต้องการ ที่จะส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลทางร่างกาย และจิตใจก่อให้เกิดแรงขับหรือแรงจูงใจที่จะทำให้พฤติกรรมและการกระทำไปสู่เป้าหมายที่สามารถสนองความต้องการนั้น ๆ

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548 : 13) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคล และ 2) การจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2549 : 196-197) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่า เป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติงาน เพราะว่าแรงจูงใจทำให้เกิดการกระทำคือ บุคคลที่ปฏิบัติงานจะมีความอยากที่จะปฏิบัติงาน มีความตั้งใจตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทุ่มเท และใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางาน ตลอดจนคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนานด้วยหากว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจ บุคคลนั้น ๆ ก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน สักแต่ว่าจะปฏิบัติงานให้เสร็จไปพันตัว ผลงานที่ออกมาจึงมีคุณภาพต่ำ หรือสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นแต่องค์กรได้ แรงจูงใจจึงเป็น will do factor คือ ปัจจัยที่แสดงความเต็มใจความตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ผลการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับความสามารถ คือ คนทำงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น ด้วยความสามารถจะเป็น can do factor คือ ปัจจัยพื้นฐานที่จะทำ ให้บุคคล ๆ นั้น ปฏิบัติงานได้ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ โอกาสหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่นบุคคล ๆ นั้น มีโอกาสได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาสให้แสดงออก เขาก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีพลัง มีทิศทาง และมีความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

แรงจูงใจ (motive) เป็นคำที่ได้รับความหมายมาจากภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง “เคลื่อนไหว (move)” ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง “สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสภาวะสิ่งแวดล้อม “(London and Bitta, 1988:368)

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- (1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำและ
- (2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีความสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีพลัง มีทิศทาง และมีความรู้สึกมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช(ประเทศไทย) จำกัด กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆของวิศวกร ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำให้เกิดความต้องการและการแสดงออก และการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน

2.1.4 ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ (จันทรานี สงวนนาม, 2553, หน้า 253-254)

1. การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใจ ใดๆ มากระตุ้น ซึ่งถือว่ามีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความต้องการ (Needs) ความปรารถนา (Desire) ความทะเยอทะยาน (Ambition) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) และทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude)

2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก เพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้น การจูงใจภายนอกได้แก่ เป้าหมาย ความคาดหวัง ความก้าวหน้า สิ่งล่อใจต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ การแข่งขัน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะของบุคคลที่มีหรือไม่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ที่ต้องอาศัยแรงจูงใจภายใน คือความปรารถนาความต้องการจากภายในตนเอง และแรงจูงใจภายนอก คือจุดมุ่งหมายความคาดหวัง หรือสิ่งล่อใจต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) (Maslow, Abraham H, 1954) ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) (เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่อับราฮัม เอช.มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ “A Theory of Human Motivation” Maslow ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ขั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ขั้น มีเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ขั้นเป็นลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่าง่าย ๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่พักอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย นั่นเอง ในขั้นนี้สิ่งที่ถูกค่าต้องการ หนีไม่พ้นสินค้าและบริการ อุปโภค บริโภค ทั่วไปๆ เช่น ร้านอาหาร ร้านขายยา บ้าน รถยนต์ มือถือ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีขีดเหนี่ยวนทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านมีความปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความ เป็นอยู่ ระบบรับประกัน-ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วยในขั้นนี้สิ่งที่ถูกค่าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ตอบ โจทย์ในด้านการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กล้องวงจรปิด การลงทุน การออม การทำประกันชีวิต หรือการย้ายบ้านที่อยู่อาศัย เปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมที่มีการดูแลรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

3. ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่มในขั้นนี้สิ่งที่ถูกค่าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองอารมณ์ ความรู้สึก ของเขาได้ เช่น บริการจัดหาคู่ บริการจัดงานแต่งงาน บริการทัวร์ท่องเที่ยว หรือหากเป็นสินค้า ตัวอย่างง่ายๆที่ทำให้เห็นภาพชัดเจน เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของรถยนต์ BENZ BMW เพื่อให้เพื่อนหรือคนรอบข้าง ชื่นชม ยอมรับ เป็นสมาชิกในกลุ่ม

4. ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ขึ้นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ชศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำทนาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ ในขั้นนี้สิ่งที่ถูกค่าต้องการ ก็คือ สินค้าและบริการที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเอง เช่น อสังหาริมทรัพย์ เครื่องเพชรราคาแพง บริการระดับพรีเมียม เครื่องบินส่วนตัว โรงแรม 5 ดาว

5. ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

จากทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ระดับมีความสำคัญต่อวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่เท่ากันเสมอไป ความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการนั้นก็จะเป็พลังกระตุ้นพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไปโดยความต้องการขั้นสูงกว่าจะทำหน้าที่เป็นพลังกระตุ้นแทนต่อไป ซึ่งวิศวกรที่ปฏิบัติงานทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้นไปตามลำดับขั้น จนถึงความต้องการสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ดังนั้น แนวความคิดนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัทฯ ในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นพฤติกรรมของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้บริหารต้องคอยสนใจศึกษาความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดทุกคนเสมอ เพื่อทราบถึงความต้องการขั้นใดที่กำลังมีอิทธิพลอยู่ในขณะนั้นและพยายามตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก (Frederick Herzberg :1967) มีข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เฮอรัชเบอร์ก เชื่อว่า คนหรือผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้นย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น ผลผลิตก็ตกต่ำ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮอรัชเบอร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จ ได้เป็นอย่างดี
2. การยกย่องนับถือหรือการยอมรับ คือการที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากกลุ่มเพื่อน ผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลอื่นทั่ว ๆ ไป
3. ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การที่ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็เนื่องจากว่า ความชื่นชมยินดีในผลงาน และความสามารถของตน ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง ดังนั้นผู้บริหารควรใช้ปัจจัยทั้ง 5 ประการข้างต้นต่อผู้ปฏิบัติงาน จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และจูงใจให้คนตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ

ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. นโยบายและการบริหารงาน คือการจัดการและการบริหารองค์การ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หมายถึงความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่ไม่ได้หมายถึงการยอมรับนับถือ

4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร

6. สถานภาพในการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์กร

9. สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถของบริษัทให้ใช้ เพื่อความสะดวก และ ความภูมิใจในอาชีพวิศวกร เป็นต้น

10. สมดุลชีวิต ครอบครัวและงาน คือ การที่บุคคลมีความสุขในการทำงาน หรือความสุขเมื่ออยู่ร่วมกับสมาชิกในครอบครัว และสามารถบริหารจัดการเรื่องเวลาระหว่างเวลาทำงาน และ เวลาที่มอบให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 10 ประการข้างต้น ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงาน หรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคนแต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลทำงาน ถ้าหากว่าภาวะแวดล้อมที่ได้จัดไว้ดีเพียงพอแล้ว ก็เป็นการสนองความต้องการของคนในการทำงานเท่านั้น

ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงาน มีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้

3. คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา

4. ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการจัด และ กำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัย สุขอนามัย ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

ผู้บริหารบริษัทฯ DKSH สามารถนำ แนวคิดทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ไปประยุกต์ใช้ในการ ทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึง ปัจจัยค้ำจุนซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน เงินเดือนที่เหมาะสม ประโยชน์ตอบแทนที่เพียงพอ รวมทั้งความมั่นคงของงาน เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยค้ำจุนเหล่านี้จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็น และเมื่อมีปัจจัยเหล่านี้อยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาบทความ และผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ฐิติวรรณ จุ้ยเจริญ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไททเซอร์ส จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท ไททเซอร์ส จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 111 คน มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษา มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ รายได้ และประสบการณ์ทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ ไม่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ และ ความก้าวหน้า รวมทั้งปัจจัยอนามัย ด้านเงินเดือน โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สถานะทางอาชีพ นโยบายการ บริหารสภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับ บัญชา ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาและอุปสรรคใน การปฏิบัติงานได้แก่ การสื่อสาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว การบริหารงาน การจัดสรรบุคลากร ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ความก้าวหน้า และอุปสรรคในการ

ปฏิบัติงาน มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การจัดฝึกอบรม การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดสรรบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงรุก การจัดเตรียมอุปกรณ์และพื้นที่ให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นต้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ บริษัทควรให้ความสำคัญแก่พนักงานทุกระดับอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และควรให้ความสำคัญกับระบบการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ผลตอบแทน รวมถึงชีวิตส่วนตัวของพนักงานด้วย เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประเสริฐ อุไร(2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัทเอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 204 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าไคสแควร์ (Pearson Chi-Square) ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation: r)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอายุงาน 5-10 ปี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยด้านองค์กรพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัยจูงใจโดยรวมทั้ง 13 ด้านอยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านความสุขในการทำงาน 2) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3) ด้านความมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ธนากร ชันธพัด (2557) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และ

ทดสอบความน่าเชื่อถือของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.970 และ แจกกับผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจากการศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กรและด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ปัทมา ศิริจันทร์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factors) และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัย ในครั้งนี้โดยเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 99 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ T-Test สถิติ F-Test (One way ANOVA) และสถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 99 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 มีอายุงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 และมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง

15,501 - 30,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 โดยสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิผล การปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน – ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว และ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว ในระดับสูงมาก และ แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงาน – ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านสถานะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันในระดับสูงมาก

ยลดา สุพร (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัท ส. เฮง เฮง จำกัด จำนวน 18 รายโดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์จำนวน 5 ราย ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือก และนำข้อมูลการสัมภาษณ์มา วิเคราะห์และจัดระเบียบข้อมูล ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์

การศึกษาพบว่าปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ ด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส. เฮง เฮง จำกัด มากที่สุด มี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านที่ส่งผลรองลงมาต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส. เฮง เฮง จำกัด มี 4 ด้าน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าปัจจัยการธำรงรักษาหรือปัจจัยอนามัย ด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส. เฮง เฮง จำกัด มากที่สุด มี 6 ด้าน ได้แก่ โอกาส ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายการบริหารงาน ความมั่นคงในงาน และด้านที่ส่งผลรองลงมาต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ส. เฮง เฮง จำกัด มี 3 ด้าน ได้แก่ เงินเดือน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย (2559) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามจำแนกตามลักษณะประชากร และศึกษาระหว่างความสัมพันธ์แรงจูงใจในการมีความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรมใน

อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดแห่งประเทศไทยโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ วิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 354 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยประชากรของวิศวกรภาคสนามที่มีเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันจะมีความจงรักภักดีของวิศวกรภาคสนามในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Mancuso (2002) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรของโรงเรียนแคธอลิก การศึกษาพบว่า ไม่ว่าโรงเรียนจะมีหลักสูตร วิธีการสอนหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ดีเพียงใด แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ครูผู้สอนที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อคุณภาพของการเรียนการสอนของเด็กนักเรียน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านศรัทธา สภาพการทำงาน และการทำงานเพื่อชุมชน โดยรวมส่งผลสำคัญต่อการตัดสินใจของครูมากกว่าปัจจัยเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ

Maki (2002) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ประสบปัญหาอัตราการลาออกของบุคลากรสูง ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จ งานที่ทำหาย การทำประโยชน์ให้หน่วยงาน และการยอมรับนับถือ เป็นประเด็นที่ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานในทางกลับกัน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำ ที่บกพร่อง ตารางการทำงานและกระบวนการทำงาน ที่ไม่เป็นระบบล้วนเป็นประเด็นที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่ดีต่องาน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรลาออกจากงาน คือ ภาวะผู้นำ และแนวทางการบริหาร เป็นปัจจัยหลัก

Welch (2004) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและความพอใจในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า หน้าที่รับผิดชอบของผู้อำนวยการเขตต้องทำงานร่วมกับบุคคลหลายฝ่าย มีแรงกดดันจากหลายด้าน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้รับความสำคัญสูงสุด ส่วนปัจจัยด้านความรับผิดชอบของงาน และความเป็นที่ยอมรับนับถือ เป็นปัจจัยที่ได้รับความสำคัญรองลงมา

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษา
- 3.2 ตัวแปรในการศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด จะดำเนินการในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ทราบถึงเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่แน่ชัด ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการคิดในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 การเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษา

ผู้ให้สัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการทำงานของแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยตนเอง และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์มี 30 ราย จากพนักงานทั้งหมด 133 ราย และ กลุ่มตัวอย่าง 30 รายมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือ และได้รับความสนใจและรู้จักกับผู้ที่ให้ สัมภาษณ์เป็นอย่างดี ในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ โดยได้มีการนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 ราย โดยในแต่ละราย ผู้วิจัยได้พบเจอและสนทนาด้วยตนเองทั้งหมด โดยผู้วิจัยก็จะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้รับการให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์ เป็น

อย่างดี และข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 ราย มีดังต่อไปนี้ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง จำนวน 4 ราย และผู้ช่วยผู้จัดการวิศวกรรมภาคสนามจำนวน 3 ราย วิศวกรภาคสนามอาวุโส 4 ราย วิศวกรภาคสนาม 19 ราย รวมทั้งหมด 30 ราย พร้อมทั้งนำข้อมูลที่ได้มาสรุปสาระสำคัญตั้งแต่เดือนกันยายน 2564 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2565

3.1.1 ด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจพื้นที่ เพื่อเป้าหมาย เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ในสำนักงานใหญ่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1.2 ด้านเนื้อหา

ในส่วนของงานวิจัยนี้ การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ได้แก่

- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ด้านการได้รับการยอมรับ
- ด้านลักษณะของงาน
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

และปัจจัยก้ำกั้น หรือปัจจัยอนามัย ได้แก่

- ด้านเงินเดือน
- ด้านโอกาส
- ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านสถานะของอาชีพ
- ด้านนโยบายการบริหารงาน
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านความมั่นคงในงาน
- ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา
- ด้านความสมดุลชีวิตครอบครัวและงาน

3.1.3 ด้านประชากร

ในส่วนของการเลือกศึกษาประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดที่ทำงานในตำแหน่ง วิศวกรภาคสนามบริการ วิศวกรชำนาญการ วิศวกรอาวุโส ผู้จัดการวิศวกรขึ้นไป โดยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัทดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดในสำนักงานใหญ่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 133 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ คือ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ในสำนักงานใหญ่ พื้นที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน

3.1.4 ระยะเวลาการวิจัย

ช่วงระยะเวลาที่กำหนดการศึกษาอยู่ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 โดยผู้วิจัยได้ ดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดี เคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร และ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการประมาณ 1-3 สัปดาห์ (ระหว่างวันที่ 3 – 23 กุมภาพันธ์ 2565)

3.2 ตัวแปรในการศึกษา

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน
- 2) ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงาน (Motivation Factors or Motivators) ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบ
- 3) ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Maintenance or Hygiene Factors) ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาตำแหน่งงานทำอยู่ในปัจจุบัน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ตัวแปรต้น ปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ของเฟรดเดอริก เฮอร์ชเบอร์ก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าเงินเดือน โอกาส ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชา

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลครั้งนี้ คือวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์เรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และใช้คำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยรวบรวมจากแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์และลักษณะการทำงานของบุคคลกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปัจจุบันตำแหน่งงานที่วิศวกรทำอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด โดยในแต่ละข้อคำถามใช้ทฤษฎีเซอร์ชเบอร์ค แรงจูงใจในการทำงาน โดยมีคำถามทั้งสิ้นจำนวน 14 ข้อ แบ่งเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน,ด้านการยอมรับนับถือ,ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ,ด้านความรับผิดชอบ,ด้านความก้าวหน้า,ด้านเงินเดือน,ด้านโอกาส,ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา,ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน,ด้านสถานะของอาชีพ,ด้านนโยบายการบริหารงาน,ด้านสภาพการทำงาน,ด้านความมั่นคงในงาน, และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ในการทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับฝ่ายธุรการทั่วไป เพื่อแจกแบบสอบถามข้อมูลเบื้องต้นพร้อมชี้แจง วัตถุประสงค์ของงานวิจัยและขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ เพื่อจะเลือกผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ในลำดับต่อมา โดยทำการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 30 ราย

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดผู้วิจัยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเก็บข้อมูล มีการดำเนินการสัมภาษณ์อย่างเป็นธรรมชาติคือแบบไม่เป็นทางการ และใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้

ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 40 นาที ถึง 50 นาที โดยผู้วิจัยจะเตรียมประเด็นการสนทนาหรือหัวข้อสำหรับการสนทนาเป็นคำถามที่ไม่แน่นอนตายตัว แต่เป็นคำถามที่มีคำสำคัญเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะมีความยืดหยุ่นและธรรมชาติในการสัมภาษณ์มากที่สุด และใช้คำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Openended Questions) พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนถ้อยคำให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในการวิจัยแต่ละคน และสถานการณ์การสัมภาษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และก่อนสัมภาษณ์ผู้วิจัยก็จะทำการชี้แจงวัตถุประสงค์ของงานวิจัยอีกครั้ง หนึ่งให้กลุ่มตัวอย่างทราบก่อนเริ่ม การสัมภาษณ์ทุกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด รูปแบบการสัมภาษณ์ใช้วิธีจัดบันทึกการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยที่เป็นผู้สัมภาษณ์ด้วยตนเองและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ถูกสัมภาษณ์ ทั้งสองฝ่ายต่างต้องมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ร่วมกัน คือมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยเน้นให้การสัมภาษณ์สอดคล้องกับกรอบแนวคิดทฤษฎี เพื่อให้ทราบถึงเรื่องแรงจูงใจในของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดและในการสนทนานั้นจะมีความสอดคล้องกันในบริบทที่ต้องการวิจัย พร้อมทั้งจะนำมาแยกแยะเพื่อหาคำตอบการวิจัย ถ้าการสัมภาษณ์โดยการสนทนาตั้งแต่เริ่มต้น เริ่ม มีความเหมือนหรือวนเวียนซ้ำในเรื่องราวเดิมแสดงว่าการสัมภาษณ์ได้ถึงจุดอิ่ม ตัวแล้ว ผู้วิจัยจึงจะยุติการสัมภาษณ์แล้วนำข้อมูลการสัมภาษณ์นั้นมาถอดเทป และทำการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดต่อไปเพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นไปตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

3.4 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและสรุปผลจากการสัมภาษณ์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ โดยหลังจากทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำข้อมูลมาถอดบทสัมภาษณ์เพื่อสรุปข้อมูลโดยจำแนกข้อมูล เพื่อนำกลุ่มคำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาผู้วิจัยเรียบเรียง และสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ข้อมูลจากทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดผู้วิจัยสรุปผล แบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่
 - 4.1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
 - 4.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ
 - 4.1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 4.1.4 ด้านความรับผิดชอบ
 - 4.1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- 4.2 ปัจจัยก้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย ได้แก่
 - 4.2.1 ด้านเงินเดือน
 - 4.2.2 ด้านโอกาส
 - 4.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
 - 4.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 4.2.5 ด้านสถานะของอาชีพ
 - 4.2.6 ด้านนโยบายการบริหารงาน
 - 4.2.7 ด้านสภาพการทำงาน
 - 4.2.8 ด้านความมั่นคงในงาน
 - 4.2.9 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา
 - 4.2.10 ด้านความ สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน

ถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยจูงใจ

4.1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานและตั้งเป้าหมายให้การทำงานสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีสถานการณ์โรคระบาด แต่วิศวกรทุกท่านยังคงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานสำหรับงานด้านวิศวกรนั้นมีงานด้านการขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการติดต่อการประสานงานกับลูกค้า หรือการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญ การพึงพอใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อบริการซ้ำ นำมาซึ่งค่าตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น และค่าตอบแทนดังกล่าว สอดคล้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กรที่แบ่งเรื่องค่าตอบแทนพิเศษในรูปแบบใหม่

ผู้วิจัยพบอีกว่า มีเพียงวิศวกรบางคน มองว่าการตรวจโควิดทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถทำให้ไม่สามารถทำงานเสร็จตามเวลาได้เนื่องจากต้องรอตรวจจากฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงานนั้น ก่อนเข้าทำงาน

“ผมให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน เพราะจะทำให้ผมสบายใจและภูมิใจ และงานที่พีถนัดคืองาน Repairing และเมื่อที่ทำสำเร็จพีจะมีความสุขกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2564)

“พีคิดว่างานที่ทำทุกงานต้องสำเร็จ เพราะประสบการณ์พีเยอะ จะได้สอนน้อง ๆ ได้ และ พีก็ทำได้สม่ำเสมอ” (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2564)

“ผมคิดว่างานที่ทำ ความสำเร็จในงานจำเป็น สิ่งที่ผมถนัดงาน installation เพราะได้ทำสิ่งท้าทายและ มีความสุขที่เห็นลูกค้าได้ใช้เครื่องมือ” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2564)

“ผมคิดว่างานที่ทำไม่ถนัดทำให้ผมงานสำเร็จยากไป ผมอยากทำงาน in house มากกว่า ผมไม่ชอบคุยกับลูกค้าหน้างานเพราะเสี่ยงติดเชื้อโควิด งานก็อยากให้สำเร็จแต่ ชีวิตก็สำคัญ” (สัมภาษณ์คนที่ 4, 25 ธันวาคม 2564)

“ความสำเร็จของผม คือ ทำงานที่ผมถนัด คือ งาน preventive Maintenance เพราะไม่ต้องแก้ปัญหาหนัก และลูกค้าไม่มีปัญหามาก่อน และ ควบคุมเวลาได้ และ ผมสนุกกับงานนี้” (สัมภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2564)

“พี่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน ในระดับสูง เพราะพี่เป็นSenior งานนั่นคือ Repairing และน้อง ๆ ก็จะเห็นความสำเร็จถือเป็นแบบอย่าง” (สัมภาษณ์คนที่ 6, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“พี่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน เพราะพี่ก็อายุมากแล้ว และจะเกษียณที่นี้ พี่ถนัดทุกงาน หากหัวหน้าสั่ง เพราะถือเป็นเรื่องของความสามารถของพี่” (สัมภาษณ์คนที่ 7, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน เพราะบริษัทเห็นความสามารถของผม และรับผมเข้าทำงาน ผมอยากให้ความสำคัญกับบริษัท ผมถนัดทุกงาน ที่ทำแล้วไม่ติดขัด” (สัมภาษณ์คนที่ 8, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน เพราะบริษัทเห็นความสามารถของผม และรับผมเข้าทำงาน ผมอยากให้ความสำคัญกับบริษัท ผมถนัดทุกงาน ที่ทำแล้วไม่ติดขัด” (สัมภาษณ์คนที่ 9, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงาน เพราะจะทำให้ผมสบายใจและภูมิใจ และงานที่พี่ถนัดคืองาน Repairing และเมื่อพี่ทำสำเร็จพี่จะมีความสุขกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น” (สัมภาษณ์คนที่ 10, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมคิดว่า ความสำเร็จในการทำงานผมนั้นจำเป็นมาก เพราะภูมิใจ และงานที่พี่ถนัดคืองาน Repairing และลูกค้าก็ชื่นชม ให้คะแนนแบบสำรวจผมระดับ 5 หลายใบงานครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.2 ด้านการยอมรับนับถือ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การให้ความเคารพ การให้เกียรติในการนำเสนอผลงานในที่ประชุม เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนับถือดังกล่าว ส่งผล ในเรื่องของ การประสานงานที่ดี ทั้งจากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุม เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ การสื่อสารภายในองค์กร จากเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนก เช่น ฝ่ายเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายวิศวกร และ ฝ่ายวิศวกร เอง ส่วนใหญ่มองว่า ถือเป็น การให้เกียรติ ในองค์กร ที่มีการอยู่ร่วมกันของคนส่วนมาก ซึ่งสถานการณ์ที่เป็นอยู่เกี่ยวกับ โควิด ทุกคนให้เกียรติ เช่น หากไปทำงานในพื้นที่กลุ่มเสี่ยง ก็จะกลับมาส่งรายงาน เรื่องเกี่ยวกับความเสี่ยงเกี่ยวกับโควิดของสถานที่ที่ไปทำงาน ไปที่ฝ่าย รักษาความปลอดภัย และ หัวหน้างาน

“ผมได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เรื่องการสื่อสารในการทำงาน ไม่เคยมีประเด็น ในทุก ๆ เรื่อง” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมถูกยอมรับจาก Service Admin มาก ครับทั้งในเรื่องการสื่อสาร และ การเป็นสุภาพบุรุษ ในด้านต่าง ๆ และ ผมคอยช่วยเหลือน้อง ๆ ในทีมด้วย” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมรู้สึกว่่าที่นี่ ในหลาย ๆ แขนงยอมรับผม ทั้งการเงิน บัญชี และ ฝ่ายขาย ผมรู้สึกว่่าผม เป็นที่รักของทุกคน” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมถูกชมจากน้อง Service Admin บ่อย ๆ เรื่องมารยาทในการสื่อสาร ลูกค้าก็ชมผมบ่อยมาก ซึ่ง เป็นจุดแข็งของผมเลยครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.3 ด้านความรับผิดชอบ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ตอบว่่า มีความรับผิดชอบต่องานนั้น ๆ ตาม รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายอยู่แล้ว และ พอใจที่จะปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกควบคุมมากเกินไปจน ขาดอิสระ ในการตัดสินใจ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ บอกว่่าความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน นอกจากนี้ยัง พบว่่าผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนมีการยืดหยุ่นเรื่องเวลาในการปฏิบัติงาน นอกเหนือเวลางานที่บริษัท ได้กำหนดไว้ คือ 08.00-17.00 เพราะมองว่่าการทำงานให้สำเร็จเป็นเรื่องสำคัญ หากมีงาน ป้องกัน เจริงรักษา (PM) หรืองาน ซ่อมบำรุง (Repair) ที่ค้างอยู่และมีกำหนดส่งมอบ หากต้องทำงานล่วงเวลา ออกไปอีก 1-2 ชม.หลังจากเวลาทำงานปกติ ทางวิศวกรก็ยินดีที่จะสละเวลาเพื่อให้งานสำเร็จจาก การได้รับมอบหมาย ซึ่งถือเป็นการรับผิดชอบของวิศวกรบริการ

“ที่ว่่าความรับผิดชอบในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะตัวพี่เองถูกฝึกให้มีระเบียบ วินัยและที่เองค้่านึงเรื่องนี้มาตลอดอายุงานที่พี่ทำ” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ว่่าโดยส่วนตัววิศวกรรุ่นเก่าอย่างพี่ มีความรับผิดชอบและเป็นผู้ใหญ่อู่ง และมีความ อดทน ไม่เหมือนวิศวกรรุ่นใหม่ ๆ” (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมเห็นว่าความรับผิดชอบทุกคนที่ปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งวิศวกรที่นี่ เป็นสิ่งจำเป็นและ สำคัญมากครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยืดหยุ่นเรื่องเวลา ในการทำงาน เป็นอย่างมาก หากทำงานไม่เสร็จ ผมสามารถทำต่อไป ได้ และ ผมไม่เคยบิกค่าล่วงเวลา (OT)” สัมภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ที่มีความรับผิดชอบทุกงานที่ทำ ไม่เคยพลาด หรือน้อยมากถ้าพลาด” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมรับผิดชอบทุกงานมีอีเมลยืนยัน ตลอดว่่าทำขั้นตอนไหนบ้าง (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าเรื่องความรับผิดชอบผมเต็มร้อยครับ ทุกงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ผมไม่เคยพลาดครับผม” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า ในเรื่องความรับผิดชอบในการทำงานไม่มีประเด็นสำหรับผมครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าความรับผิดชอบเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผมครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าความรับผิดชอบ เป็นสิ่งท้าทายสำหรับผมมาก ผมให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อความสำเร็จในงานครับผม” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.4 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ระบุว่าขั้นตอนในการทำงาน รวมถึงกระบวนการสื่อสารในการทำงาน เช่นกระบวนการแจ้งรับเครื่องซ่อม กระบวนการ ซ่อม รวมถึงตรวจสอบ จนกระทั่งส่งมอบให้ลูกค้านั้นค่อนข้างชัดเจน และมีคุณภาพ และวิศวกรมีความพอใจ เรื่องโปรแกรม ที่ใช้ ผ่าน tablet ของวิศวกร ที่สะดวกสบายเนื่องจากมีการส่งงาน ให้ลูกค้าเป็น pdf. หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งครั้งเดียวถึงหัวหน้างานและลูกค้าได้ทันที ขณะนี้บริษัทได้มีการปรับใช้โปรแกรมระบบการบริหารจัดการรูปแบบใหม่ในการให้บริการลูกค้าและตรวจสอบระบบและขั้นตอนการทำงานทั้งหมด ทำให้พนักงานบางส่วนที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ยังต้องมีการปรับตัวพอสมควร แต่จากการสัมภาษณ์ อาจต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งในการปรับตัวหลังจากนั้นทุกท่านจะสามารถทำงานตามกระบวนการของบริษัทได้

“ที่ว่าขั้นตอนยากเกินไป โดยเฉพาะ software ใหม่ เปลี่ยนตลอดที่ไม่ชอบการเปลี่ยน” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ไม่ถนัดเรื่อง Software SMT ใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ tablet” (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมชอบการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน รวมถึง SMT ที่ใช้ สามารถเห็นขั้นตอนการทำงานทุก Step” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการทำงานชัดเจนดี มีขั้นตอนปฏิบัติที่สามารถทำตามได้ตามระบบ” (สัมภาษณ์คนที่ 4, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการทำงานชัดเจนดี software SMT ที่ตรวจสอบชัด เข้าใจง่าย” (สัมภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ทำงานที่นี้มานานมาก กระบวนการในการทำงานง่าย ๆ ไม่มีปัญหาอะไร ซับซ้อน หากใครปัญหาที่มักจะมีปรึกษาพี่” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่ากระบวนการทำงานที่นี้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีระบบมาก เมื่อเทียบกับที่เก่าผม ที่ผมเคยทำงานแนวเดียวกันครับ (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่ากระบวนการทำงาน ถูกออกแบบโดยฝรั่ง เขาต้องมีของดีครับ ไม่เช่นนั้นบริษัทไม่โตมาขนาดนี้หรอกครับ ผมชอบนะกระบวนการออกแบบระบบงาน” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า บางครั้งระบบงาน ดูซับซ้อน แต่สุดท้ายก็มองเห็นว่าระบบ ออกแบบมาเพื่อป้องกันการทุจริต ตั้งแต่กระบวนการซ่อมจนถึงส่งมอบให้ลูกค้า” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการทำงานที่นี้มีระบบ และค่อนข้างเข้มงวดมากครับ ไม่ยอมให้ใช้อะไหล่ในประเทศในการซ่อม เพราะผิดกฎบริษัทฯ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากฎบริษัทฯ เรื่องงานซ่อมชัดเจนดีครับ ไม่ให้มีการทุจริตใด ๆ และใช้อะไหล่แท้ เบิกศูนย์ สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.5 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ บอกว่าการที่บริษัท มอบหมายงานให้ที่ท้าทายความสามารถจะทำให้พนักงานมีโอกาสเติบโตและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะงานที่ปฏิบัติเป็นสายงานวิศวกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่รองรับทั้งสายงานวิศวกรรมสุขภาพ และ สายงานอุตสาหกรรม ย่อมทำให้ธุรกิจขององค์กรมีกำไร ดังนั้นเมื่อองค์กรมีกำไรก็น่าจะเกิดการเติบโต และ ขยายโครงสร้างและตำแหน่งงานรองรับเพิ่มขึ้นในอนาคตสำหรับธุรกิจประเภทนี้

มีเพียงผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วนที่ไม่แน่ใจว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือไม่เนื่องจากมองเห็นว่าสถานการณ์โควิด ทำให้ธุรกิจเติบโตช้า เนื่องจากการออกบริการลูกค้าบางสถานที่ที่มีข้อจำกัดเรื่องการเข้า หน่วยงานที่ลูกค้าแจ้งให้เข้าทำงาน หรือบางสถานที่ที่มีการตรวจคัดกรองที่มีระบบตรวจสอบที่ใช้เวลา ทำให้การปฏิบัติงานของตนต้องเลื่อนออกไป และ ไม่ทันกำหนดส่งมอบ จึงเกิดความไม่แน่ใจในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง

“ที่ว่าการรวมบริษัทที่น่าจะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเพราะเปลี่ยนผู้บริหาร” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ว่ายากปีนี้โควิด เดี่ยวบริษัทก็แจ้งว่าขาดทุนอีกแล้ว และที่ยังขาดทักษะด้านการบริหาร” (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมอยู่ในกลุ่ม high performance น่าจะได้รับเลื่อนนะครับพี่ เรื่องตำแหน่ง” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยังประสบการณ์น้อยในงานใหม่ อาจไม่ได้รับให้เลื่อน แต่ปีหน้าไม่น่าพลาดครับหากผมมีประสบการณ์มากกว่านี้” สัมภาษณ์คนที่ 4, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยังขาดเรื่องภาษาอังกฤษ ไม่สามารถฟังเมื่ออาจารย์จากโรงงานสอน อาจจะต้องพัฒนาให้มากกว่านี้” สัมภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2565)

“ที่ทำงานที่นี่มา นานมาก พี่ควรได้รับการ promote ปีนี้แน่นอน” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าผมควรได้รับการ promote ครับเพราะผมมุ่งมั่นเป็นหลักและให้ความสำคัญกับความก้าวหน้า” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าความก้าวหน้าในงานสำคัญ ผมควรได้รับการ promote” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า ส่งมอบงานได้ดี ลูกคำรักผม ผมควรได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าบริษัทปีนี้ แม้จะมีโควิด ก็ยังมีกำไร บริษัทฯ ควรพิจารณาให้ผมได้รับความก้าวหน้าครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าบริษัทก็มีกำไรมากกว่าเป้าปีนี้ เรื่องการ promote ควรมีให้ผมครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจด้านที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยีเครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า ด้านที่ส่งผล รองลงมา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ

4.2 ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัย

4.2.1 ด้านเงินเดือน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ ได้ให้ข้อมูลว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับ นั้นควรควรปรับเพิ่มขึ้นอีก เมื่อเทียบกับภาระงาน และ หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และหากบริษัทมีกำไร ควรปรับเพิ่มอีก ให้มากกว่าค่าเงินเฟ้อ ของประเทศไทยในปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์โควิดทำให้ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดูแลสุขภาพของคนในครอบครัวทั้งหมด

ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านอยากให้สวัสดิการเพิ่มเช่นค่ารักษาบุตร และ ภรรยา เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการรักษาและค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่นค่าน้ำกากอนามัย ค่าแอลกอฮอล์ และค่ายารักษาโรคและ ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน พบว่า สวัสดิการ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับค่าครองชีพ และ ตำแหน่งงานที่ได้รับ เนื่องจากเห็นว่าองค์กร ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้วกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

“พี่ว่าการรวมบริษัทที่น่าจะไม่ ปรับเงินเดือนเพราะเปลี่ยนผู้บริหาร” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2565)

“พี่ว่ายากปีนี้โควิด ทำพิษ พี่อยากปรับแต่คงยาก (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมอยู่ในกลุ่ม high performance น่าจะได้รับฐานเงินเดือนใหม่ครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยังประสบความสำเร็จน้อยก็จริง แต่ผม ตั้งใจและขยัน ผมควรจะได้รับ การปรับเงินเดือน ผมเทียบกับเพื่อน ๆ ที่จบมาด้วยกันยังฐานเงินไม่สูงเมื่อเทียบกับเพื่อน” สัมภาษณ์คนที่ 4, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยังขาดเรื่องภาษาอังกฤษ เงินเดือนใหม่ที่มากขึ้นก็อยากได้ครับพี่ ก็ดีนะครับหากปรับให้ผมอย่างน้อยให้เท่าเงินเพื่อปีนี้ก็ยิ่งดีครับ ภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2565)

“พี่ทำงานที่นี้มา นานมาก กระบวนการในการทำงานง่าย ๆ ไม่มีปัญหาอะไร ชับช้อน หากใครปัญหาแก้มักจะมาปรึกษาพี่” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าเรื่องเงินเดือนสำหรับผมควรปรับครับ เพราะเรทที่นี้ยังน้อยเมื่อผมเทียบในสายงานเดียวกันกับเพื่อน” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าผมน่าจะ ได้รับเงินมากกว่านี้ครับ ผมได้สอบถามเพื่อน ๆ แล้วเงินเดือนในสายนี้เยอะมากกว่านี้” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าผมพอใจกับเงินและภาระงานที่ผมอยู่ขณะนี้ครับ หากบริษัทฯ ให้ผมทำงานมากกว่า ปัจจุบันควรปรับเงินให้ผมใหม่ครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าผมควร ได้รับเพิ่มเงินเดือนอย่างน้อย 5% ครับ เพราะบริษัทมีกำไร” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าผมควร ได้รับการปรับเงินให้เงินเดือนเพื่อปีนี้ครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมอยากมาร่วมงานกับองค์กรนี้นานแล้ว เพราะมีสวัสดิการด้านรถยนต์ และ ค่าบำรุงรักษาต่าง ๆ (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ที่นี้มีรถยนต์ให้ สวัสดิการดี เหมาะสมกับวิศวกรบริการครับ ผมอยากทำงานให้เต็มความสามารถตามที่องค์กรให้ผม” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.2 ด้านโอกาส

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบว่าโอกาสเจริญเติบโตในสายงานเช่นการ หมุนเวียนงานให้ปฏิบัติด้านอื่นๆ การให้โอกาสในการเพิ่มความรู้ความสามารถหรือมีโครงการใหม่ๆ ให้ทำและยินดีที่จะปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถและความรับผิดชอบตามค่าตอบแทนในอนาคต และบางท่านยินดีที่จะได้รับการอบรมจากภายในและภายนอกองค์กร

ภายในองค์กรเช่น พัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการอยู่ร่วมกันและทักษะความรู้เรื่องระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงการใช้งาน software ต่าง ๆ ผ่านระบบการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (E-Learning) ของบริษัท

ผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วน อยากได้รับโอกาสด้านพัฒนาทักษะทางภาษาต่างประเทศ และ ถูกส่งไปอบรมกับบริษัทผู้ผลิต เพื่อจะได้มีโอกาสได้พัฒนาองค์กร และ พัฒนางานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ได้ดียิ่งขึ้นเพื่อแข่งขันกับภายนอกได้

“ที่ทำงานที่นี้มานานมาก ที่พร้อมจะเป็นหัวหน้างานนะ หากน้องสนับสนุน และได้อยู่ภายใต้ น้อง เพราะทีมใหม่ไม่่ง่ายสำหรับพี่” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าหากบริษัทฯ ให้ไปอบรมต่างประเทศผมพร้อมนะจะได้มีโอกาสเพิ่มในการเติบโตที่นี้และพัฒนาทักษะงานผมด้วย” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าควรส่งให้ผมอบรมนะเพราะผมเข้ามาก็มีปัญหาเรื่องการเดินทาง อยากให้จัดพิจารณาให้ผมด่วนพิเศษ เพราะจะมีการติดตั้งเครื่องมีอีกเยอะมาก” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าควรส่งผมอบรมด่วน เพราะผมยังขาดทักษะในการทำงาน อยากให้ผู้ผลิตมาช่วยมากขึ้น” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าหากบริษัทฯ มีโครงการใหม่ ๆ สามารถนำมาให้ผมได้โดยน่ะครับ ผมพร้อมที่จะทำอย่างเต็มที่” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าควรให้ผมได้รับผิดชอบงานเพิ่ม ผมพร้อมที่จะเติบโต เพราะผมเองชอบออกนอกกรอบครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานสายตรง และได้รับความไว้วางใจ ในทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว จากการสัมภาษณ์สังเกตได้จากการมีพื้นที่ระยะห่างระหว่างตัวพนักงานและหัวหน้างาน

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนไม่ได้ถูกทักทายหรือชมเชยจากหัวหน้างานมากนักเนื่องจากมีภาระงานที่ต้องอยู่ประจำสาขาต่างจังหวัด และไม่บ่อยได้มีโอกาสพูดคุยหรือพบปะสังสรรค์ อาจจะ

เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ในปัจจุบันที่ทั้งภาครัฐและเอกชน มีนโยบายให้เว้นระยะห่างในการทำงาน และ ในการพบปะพูดคุย

“พี่ทำงานที่นี้มา นานมาก หัวหน้างานเป็นกันเองกับพี่มาก รักใคร่กันเหมือนพี่น้อง” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าหัวหน้างานที่นี้มีกำแพงในการรับฟัง นะครับ การประเมินบางอย่างไม่ชัดเจนและมีการปิดกั้น” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมมองว่าหัวหน้างานผมมีความลำเอียงในการประเมินผลงานประจำปีครับ ในแต่ละหัวข้อควรชัดเจนตั้งแต่ต้นปี ไม่ใช่มาบอกใกล้ประเมินปลายปี” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมมองว่าอาจเป็นเพราะสถานการณ์โควิด ทำให้ไม่ได้มีการพบปะสังสรรค์เหมือนเมื่อก่อน ผมเข้าใจหัวหน้าดีครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ที่นั้นพบว่ามีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า 3 คนขึ้นไป และโดยส่วนใหญ่ได้ถูกให้เป็นที่รักใคร่กับเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์พบว่ามีกรช่วยเหลือในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากรายละเอียดงานที่ปฏิบัติ เช่นมีการเบิกอะไหล่ที่คลังสินค้าแทนเพื่อนร่วมงาน และ ไปรับมาให้เพื่อนร่วมงาน จนถึงโรงซ่อมที่จะพร้อมซ่อม เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า

ทั้งนี้พบว่าวิศวกร หรือพนักงาน มีการรวมกลุ่มย่อยในการออกไปซื้ออาหารที่ร้านอาหารหรือร้านสะดวกซื้อด้วยกันแต่แยกโต๊ะทานตามนโยบายรัฐบาล แสดงว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความสนิทสนม แต่เว้นระยะห่าง มีเพียงบางส่วนของผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ได้สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากนัก เพราะเนื่องด้วยภาระงานและ สถานการณ์โควิด ทำให้อยากเว้นระยะห่าง เนื่องจากไม่สบายใจเพราะต้องออกมาปฏิบัติงานนอกบ้าน และกลับเข้าบ้าน สม่่าเสมอ และมีความกังวลด้านการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน

“พี่ทำงานที่นี้มา นานมาก เพื่อนร่วมงานทุกคนรักพี่ เหมือนพี่น้อง” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมมีเพื่อนสนิทที่นี้ไม่มากเพาะมุ่งเน้นที่งาน เป็นหลัก แต่ก็ไม่เคยมีใครให้ร้ายอะไรผมนะ” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าเพื่อนร่วมงานที่นี้รักผมนะ เพื่อนสนิทผมมี 4 ท่านที่นี้คอย support ผมตลอด” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า ผมเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงานนะ ไม่เคยทะเลาะกับใครเลย” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าเพื่อนร่วมงานผมชอบและรักใคร่ผมมากนะ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าทุกคนรักและปฏิบัติดีต่อผม ผมรักที่ทำงาน แต่ก็ยังมีฝั่งฝ่ายขาย เท่านั้น” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ แจ่มแจ้งว่านโยบายการบริหารงานที่บริษัท เหมาะสมกับธุรกิจที่ทำอยู่ เพราะเป็นการตรวจสอบกระบวนการสั่งงาน และ กระบวนการทำงานที่โปร่งใส ในการทำงานที่ติดต่อกับทั้งภาครัฐและ เอกชน เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทข้ามชาติ ที่มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ การทำงานต้องอยู่ภายใต้กฎหมายประเทศไทย การตัดสินใจต่าง ๆ ต้องรอบคอบ

มีเพียงบางส่วนเห็นว่า การบริหารงานหรือการอนุมัติงานในระบบการทำงานที่ล่าช้า เช่น การอนุมัติการเดินทางโดยเครื่องบิน ทั้งด้านการออกบริการ และ การอบรมต่างประเทศมีขั้นตอนที่ช้าทำให้ เสียเวลาในการปฏิบัติงานของวิศวกร

“ผมว่ากระบวนการทำงานที่นี่ชัดเจน ตามระบบสากลครับ ทุกอย่างต้องมีขั้นตอนชัดเจน (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่ากระบวนการทำงาน ถูกออกแบบโดยฝรั่งต้องชัดเจน อาจล่าช้า แต่ต้องไม่ผิดพลาด” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าบางครั้งระบบงาน ค่อนข้างซับซ้อน เกินไป อยากให้ผู้บริหารลดขั้นตอนสั่งงานลงครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการอนุมัติเยอะเกินไป แต่สุดท้ายก็น่าจะเพื่อลดการคอร์รัปชัน ผมเข้าใจครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ที่ทำงานที่นี่ เห็นนโยบายผู้บริหารค่อนข้างล่าช้า ในการอนุมัติในบางเรื่อง แต่ก็เข้าใจเขา” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.5 ด้านสถานะของอาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับสถานะอาชีพวิศวกรที่บริษัทเนื่องจากบริษัทได้ส่งมอบ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางคือ รถยนต์ที่บริษัทให้ใช้ประจำตำแหน่งวิศวกรทุกท่าน และมีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย GPS ติดตามรถยนต์ มีค่าน้ำมัน เบี้ยเลี้ยง ค่าจอดรถ รวมถึงค่าบำรุงรักษารถยนต์ ผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ ภูมิใจในอาชีพวิศวกรที่ DKSH เนื่องจากเป็นองค์กรใหญ่ ที่ทำงานแบบมืออาชีพ และเมื่อทำงานมาระยะหนึ่งทุกคนก็จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า นำมาซึ่งคำตอบแทน และ เบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม กับอาชีพวิศวกรบางส่วนมีความภูมิใจที่องค์กรเป็นระบบ Global ใช้อะไหล่ในการซ่อมของแท้เบิกห้าง ไม่ยอมใช้อะไหล่เทียบเพื่อบริการลูกค้าให้ประทับใจสูงสุด

“ที่ทำงานที่นี้มานานมาก สมัยก่อนเข้ายากมาก และที่ประทับใจกับการบริหารงานองค์กรที่นี้” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมอยากมาร่วมงานกับองค์กรนี้นานแล้ว เพราะมีสวัสดิการด้านรถยนต์ และ ค่าบำรุงรักษาต่าง ๆ (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ที่นี้มีรถยนต์ให้ สวัสดิการดี เหมาะสมกับวิศวกรบริการครับ ผมอยากทำงานให้เต็มความสามารถตามที่องค์กรให้ผม” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าบางครั้งงานที่นี้ดูเป็นสากลเกินไป แต่สุดท้ายผมยอมรับได้เนื่องจากผมรู้สึกภูมิใจในอาชีพนี้ เพราะวิศวกรที่นี้ เป็นมืออาชีพ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.6 ด้านนโยบายการบริหารงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ แจ่มว่ำนโยบายการบริหารงานที่บริษัท เหมาะสมกับธุรกิจที่ทำอยู่ เพราะเป็นการตรวจสอบกระบวนการสั่งงาน และ กระบวนการทำงานที่โปร่งใส ในการทำงานที่ติดต่อกับทั้งภาครัฐและ เอกชน เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทต่างชาติ การทำงานต้องอยู่ภายใต้กฎหมายประเทศไทย การตัดสินใจต่าง ๆ ต้องรอบคอบ

มีเพียงบางส่วนเห็นว่า การบริหารงานหรือการอนุมัติงานในระบบการทำงานที่ล่าช้า เช่น การอนุมัติการเดินทางโดยเครื่องบิน ทั้งด้านการออกบริการ และ การอบรมต่างประเทศมีขั้นตอนที่ช้าทำให้ เสียเวลาในการปฏิบัติงาน

“ที่ทำงานที่นี้ เห็นนโยบายผู้บริหารค่อนข้างล่าช้า ในการอนุมัติในบางเรื่อง แต่ก็เข้าใจเขา” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่ากระบวนการทานที่นี้ชัดเจน ตามระบบสากลครับ ทุกอย่างต้องมีขั้นตอนชัดเจน (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่ากระบวนการทำงาน ถูกออกแบบโดยฝรั่งต้องชัดเจน อาจล่าช้า แต่ ต้องไม่ผิดพลาด” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า บางครั้งระบบงาน ดูซับซ้อน เกินไป อยากให้ผู้บริหารลดขั้นตอนตั้งงานลงครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการอนุมัติเยอะเกินไป แต่สุดท้ายก็น่าจะเพื่อลดการคอร์รัปชัน ผมเข้าใจครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.7 ด้านสภาพการทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ”เช่น อุปกรณ์ Safety ป้องกันภัยส่วนบุคคล เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดระเบียบ ผังทางเดินและโต๊ะทำงานเหมาะสม สถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร บางส่วนแนะนำว่าควรปรับขยายพื้นที่ทำงานและพื้นที่เก็บเครื่องที่ซ่อมแล้ว จะได้ขยายรายได้จากงานซ่อมเพิ่มขึ้น

“ที่ทำงานที่นี้มา อุปกรณ์ safety ดีในระดับหนึ่งเลยครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าระบบระบายอากาศที่นี่ดี ทางเดินสะอาดดี (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าห้องครัว ห้องน้ำสะอาดดี แต่แคบไปนิดครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า น่าจะขยายพื้นที่เก็บเครื่องและ พื้นที่ซ่อมบำรุงครับ เพื่อกำไรที่มากขึ้น” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากระบวนการทำงานที่นี่มี สิ่งอำนวยความสะดวกดี ครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่ากฎบริษัท เรื่องความปลอดภัยค่อนข้างเข้มงวดครับ อุปกรณ์ safety ดีมากครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.8 ด้านความมั่นคงในงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดจนอายุงานเพราะคิดว่างานที่นี่มั่นคงที่จะยึดเป็นอาชีพหลัก พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ประมาณ 20 ท่าน ผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วน อาจมีการย้ายงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่รวดเร็วเกินไป ทำให้องค์กรต้องวางแผนจัดการเรื่องทรัพยากรบุคคลในส่วนของวิศวกรภาคสนามใหม่โดยเร่งด่วน

“ที่ทำงานที่นี้มา นานมาก คาดว่าจะเกษียณที่นี่” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าจะอยู่ที่นี้ทำงานที่นี้ 10 ปีครับ (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าระบบงานดี ผมอยากอยู่ที่นี้ 7 ปีครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า ที่นี้น่าทำงานแบบระยะยาวครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าที่นี้น่ามีอนาคตร่วมครับผม” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าบริษัทมั่นคงครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 25, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.9 ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ผู้ถูกสัมภาษณ์คิดว่าผู้ปกครอง และผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม และยืดหยุ่นในการปกครอง และให้อิสระในการคิด ให้มีพื้นที่ในการแสดงออกที่ถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ มีเพียงบางส่วน ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บังคับบัญชาบางท่านยังมีความเอนเอียงในการเลือกปฏิบัติกับพนักงาน เช่นการประเมินผลงานประจำปีที่ไม่ยุติธรรม

“พี่ว่าที่นี้ผู้ใหญ่ เป็นผู้ใหญ่จริงๆ น่านับถือ และให้อิสระดี” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าหัวหน้าสายตรงให้ออกมาแสดงความคิดเห็น” (สัมภาษณ์คนที่ 13, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่าหัวหน้าให้อิสระ และพื้นที่ในการแสดงออก” (สัมภาษณ์คนที่ 17, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมว่า หัวหน้าใส่ใจกับเรื่องเล็กน้อยมากเกินไปครับ สำหรับผม” (สัมภาษณ์คนที่ 15, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมเห็นว่าหัวหน้างาน ใส่ใจกับเรื่องเล็กน้อยมากเกินไปครับ บางครั้งไม่ควรสอบถามกลับถาม บางเรื่องกลับไม่ถาม” (สัมภาษณ์คนที่ 11, 2 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.10 ด้านสมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชีวิตครอบครัวมาก เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต นอกจากเรื่องงานแล้ว การมีกิจกรรมกับครอบครัวถือเป็นเรื่องสำคัญมากเช่นการพักผ่อน การทานอาหารร่วมกัน การออกทริปร่วมทำบุญกับครอบครัวในวันหยุด เสาร์อาทิตย์ หรือวันหยุดประจำปี ตามเทศกาลต่าง ๆ พบว่าทำให้มีพลังในการกลับมาทำงานต่อในวันทำงานปกติ

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าวิศวกรบางแผนก เช่น แผนก calibration in house และ onsite มีชั่วโมงการทำงานเกินเวลาปกติที่บริษัทกำหนด ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อย

ผู้ทำวิจัย พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่าน ไม่พึงพอใจกับการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน โดยใช้เวลาเดินทางนาน เฉลี่ยต่อวันคือ 2 ชั่วโมง ส่งผลให้ขาดเวลาในการอยู่กับครอบครัว ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า อยากให้ผู้บริหาร ออกแบบระบบการบันทึกเวลาการทำงานแบบ ยืดหยุ่น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของวิศวกรที่มีการทำงานนอกสถานที่

“พี่ว่าชั่วโมงการทำงานของพี่ไม่มากไม่น้อย ประมาณ 70% ก็เหมาะสมแล้ว จะได้เลิกงานทันเวลา และมีเวลากับครอบครัวมากขึ้น รถไม่ติดเพราะเป็นขาออกตอนเช้า สวนกับชาวบ้าน” (สัมภาษณ์คนที่ 1, 25 ธันวาคม 2565)

“พี่ชอบการทำงานที่พี่ได้ดูแลครอบครัว และได้มีความสุขทำกิจกรรมกับลูก ๆ วันหยุด และได้หยุดตามประกาศบริษัท พี่ไม่มีประเด็นใด ๆ (สัมภาษณ์คนที่ 2, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมว่างานที่พี่ให้จำนวนชั่วโมงเยอะไป ครับ 101 % การทำงานผมว่าเยอะเกินไปไม่มีเวลาทำเอกสารอื่น ๆ หรือ เวลาออกกำลังกาย หรือ ดูภาพยนตร์ ครับ อยากให้ลดจำนวนเครื่องที่ผมต้องรับผิดชอบ ของผมครับ” (สัมภาษณ์คนที่ 3, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมยังไปได้อีกครับเรื่องเวลาที่ทำงาน ผม 70% ผมว่า 80 % ผมทำได้จะได้นำไปเพิ่ม ให้ทีมเพื่อเสริม KPI สัมภาษณ์คนที่ 4, 25 ธันวาคม 2565)

“ผมอยากครับ product repair เพิ่มครับจะได้มีชั่วโมงเพิ่มเพราะผมว่าง ยังไม่มีครอบครัว ขณะนี้ผมไม่ได้รับ Product ที่ทำเงิน เพิ่มเติม ผมอยากทำรายได้ช่วยทีมครับ ให้พี่ลองพิจารณาดูอีกทีครับ สัมภาษณ์คนที่ 5, 25 ธันวาคม 2565)

ปัจจัยการรักษาหรือปัจจัยอนามัยด้านที่ส่งผลต่อของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ ของ บริษัท ดิเคเอสเอส (ประเทศไทย) มากที่สุดมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสมดุลชีวิตครอบครัวและงาน ด้านเงินเดือน ด้านโอกาส ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่ส่งผลกระทบต่อใจมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายการบริหารงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของวิศวกร ภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัย

5.2 อภิปรายผลงานวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.5 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในส่วนของการเลือกศึกษา ประชากร เป้าหมายในการศึกษารั้งนี้ เป็นวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดที่ทำงานในตำแหน่ง วิศวกรภาคสนาม บริการ วิศวกร ชำนาญการ วิศวกรอาวุโส ผู้จัดการวิศวกรขึ้นไป โดยมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ในสำนักงานใหญ่ พื้นที่กรุงเทพมหานคร และจ.พระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 คน

ด้วยเครื่องมือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจัดทำผลสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานและตั้งเป้า หมายให้การทำงานสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพถึงแม้จะมีสถานการณ์โรคระบาดแต่วิศวกรทุกท่านยังคงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานสำหรับงานด้านวิศวกร นั้นมีงานด้านการขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการติดต่อการประสานงานกับลูกค้า หรือการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญ การพึงพอใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมา ซื้อบริการซ้ำ นำมาซึ่งค่าตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น และค่าตอบแทนดังกล่าว สอดคล้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กรที่แบ่งเรื่องค่าตอบแทนพิเศษในรูปแบบใหม่

ผู้วิจัยพบอีกว่ามีเพียงวิศวกรบางคนมองว่าการตรวจโควิดทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถทำให้ไม่สามารถทำงานเสร็จตามเวลาได้เนื่องจากต้องรอดตรวจจากฝ่ายรักษาความปลอดภัย ของหน่วยงานนั้น ก่อนเข้าทำงาน

5.1.2 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนับถือ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การให้ความเคารพ การให้เกียรติในการนำเสนอผลงานในที่ประชุม เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนับถือดังกล่าว ส่งผลในเรื่องของการประสานงานที่ดี ทั้งจากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุม เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ การสื่อสารภายในองค์กร จากเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนก เช่น ฝ่ายเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายวิศวกร และ ฝ่ายวิศวกรเอง ส่วนใหญ่มองว่าถือเป็นการให้เกียรติในองค์กร ที่มีการอยู่ร่วมกันของคนส่วนมาก ซึ่งสถานการณ์ที่เป็นอยู่เกี่ยวกับโควิดทุกคนให้เกียรติ เช่น หากไปทำงานในพื้นที่กลุ่มเสี่ยง ก็จะกลับมาส่งรายงานเรื่องเกี่ยวกับความเสี่ยงเกี่ยวกับโควิดของสถานที่ที่ไปทำงาน ไปที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และ หัวหน้างานตามความเป็นจริงสำหรับด้านการยอมรับจากการสัมภาษณ์วิศวกรในครั้งนี้ รวมถึงการยอมรับจากลูกค้า เช่น การส่งมอบที่รวดเร็ว และมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

5.1.3 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ระบุว่าขั้นตอนในการทำงาน รวมถึงกระบวนการสื่อสารในการทำงาน เช่น กระบวนการแจ้งรับเครื่องซ่อม กระบวนการ ซ่อม รวมถึงตรวจสอบ จนกระทั่งส่งมอบให้ลูกค้านั้นค่อนข้างชัดเจน และมีคุณภาพ และวิศวกรมีความพอใจ เรื่อง Software ที่ใช้ ผ่าน tablet ของวิศวกร ที่สะดวกสบายเนื่องจากการส่งงาน ให้ลูกค้าเป็น pdf. และ ส่งครั้งเดียวถึงหัวหน้างาน และ ลูกค้าได้ทันที ขณะนี้บริษัทได้มีการปรับใช้ โปรแกรม Software ตัวใหม่ในการให้บริการลูกค้าและตรวจสอบระบบและขั้นตอนการทำงานทั้งหมด ทำให้พนักงานบางส่วนที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ยังต้องมีการปรับตัวพอสมควร แต่ จากการสัมภาษณ์ อาจต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งในการปรับตัวหลังจากนั้นทุกท่านจะสามารถทำงานตามกระบวนการของบริษัทได้

5.1.4 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความรับผิดชอบ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานและตั้งเป้าหมายให้การทำงานสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีสถานการณ์โรคระบาดแต่วิศวกรทุกท่านยังคงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานสำหรับงานด้านวิศวกรนั้น มีงานด้านการขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการติดต่อการประสานงานกับลูกค้า หรือการสร้างภาพพจน์ของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญ การพึงพอใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมา ซื้บริการซ้ำ นำมาซึ่งค่าตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น และค่าตอบแทนดังกล่าว สอดคล้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กรที่แบ่งเรื่องค่าตอบแทนพิเศษในรูปแบบใหม่

ผู้วิจัยพบอีกว่า มีเพียงวิศวกรบางคน มองว่าการตรวจโควิดทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน

ทำให้ไม่สามารถทำให้ไม่สามารถทำงานเสร็จตามเวลาได้เนื่องจากต้องรอตรวจจากฝ่ายรักษาความปลอดภัยของหน่วยงานนั้นก่อนเข้าทำงาน

5.1.5 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ ด้านความก้าวหน้า

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ บอกว่าการที่บริษัทมอบหมายงานให้ที่ท้าทายความสามารถจะทำให้พนักงานมีโอกาสเติบโตและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะงานที่ปฏิบัติเป็นสายงานวิศวกรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่รองรับทั้งสายงานวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ สายงานอุตสาหกรรม ย่อมทำให้ธุรกิจขององค์กรมีกำไร ดังนั้นเมื่อองค์กรมีกำไรก็น่าจะเกิดการเติบโต และ ขยายโครงสร้างและตำแหน่งงานรองรับเพิ่มขึ้นในอนาคตสำหรับธุรกิจประเภทนี้

ซึ่งมีเพียงผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วนที่ไม่แน่ใจว่าจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือไม่ เนื่องจากมองเห็นว่าสถานการณ์โควิด ทำให้ธุรกิจเติบโตช้า เนื่องจากการออกบริการลูกค้าบางสถานที่ที่มีข้อจำกัดเรื่องการเข้าหน้างานที่ลูกค้าแจ้งให้เข้าทำงาน หรือบางสถานที่ที่มีการตรวจคัดกรองที่มีระบบตรวจสอบที่ใช้เวลาทำให้การปฏิบัติงานของคุณต้องเลื่อนออกไปและไม่ทันกำหนดส่งมอบ จึงเกิดความไม่แน่ใจในเรื่องของการเลื่อนตำแหน่ง

5.1.6 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อด้านเงินเดือน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ ได้ให้ข้อมูลว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับ นั้นควรควรปรับเพิ่มขึ้นอีกเมื่อเทียบกับภาระงาน และ หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และหากบริษัทมีกำไรควรปรับเพิ่มอีกให้พ้นค่าเงินเฟ้อ ของประเทศไทยในปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์โควิดทำให้ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดูแลสุขภาพของคนที่ครอบครัวทั้งหมด

ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านอยากให้มีส่วนได้เพิ่ม เช่นค่ารักษาบุตร และ ภรรยา เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการรักษาและค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่นค่าหน้ากากอนามัย ค่าแอลกอฮอล์ และค่ายารักษาโรค และ ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน พบว่า สวัสดิการ ที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับค่าครองชีพ และ ตำแหน่งงานที่ได้รับ เนื่องจากเห็นว่าองค์กร ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้วกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

5.1.7 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อด้านโอกาส

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบว่าโอกาสเจริญเติบโตในสายงานเช่นการ หมุนเวียนงานให้ปฏิบัติด้านอื่นๆ การให้โอกาสในการเพิ่มความรู้ความสามารถหรือมีโครงการใหม่ๆ ให้ทำและยินดีที่จะปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถและความรับผิดชอบตามค่าตอบแทนในอนาคต และบางท่านยินดีที่จะได้รับการอบรมจากภายในและภายนอกองค์กร

ภายในองค์กรเช่น พัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการอยู่ร่วมกันและทักษะความรู้เรื่องระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัท รวมถึงการใช้งาน software ต่าง ๆ ผ่านระบบการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ตออนไลน์ (E-Learning) ของบริษัท

ผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วน อยากได้รับโอกาสด้านพัฒนาทักษะทางภาษาต่างประเทศ และ ถูกส่งไปอบรมกับบริษัทผู้ผลิต เพื่อจะได้มีโอกาสได้พัฒนาองค์กร และ พัฒนางานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ได้ดียิ่งขึ้นเพื่อแข่งขันกับภายนอกได้

5.1.8 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารหรือ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานสายตรง และได้รับความไว้วางใจ ในทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว จากการสัมภาษณ์สังเกตได้จากการมีพื้นที่ระยะห่างระหว่างตัวพนักงานและหัวหน้างาน

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนไม่ได้ถูกทักทายหรือชมเชยจากหัวหน้างานมากนักเนื่องจากมีภาระงานที่ต้องอยู่ประจำสาขาต่างจังหวัด และไม่บ่อยได้มีโอกาสพูดคุยหรือพบปะสังสรรค์ อาจจะเนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ในปัจจุบันที่ทั้งภาครัฐและเอกชนมีนโยบายให้เว้นระยะห่างในการทำงาน และ ในการพบปะพูดคุย

5.1.9 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบว่ามีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า 3 คนขึ้นไป และเป็นที่รักใคร่กับเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์พบว่าการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากรายละเอียดงานที่ปฏิบัติ เช่นมีการเบิกอะไหล่ที่คลังสินค้าแทนเพื่อนร่วมงาน และไปรับมาให้เพื่อนร่วมงาน จนถึงโรงซ่อมที่จะพร้อมซ่อม เพื่อส่งมอบให้ลูกค้าทั้งนี้พบว่าการรวมกลุ่มย่อยในการออกไปซื้ออาหารที่ร้านอาหารด้วยกันแต่แยกโต๊ะทานตามนโยบายรัฐบาล แสดงว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความสนิทสนม แต่เว้นระยะห่าง มีเพียงบางส่วนของผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ได้สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากนักเพราะเนื่องด้วยภาระงานและ สถานการณ์โควิด ทำให้อยากเว้นระยะห่าง เนื่องจากไม่สบายใจเพราะต้องออกมาปฏิบัติงานนอกบ้าน และกลับเข้าบ้าน สม่่าเสมอ และมีความกังวลด้านการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน

5.1.10 ผลด้านสถานะของอาชีพ

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับสถานะอาชีพวิศวกรที่บริษัทเนื่องจากบริษัทได้ส่งมอบ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางคือ รถยนต์ที่บริษัทให้ใช้ประจำตำแหน่งวิศวกรทุกท่าน และมีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย GPS ติตรถยนต์ มีค่าน้ำมัน เบี้ยเลี้ยง ค่าจอดรถ รวมถึงค่าบำรุงรักษารถยนต์ ผู้ถูกสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ ภูมิใจในอาชีพวิศวกรที่ DKSH เนื่องจากเป็นองค์กรใหญ่ ที่ทำงานแบบมืออาชีพ และเมื่อทำงานมาระยะหนึ่งทุกคนก็จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

นำมาซึ่งค่าตอบแทน และ เบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม กับอาชีพวิศวกรบางส่วนมีความภูมิใจที่องค์กรเป็นระบบ Global ใช้ะไหล่ในการซ่อมของแท้เบิกห้าง ไม่ยอมใช้ะไหล่เทียบเพื่อบริการลูกค้าให้ประทับใจสูงสุด

5.1.11 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อ ด้านนโยบายการบริหารงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ แจ่มแจ้งว่านโยบายการบริหารงานที่บริษัท เหมาะสมกับธุรกิจที่ทำอยู่ เพราะเป็นการตรวจสอบกระบวนการสั่งงาน และ กระบวนการทำงานที่โปร่งใส ในการทำงานที่ติดต่อกับทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทต่างชาติ การทำงานต้องอยู่ภายใต้กฎหมายประเทศไทย การตัดสินใจต่าง ๆ ต้องรอบคอบ

มีเพียงบางส่วนเห็นว่า การบริหารงานหรือการอนุมัติงานในระบบการทำงานที่ล่าช้า เช่น การอนุมัติการเดินทางโดยเครื่องบิน ทั้งด้านการออกบริการ และ การอบรมต่างประเทศมีขั้นตอนที่ช้าทำให้ เสียเวลาในการปฏิบัติงาน

5.1.12 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านสภาพการทำงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ เช่น อุปกรณ์ Safety ป้องกันภัยส่วนบุคคล เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดระเบียบ ผังทางเดินและโต๊ะทำงานเหมาะสม สถานที่ทำงานท่านมีความสะอาดเรียบร้อย เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร บางส่วนแนะนำควรปรับขยายพื้นที่ทำงานและพื้นที่เก็บเครื่องที่ซ่อมแล้ว จะได้ ขยายรายได้จากงานซ่อมเพิ่มขึ้น

5.1.13 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความมั่นคงในงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดจนอายุงานเพราะคิดว่างานที่นี้มั่นคงที่จะยึดเป็นอาชีพหลัก พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ประมาณ 20 ท่านผู้ถูกสัมภาษณ์ บางส่วน อาจมีการย้ายงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่รวดเร็วเกินไป ทำให้องค์กรต้องวางแผนจัดการเรื่องทรัพยากรบุคคลในส่วนของวิศวกรภาคสนามใหม่โดยเร่งด่วน

5.1.14 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

ผู้ถูกสัมภาษณ์ คิดว่าผู้ปกครองและผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม และยึดหยุ่นในการปกครอง และให้อิสระในการคิด ให้มีพื้นที่ในการแสดงออกที่ถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ มีเพียงบางส่วน ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บังคับบัญชาบางท่านยังมีความเอนเอียงในการเลือกปฏิบัติกับพนักงาน เช่นการประเมินผลงานประจำปีที่ไม่ยุติธรรม

5.1.15 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อ ด้านความ สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชีวิตครอบครัวมาก เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต นอกจากเรื่องงานแล้ว การมีกิจกรรมกับครอบครัวถือเป็นเรื่องสำคัญมากเช่นการ

พักผ่อน การทานอาหารร่วมกัน การออกทริปร่วมทำบุญกับครอบครัวในวันหยุด เสาร์อาทิตย์ หรือวันหยุดประจำปี ตามเทศกาลต่าง ๆ พบว่าทำให้มีพลังในการกลับมาทำงานต่อในวันทำงานปกติ

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าวิศวกรบางแผนก เช่น แผนก calibration in house และ onsite มีชั่วโมงการทำงานเกินเวลาปกติที่บริษัทกำหนด ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยไป

ผู้ทำวิจัย พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่าน ไม่พึงพอใจกับการเดินทางจากบ้านไปที่ทำงาน โดยใช้ระยะเวลาาน เฉลี่ยต่อวันคือ 2 ชั่วโมง ส่งผลให้ขาดเวลาในการอยู่กับครอบครัว ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า อยากให้ผู้บริหาร ออกแบบระบบการบันทึกเวลาการทำงานแบบ ยืดหยุ่น เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของวิศวกรที่มีการทำงานนอกสถานที่

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสำเร็จในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานและตั้งเป้า หมายให้การทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีสถานการณ์โรคระบาด แต่วิศวกรทุกท่านยังคงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานสำหรับงานด้านวิศวกรรม นั้นมีงานด้านการขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการติดต่อการประสานงานกับลูกค้า หรือการสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญการพึงพอใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อบริการซ้ำ นำมาซึ่งค่าตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น และค่าตอบแทนดังกล่าว สอดคล้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กร เรื่องค่าตอบแทนพิเศษในรูปแบบใหม่

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด เพื่อให้ได้มาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับจากรูวรรณ กมลสินธุ์ (2548:14) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจทางสังคม (Social Motive) จะเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือสังคมเช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่เป็นแรงจูงใจประเภทใฝ่ สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ที่เกิดจากความต้องการที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จสูงสุดโดยมีความมานะพยายาม ขยัน อดทน เอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

5.2.2 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับนับถือ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การให้ความเคารพ การให้เกียรติในการนำเสนอผลงานในที่ประชุม เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนับถือดังกล่าวส่งผล ในเรื่องของการประสานงานที่ดี ทั้งจากเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เช่นการยอมรับฟังความคิดเห็นในที่ประชุม เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ การสื่อสารภายในองค์กร จากเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนก เช่น ฝ่ายเจ้าหน้าที่ประสานงานของฝ่ายวิศวกร และ ฝ่ายวิศวกรเอง ส่วนใหญ่มองว่า ถือเป็นการให้เกียรติ ในองค์กร ที่มีการอยู่ร่วมกันของคนส่วนมาก ซึ่งสถานการณ์ที่เป็นอยู่เกี่ยวกับโควิดทุกคนให้เกียรติ เช่น หากไปทำงานในพื้นที่กลุ่มเสี่ยง ก็จะกลับมาส่งรายงาน เรื่องเกี่ยวกับความเสี่ยงเกี่ยวกับโควิดของสถานที่ที่ไปทำงาน ไปที่ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และ หัวหน้างานตามความเป็นจริง สำหรับด้านการยอมรับจากการสัมภาษณ์วิศวกรในครั้งนี้ รวมถึงการยอมรับจากลูกค้า เช่นการส่งมอบที่รวดเร็ว และมีคุณภาพ ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งมีผลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญในประเด็นตำแหน่งงานที่ปฏิบัติในปัจจุบัน เป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ ศักดิ์ศรี และสังคมยอมรับมากที่สุดอยู่ในระดับมาก เนื่องจากวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดเกิดความต้องการที่จะได้รับการยอมรับทางสังคมทำให้มีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศและชื่อเสียง จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พงศ์ ทรดาล (2540 : 66) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบของแรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) ที่เป็นพฤติกรรมที่ถูกจูงใจ (Motivated Behavior) โดยบุคคลจะมีกริยาอาการอย่างหนึ่งออกมาในลักษณะที่เพิ่มพลัง และจะต้องมุ่งไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ในขณะที่แรงขับเป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความต้องการถ้าความต้องการมีพลังสูงแรงขับก็จะสูงทำให้บุคคลเกิดความพยายามอย่างแรงกล้าที่จะกระทำ การต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่น แรงกระตุ้นทางสังคมที่ต้องการได้รับการยอมรับทางสังคมเช่น ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือเกียรติยศและชื่อเสียง

5.2.3 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ระบุว่าขั้นตอนในการทำงาน รวมถึงกระบวนการสื่อสารในการทำงาน เช่นกระบวนการแจ้งรับเครื่องซ่อม กระบวนการ ซ่อม รวมถึงตรวจสอบ จนกระทั่งส่งมอบให้ลูกค้านั้นค่อนข้างชัดเจน และมีคุณภาพ และวิศวกรมีความพอใจ

เรื่อง Software ที่ใช้ ผ่าน tablet ของวิศวกร ที่สะดวกสบายเนื่องจากการส่งงาน ให้ลูกค้าเป็น pdf. และ ส่งครั้งเดียวถึงหัวหน้างานและ ลูกค้าได้ทันที ขณะนี้บริษัทได้มีการปรับใช้ โปรแกรม Software ตัวใหม่ในการให้บริการลูกค้าและตรวจสอบระบบและขั้นตอนการทำงานทั้งหมด ทำให้พนักงานบางส่วนที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีใหม่ ยังต้องมีการปรับตัวพอสมควร แต่จากการสัมภาษณ์ อาจต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งในการปรับตัวหลังจากนั้นทุกท่านจะสามารถทำงานตามกระบวนการของบริษัทได้

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจากลักษณะของงานที่ตรงกับความถนัดความรู้ ความสามารถ จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของ วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุพานี สฤษฏ์วานิช (2549 : 196-197) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่าสามารถแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานโดยผลการปฏิบัติงานมาจากความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล หากได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ หรือมีโอกาสได้แสดงออกถึงผลงานที่สร้างสรรค์

5.2.4 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความรับผิดชอบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่า ให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานและตั้งเป้า หมายให้การทำงานสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้จะมีสถานการณ์ โรคระบาด แต่ วิศวกรทุกท่านยังคงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการทำงานสำหรับงานด้านวิศวกร นั้นมีงานด้านการขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการติดต่อประสานงานกับลูกค้า หรือการสร้าง ความพึง ของลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญ การพึงพอใจของลูกค้าทำให้ลูกค้ากลับมา ซื้อบริการซ้ำ นำมาซึ่ง ค่าตอบแทนพิเศษที่เพิ่มขึ้น และค่าตอบแทนดังกล่าว

สอดคล้องกับการวัดความสำเร็จในองค์กรที่แบ่งเรื่องค่าตอบแทนพิเศษในรูปแบบใหม่ อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญในประเด็นความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ งานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนมากที่สุดอยู่ในระดับมากเนื่องจาก วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจ เทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความรู้สึกพึงพอใจจากงานที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานของผู้อื่นที่มีความท้าทายความสามารถและเป็นงานที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อนให้บรรลุผลสำเร็จ จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการปฏิบัติงานภายในตัวบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่สำคัญ มีความรับผิดชอบที่มีความท้าทายความสามารถ มีอำนาจอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานที่ได้รับการมอบหมาย

5.2.5 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความก้าวหน้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ บอกว่าการที่บริษัท มอบหมายงานให้ที่ท้าทายความสามารถจะทำให้พนักงานมีโอกาสเติบโตและได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะงานที่ปฏิบัติเป็นสายงานวิศวกรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่รองรับทั้งสายงานวิทยาศาสตร์สุขภาพ และ สายงานอุตสาหกรรม ย่อมทำให้ธุรกิจขององค์กรมีกำไร ดังนั้นเมื่อองค์กรมีกำไรก็มักจะเกิดการเติบโต และ ขยายโครงสร้างและตำแหน่งงานรองรับเพิ่มขึ้นในอนาคตสำหรับธุรกิจประเภทนี้

อภิปรายได้ว่า วิศวกร ต้องความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กิจจา บานชื่น (2560) ซึ่งอธิบายว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethnics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

5.2.6 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านเงินเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับ นั้นควรควรปรับเพิ่มขึ้นอีก เมื่อเทียบกับภาระงาน และ หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน และหากบริษัทมีกำไร ควรปรับเพิ่มอีกให้พ้นค่าเงินเฟ้อ ของประเทศไทยในปี 2565 เนื่องจากสถานการณ์โควิดทำให้ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดูแลสุขภาพของคนในครอบครัวทั้งหมด ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านอยากให้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเช่นค่ารักษาบุตร และ ภรรยา เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่มากขึ้นในการรักษาและค่าครองชีพในปัจจุบัน เช่นค่าหน้ากากอนามัย ค่าแอลกอฮอล์ และค่ายารักษาโรค และผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน พบว่าสวัสดิการที่ท่านได้รับในปัจจุบัน เหมาะสมกับค่าครองชีพ และ ตำแหน่งงานที่ได้รับเนื่องจากเห็นว่าองค์กร ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้วกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

อภิปรายได้ว่าวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญต่อด้านผลตอบแทนและเงินเดือนสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านเงินเดือน ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานโดยด้านค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ จะต้องเป็นค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ควรได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำตลอดจนการเลื่อนขั้นเงินเดือนในองค์กรจะต้องเป็นที่พอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงาน เช่น ค่าจ้าง และเงินเดือน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้มีการส่งเสริมในเรื่องสุขภาพ และพลาณามัยของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

5.2.7 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านโอกาส

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พบว่าโอกาสเจริญเติบโตในสายงานเช่นการหมุนเวียนงานให้ปฏิบัติด้านอื่นๆ การโอกาสในการเพิ่มความรู้ความสามารถหรือมีโครงการใหม่ๆ ให้ทำและยินดีที่จะปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถและความรับผิดชอบตามค่าตอบแทนในอนาคตและบางท่านยินดีที่จะได้รับการอบรมจากภายในและภายนอกองค์กรภายในองค์กรเช่นพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการอยู่ร่วมกันและทักษะความรู้เรื่องกฎระเบียบการปฏิบัติงานของบริษัทฯ รวมถึงการใช้งาน software ต่าง ๆ ผ่านระบบ e-learning ของบริษัท ที่เรียกว่า Maya DKSH ผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วน อยากได้รับโอกาสด้านพัฒนาทักษะทางภาษาต่างประเทศ และ ถูกส่งอบรมกับบริษัทผู้ผลิต เพื่อจะได้มีโอกาสได้พัฒนาองค์กร และ พัฒนางานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อแข่งขันกับองค์กรภายนอกได้

อภิปรายได้ว่าวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญต้องการโอกาสในการเจริญเติบโตของตำแหน่งงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับ กิจจา บานชื่น (2560) ซึ่งอธิบายว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethnics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ และมีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี และสอดคล้องกับ ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย (2559) ผลการศึกษาเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของวิศวกรภาคสนามด้านโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน กับความจงรักภักดี ด้านการรับรู้ ต่อองค์กรของวิศวกรภาคสนาม มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

5.2.8 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานสายตรง และได้รับความไว้วางใจ ในทั้งเรื่องงานและ เรื่องส่วนตัว จากการสัมภาษณ์สังเกตได้จากการมีพื้นที่ระยะห่างระหว่างตัวพนักงานและหัวหน้างาน

ผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วนไม่ได้ถูกทักทายหรือชมเชยจากหัวหน้างานมากนักเนื่องจากมีภาระงานที่ต้องอยู่ประจำสาขาต่างจังหวัด และไม่ค่อยได้มีโอกาสพูดคุยหรือพบปะสังสรรค์ อาจจะเนื่องด้วยสถานการณ์โควิด ในปัจจุบันที่ทั้งภาครัฐและเอกชนมีนโยบายให้เว้นระยะห่างในการทำงาน และ ในการพบปะพูดคุย

อภิปรายได้ว่าวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญในประเด็นหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาที่ให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีมากที่สุดอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้บังคับบัญชาจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถปฏิบัติงานร่วมกันและเข้าใจกัน

5.2.9 ผลด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ พบว่ามีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า 3 คนขึ้นไป และเป็นที่ยกใคร่กับเพื่อนร่วมงาน จากการสัมภาษณ์พบว่าการช่วยเหลือในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากรายละเอียดงานที่ปฏิบัติ เช่นมีการเบิกอะไหล่ที่คลังสินค้าแทนเพื่อนร่วมงาน และ ไปรับมาให้เพื่อนร่วมงาน จนถึงโรงซ่อมที่จะพร้อมซ่อม เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า ทั้งนี้ พบว่ามีการรวมกลุ่มย่อยในการออกไปซื้ออาหารที่ร้านอาหารด้วยกันแต่แยก โต๊ะทานตามนโยบาย รัฐบาล แสดงว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความสนิทสนม แต่เว้นระยะห่าง มีเพียงบางส่วนของผู้ถูกสัมภาษณ์ ไม่ได้สนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานมากนักเพราะเนื่องด้วยภาระงานและสถานการณ์โควิด ทำให้อยากเว้นระยะห่าง เนื่องจากไม่สบายใจเพราะต้องออกปฏิบัติงานภายนอกบ้าน และกลับบ้าน สม่่าเสมอ และมีความกังวลด้านการพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญในประเด็นเพื่อนร่วมงานที่มีความสนิทสนมจริงใจ เห็นอกเห็นใจกัน เป็นกันเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เนื่องจากวิศวกรภาคสนามใน หน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีการ

แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานโดยสามารถปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเป็นกันเอง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับความเดือดร้อน จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจูง หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะต้องมีการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกัน

5.2.10 ด้านสถานะของอาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับสถานะอาชีพวิศวกรที่บริษัทเนื่องจากบริษัทได้ส่งมอบ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางคือ รถยนต์ที่บริษัทให้ใช้ประจำตำแหน่งวิศวกรทุกท่าน และมีระบบดูแลรักษาความปลอดภัย GPS ติดรถยนต์ มีค่าน้ำมัน วินิจDKSH เนื่องจากเป็นองค์กรใหญ่ ที่ทำงานแบบมีอาชีพ และเมื่อทำงานมาระยะหนึ่งทุกคนก็จะสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้านำมาซึ่งค่าตอบแทน และ เบี้ยเลี้ยงที่เหมาะสม กับอาชีพวิศวกรบางส่วนมีความภูมิใจที่องค์กรเป็นระบบ Global ใช้อะไหล่ในการซ่อมของแท้เบิกห้าง ไม่ยอมใช้อะไหล่เทียบเพื่อบริการลูกค้าให้ประทับใจสูงสุด

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เกิดความรู้สึกภูมิใจในด้านสถานะอาชีพ ที่ตรงกับคุณลักษณะความรู้ ความสามารถ จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุพานี สฤษฏ์วานิช (2549 : 196-197) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงจูงใจที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานโดยผลการปฏิบัติงานมาจากความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล หากได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ หรือมีโอกาสได้แสดงออกถึงผลงานที่สร้างสรรค์

5.2.11 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อ ด้านนโยบายการบริหารงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ แจ้งว่านโยบายการบริหารงานที่บริษัทเหมาะสมกับธุรกิจที่ทำอยู่ เพราะเป็นการตรวจสอบกระบวนการสั่งงาน และ กระบวนการทำงานที่โปร่งใส ในการทำงานที่ติดต่อกับทั้งภาครัฐและ เอกชน เนื่องจากบริษัทเป็นบริษัทต่างชาติ การทำงานต้องอยู่ภายใต้กฎหมายประเทศไทย การตัดสินใจต่าง ๆ ต้องรอบคอบจากการศึกษาพบว่า

วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารมีพนักงานชั้นขอบ

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญกับนโยบายและการบริหารในองค์กรที่มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด เห็นว่านโยบายและการบริหารของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานที่จะสัมฤทธิ์ผล จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านนโยบายและการบริหารในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจ้าง หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยนโยบายและการบริหารถือเป็นปัจจัยภายนอกที่ต้องมีระบบการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน

5.2.12 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่พอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ เช่น อุปกรณ์ Safety ป้องกันภัยส่วนบุคคล เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดระเบียบผังทางเดินและโต๊ะทำงานเหมาะสม สถานที่ทำงานท่านมีความสะอาดเรียบร้อย เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหารบางส่วนแนะนำว่าควรปรับขยายพื้นที่ทำงานและพื้นที่เก็บเครื่องที่ซ่อมแล้ว จะได้ขยายรายได้จากงานซ่อมเพิ่มขึ้น อภิปรายได้ว่าวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญ กับสถานที่ปฏิบัติงานจะต้องมีความปลอดภัยและไม่อยู่ในสภาพที่จะมีผลเสียต่อสุขภาพ จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม เอชมาสโลว์ (Abraham H. Maslow : 1954) ขั้นที่ 2 ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการปกป้องคุ้มครอง ความรู้สึกที่ปลอดภัยไม่มีสิ่งคุกคาม ไม่มีควมวิตกกังวล ความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกายนอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เช่น อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความน่าอยู่

5.2.13 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความมั่นคงในงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรตลอดจนอายุงาน เพราะคิดว่างานที่นี้มั่นคงที่จะยึดเป็นอาชีพหลัก พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ประมาณ 20 ท่านผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วน อาจมีการย้ายงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่รวดเร็วเกินไป ทำให้องค์กรต้องวางแผนจัดการเรื่องทรัพยากรบุคคลในส่วนของวิศวกรภาคสนาม ใหม่โดยเร่งด่วน แต่โดยภาพรวมวิศวกรยังคงรู้สึกมั่นคงในองค์กร ในแผนกวิศวกรที่ปฏิบัติงานอยู่

อภิปรายได้ว่าวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัดให้ความสำคัญ โดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยค่า จุน หรือปัจจัยนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน เนื่องจากวิศวกรมีความรู้สึกถึงความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความเป็นเจ้าของการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร และมีความรู้สึกภูมิใจต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรที่ยึดมั่นในความเป็นอิสระ เป็นกลาง โปร่งใส เทียบธรรมซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ และความสำเร็จขององค์กร จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ที่ชี้ให้เห็นว่าความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กรนั่นเองและสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของอับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow :1954) ขั้นที่ 2 ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการมั่นคงในอาชีพ

5.2.14 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่าผู้ถูกสัมภาษณ์คิดว่า ผู้ปกครอง และผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม และยึดหยุ่นในการปกครอง และให้อิสระในการคิด ใ้มีพื้นที่ในการแสดงออกที่ถูกต้องตามระเบียบบริษัทฯ มีเพียงบางส่วน ให้สัมภาษณ์ว่า ผู้บังคับบัญชาบางท่านยังมีความเอนเอียงในการเลือกปฏิบัติกับพนักงาน เช่นการประเมินผลงานประจำปีที่ไม่ยุติธรรม

อภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีความต้องการสอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจุน หรือปัจจัยนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแลของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องให้คำแนะนำสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงานให้บรรลุผลสำเร็จสามารถวิเคราะห์ความสามารถ

ของผู้ปฏิบัติงานได้ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ใด รวมทั้งสามารถควบคุมดูแลในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

5.2.15 ผลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านความ สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับชีวิตครอบครัวมาก เพราะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต นอกจากเรื่องงานแล้ว ความสุขเกิดจากการมีกิจกรรมกับครอบครัวถือเป็นเรื่องสำคัญมากเช่นการพักผ่อนการทานอาหารร่วมกัน การออกทริปร่วมทำบุญกับครอบครัวในวันหยุด เสาร์อาทิตย์ หรือ วันหยุดประจำปีตามเทศกาลต่าง ๆ พบว่าทำให้มีพลังในการกลับมาทำงานต่อในวันทำงานปกติ

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าวิศวกรบางแผนก เช่น แผนก Calibration In House และ Onsite มีชั่วโมงการทำงานเกินเวลาปกติที่บริษัทกำหนด ทำให้มีเวลาอยู่กับครอบครัวน้อยไป ผู้ทำวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่าน ไม่พึงพอใจกับการเดินทางจากบ้านไปทำงาน โดยใช้ระยะเวลาานเฉลี่ยต่อวันคือ 2 ชั่วโมง ส่งผลให้ขาดเวลาในการอยู่กับครอบครัว ผู้ให้สัมภาษณ์เสนอแนะว่า อยากให้ผู้บริหาร ออกแบบระบบการบันทึกเวลาการทำงานแบบ ยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของวิศวกรที่มีการทำงานนอกสถานที่ อภิปรายได้ว่าอภิปรายได้ว่า วิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญในประเด็นความรักและความอบอุ่นของบุคคลในครอบครัวที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้สึกต่อบุคคลในครอบครัวที่ให้ความรักและความอบอุ่น โดยมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้ภาพรวมของด้านชีวิตส่วนตัวในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในหน่วยธุรกิจเทคโนโลยี เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของบริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด มีความจำเป็นต้องควบคู่ทั้งงานและชีวิตครอบครัว วิศวกร ต้องการมีความสมดุล ในงานและครอบครัว

สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Frederick Herzberg :1967) ที่ชี้ให้เห็นถึงการมีชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นปัจจัยค่าจุน หรือปัจจัยอนามัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยการมีชีวิตส่วนตัวจะต้องเกิดความรู้สึกต่องานและความรู้สึกของบุคคลนอกเวลาทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยพบว่า ยังขาดเรื่องที่สำคัญอีกอย่างคือ การพัฒนาวิศวกรที่ต้องการที่จะเลื่อนตำแหน่ง ไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น ควรหาวิธีการมาพัฒนาการ ตามที่

พนักงานต้องการ ไปยังจุดมุ่งหมายสูงสุด หรือ ตำแหน่งที่พนักงานท่านนั้น ๆ อยากจะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

ปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขันเรื่องธุรกิจ ผลประกอบการของธุรกิจรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ทางบริษัทจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว โดยต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็นและมีประโยชน์ต่อวิศวกร เพื่อนำไปพัฒนาองค์กร ควรส่งเสริมให้วิศวกรได้มีโอกาส พัฒนาตัวเองเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายของพนักงาน เช่นหากพนักงานวิศวกร ต้องการเลื่อนตำแหน่ง หรือ ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ หรือพัฒนาทักษะผู้นำ พัฒนาทักษะทางเทคนิควิศวกรรม จากการสัมภาษณ์พนักงานวิศวกร ภาคสนามได้รับคำแนะนำดังนี้

5.3.1 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีโอกาส อบรมฝึกฝนกับบริษัทผู้ผลิตที่อยู่ต่างประเทศให้มากขึ้น หรือ ให้ครบตามจำนวนวิศวกรทุกคน

5.3.2 ฝ่ายบุคคล และ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษโดยว่าจ้างอาจารย์ต่างประเทศมาสอนภาษาให้กับพนักงาน หรือส่งพนักงานไปอบรมภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม

5.3.3 ฝ่ายบุคคล และ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะการสื่อสารให้พนักงาน เช่น จัดระบบอบรมออนไลน์ หรือจัดบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกมาอบรมทักษะการเจรจาต่อรอง ที่มีประสิทธิภาพ

5.3.4 ฝ่ายบุคคล และ ผู้บริหาร ของบริษัทควรมีการจัดประชุมกับพนักงานวิศวกร ภาคสนามเป็นประจำทุก ๆ สามเดือนต่อหนึ่งครั้งเป็นอย่างน้อยเพื่อประชุมหรือหารือทิศทางและแนวทางของบริษัท

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีเจาะลึก (In-Depth Interview) ยังขาดการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษากลุ่มเป้าหมายในจำนวนมาก เพราะวิศวกรในระบบ ที่มีนั้นทั้งหมด 133 คน หากได้ทำการสัมภาษณ์ทั้งหมด จะสามารถประมวลผลข้อมูลได้แม่นยำขึ้นจะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรของบริษัทมากขึ้น.

5.5 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

5.5.1 ระยะเวลาในการทำวิจัยจำนวน 4 เดือนในการทำวิจัยครั้งนี้ค่อนข้างจำกัด

5.5.2 ไม่สามารถเดินทางไปสัมภาษณ์ด้วยตัวเองได้ทั้งหมดยังต้องใช้การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ในการสัมภาษณ์พนักงานเนื่องจากสถานการณ์โควิด

5.5.3 องค์กรมีการควบคุมกิจการทำให้ช่วงเวลาในการสัมภาษณ์ อาจไม่ได้รับคำตอบที่ชัดเจนทั้งหมด



บรรณานุกรม

หนังสือ

- กิจจา บานชื่น. (2560). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
นนทบุรี: บั๊กพอยท์ .
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ บริษัทเอ็นทีเอสพริ้นติ้ง จำกัด.
- พงศ์ หรดาถ. (2540) *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท
- ธนิกานต์ มาฆะศิริรานนท์. (2545). *เทคนิคการจูงใจพนักงาน*. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊กส์.
- สมคิด บางโม. (2545). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เอกสารอื่นๆ

- กรองกาญจน์ ทองสุข.(2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรใน
วิทยาลัยการอาชีพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาการบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม
นวนคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิตย์.
- โชติกา ระโส. (2555). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
(สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*.กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ.
- ฐาปนภรณ์ ขุนทองน้อย (2559) *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความจงรักภักดี
ของวิศวกรภาคสนามในอุตสาหกรรม อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้างที่จดทะเบียนในตลาด
หลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร
- ฐิติวรรณ จุ้ยเจริญ (2562) *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไลท์ซอร์ส จำกัด* มี

- วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไลต์ซอร์ส จำกัด หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ทิตติยา สมสืบ. (2553). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานขายทางโทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนากร ชันชพัฑ (2557) ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ปพิชญา ศรีจันทร์ (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประเสริฐ อุไร (2558) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) ศึกษาระดับมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- ยลดา สุพร (2559) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ส.เฮง เฮง จำกัด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- รุ่งทิพย์ ปานสวัสดิ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันองค์กรของบุคลากร บริษัท เอไอ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- วินิจฉัย ชิวะโต. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ช. สหเซ็กเทค จำกัด จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วินัย ขอนทอง (2556) การศึกษาแรงจูงใจของผู้ใช้แรงงานชาวไทยและชาวต่างชาติในธุรกิจก่อสร้างอาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทุมพร รุ่งเรือง. (2555). ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Frederick, Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara Snyderman. (1959).

The Motivation to Work. 2nd ed. New York : John Willey & Sons.

London and Bitta. (1988). *Consumer Behavior Concept and Application.* 4th ed. New York: McGraw-Hill.

Mancuso, Anthony Joseph. (2002). *The Motivational Aspects for Teaching in Catholic.*

Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and Personality.* New York : Harper & Brothers

Books

Herzberg, Frederick, Bernard Mausner, and Barbara Snyderman. (1959). *The Motivation to Work.* 2nd ed. New York : John Willey & Sons.

Herzberg, Frederick. (1967). *Work and the Nature of Man.* New York : The World Publishing Company.

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

สรุปรายได้ผลประกอบการ (2561) *สรุปผลประกอบการประจำปี 2561.* เข้าถึงได้จาก <https://tec-dksh.my.salesforce.com>

สรุปรายได้ผลประกอบการ (2562) *สรุปผลประกอบการประจำปี 2562.* เข้าถึงได้จาก <https://tec-dksh.my.salesforce.com>

สรุปรายได้ผลประกอบการ (2563) *สรุปผลประกอบการประจำปี 2563.* เข้าถึงได้จาก <https://tec-dksh.my.salesforce.com>

สรุปรายได้ผลประกอบการ (2564) *สรุปผลประกอบการประจำปี 2564.* เข้าถึงได้จาก <https://tec-dksh.my.salesforce.com>

Elementary Schools in The Diocese of San Jose in California : *Who Teaches in This Schools and Why?* [Online]. Accessed 18 Oct 2014. Available from : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/>

Maki, Diane Mae. (2002). *Work Motivators for Software Engineers : A case Study.* [Online]. Accessed 18 Oct 2014. Available from : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/>

Welch, LeAnn Willerson. (2004). *Job Satsin and Motivation : A National Study of New Superintendents.* [Online]. Accessed 19 Oct 2014. Available from : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/>

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก
Guideline Question
(แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์)

คำถามข้อที่ (1) ด้านความรับผิดชอบ “ งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านชอบและตรงตามความรู้ความสามารถ

ของท่าน นำไปสู่ความสำเร็จในหน้าที่การงานบ้างหรือไม่อย่างไร ? ”

- งานที่ท่านรับผิดชอบ เป็นงานที่ท่านชอบ และตรงกับความรู้ความสามารถ
- ท่านชำนาญหรือถนัดในงานด้านใดเป็นพิเศษ เช่น Installation/Preventive Maintenance / Repairing
- ท่านชอบงานใดเป็นพิเศษ เช่น Installation/Preventive Maintenance / Repairing
- ท่านมีความสุขในการทำงาน และ หน้าที่ ตามรายละเอียดในงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันหรือไม่

(2) ด้านการยอมรับนับถือ

เป็นคำถามข้อที่ (2) “ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานของท่านเป็นอย่างไร ”

- เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับในความสามารถ ในการทำงานของท่าน หรือ ไม่ อย่างไร
- เพื่อนร่วมงานของท่านยอมรับในความสามารถในการสื่อสาร ภายในองค์กร กับท่านหรือไม่ อย่างไร
- ลูกค้ำของท่าน ยอมรับในความสามารถ ในการทำงานของท่าน หรือ ไม่ อย่างไร

(3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

เป็นคำถามข้อที่ (3) “ งานที่ท่านปฏิบัติมีขั้นตอนและกระบวนการที่ชัดเจนแน่นอนหรือไม่ อย่างไร ”

(4) ด้านความรับผิดชอบ

เป็นคำถามข้อที่ (4) “ เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในงานท่านมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร ”

(5) ด้านความก้าวหน้า

เป็นคำถามข้อที่ (5) “ ท่านคิดว่างานที่ท่านปฏิบัติมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือไม่ อย่างไร ”

- จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ท่านได้รับการ promote เพื่อเลื่อนตำแหน่งงานบ้างหรือไม่ อย่างไร

- ท่านคาดว่า ท่านจะได้รับการ promote หรือ เลื่อนตำแหน่ง ประจำปี ในเดือนมีนาคม นี้หรือไม่ เพราะอะไร

(6) ด้านเงินเดือน

เป็นคำถามข้อที่ (6) “ ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ปฏิบัติหรือไม่อย่างไร ”

(7) ด้านโอกาส

“ ท่านคิดว่าท่านได้รับโอกาสให้เจริญเติบโตในสายงานหรือไม่ อย่างไร”

(8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

“ท่านมีระดับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากน้อยเพียงใด”

(9) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

“ท่านมีระดับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของท่านมากน้อยเพียงใด”

(11) ด้านนโยบายการบริหารงาน

“ท่านคิดว่านโยบายการบริหารงานของผู้บริหารของบริษัท มีความชัดเจน โปร่งใส เหมาะสมหรือไม่”

(12) ด้านสภาพการทำงาน

“ท่านพอใจ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ”เช่น อุปกรณ์ Safety ป้องกันภัยส่วนบุคคล เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การจัดระเบียบ ผังทางเดินและโต๊ะทำงาน ความสะอาดเหมาะสมหรือไม่”

(13) ด้านความมั่นคงในงาน

“ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงมากน้อยเพียงใด อย่างไร

(14) ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา

“ท่านคิดว่าวิธีการปกครองบังคับบัญชาของท่าน เหมาะสมหรือไม่อย่างไร

(15) สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน

“ท่านคิดว่า สมดุลชีวิต ครอบครัว และ งาน ของท่านเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร”

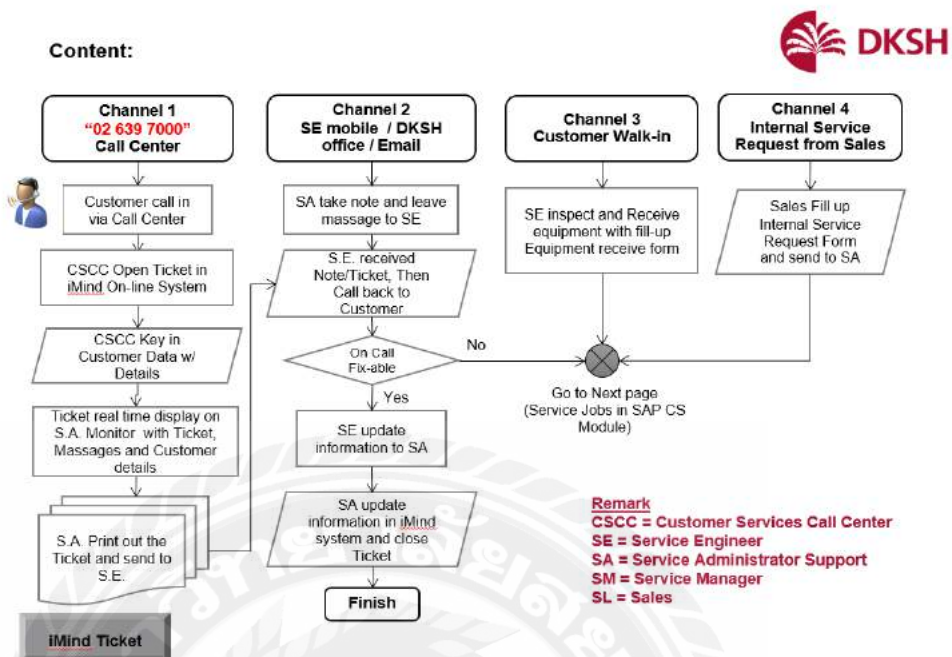


Work Flow of Service Process



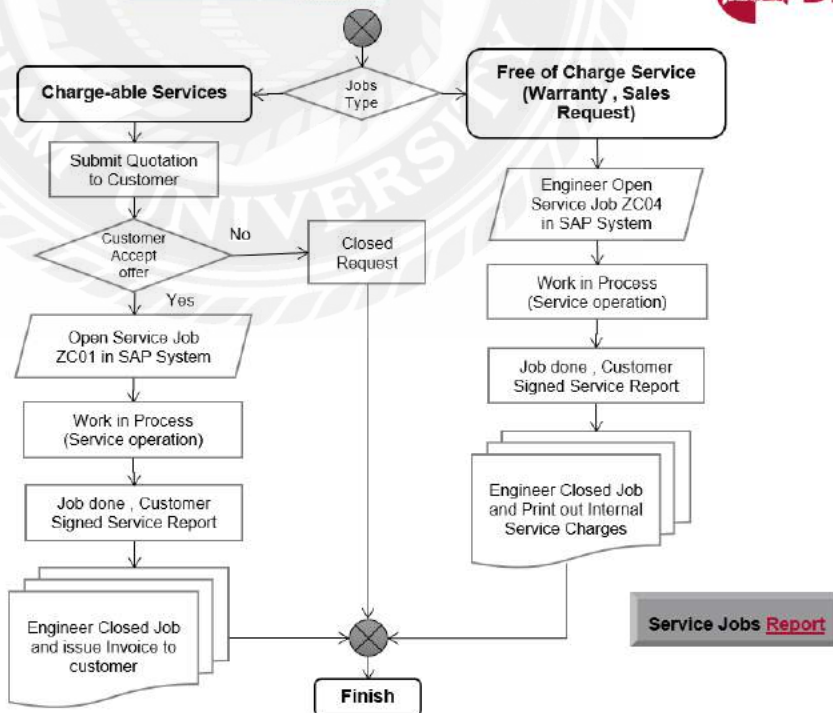
ภาพที่ 1.1 แสดงภาพ ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพของวิศวกรในบริษัท

วิศวกรภาคสนามมีส่วนช่วยพัฒนาระบบธุรกิจของบริษัทเป็นอย่างมาก เพราะวิศวกรเป็นแผนกหารายได้เข้าบริษัท ซึ่ง ระบบการจัดการคุณภาพวิศวกรถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเพราะนำมาซึ่งรายได้และทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างมั่นคง รายได้อีกทางของบริษัทมาจากรายการก่อนการขายและหลังการขายของวิศวกรภาคสนาม เช่น นำเสนองานบริการรวมถึงเสนอขาย ออกแบบงานติดตั้ง เข้าบริการติดตั้งและบริการซ่อมบำรุงและส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพสูงสุดให้ลูกค้า



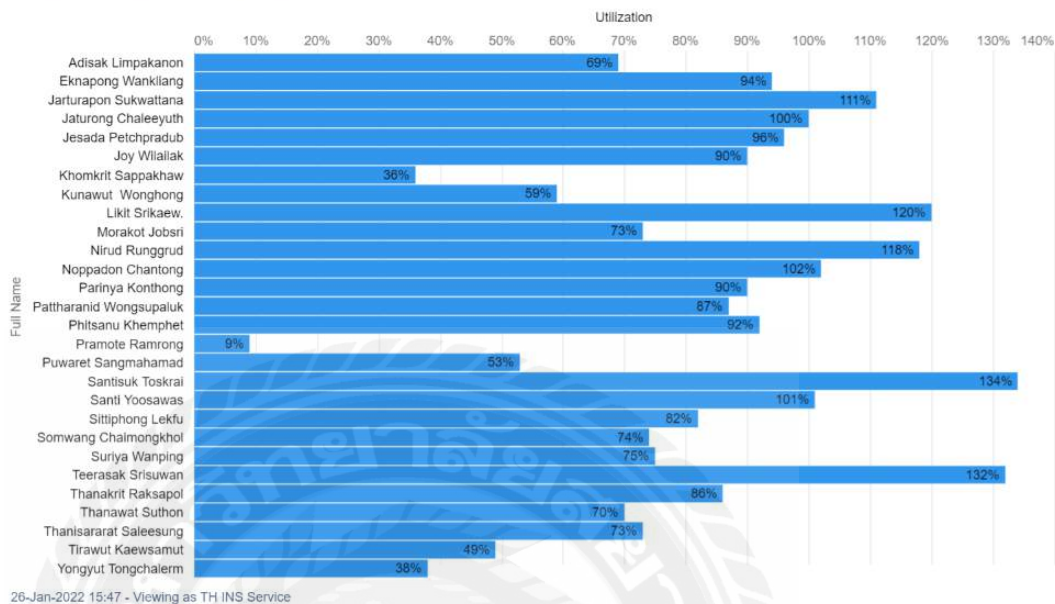
ภาพที่ 1.2 แสดงภาพ ระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพของวิศวกรในบริษัท

Service Process Work Flow.Cont.



ภาพที่ 1.3 แสดงภาพ ระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพของวิศวกรในบริษัท

2021_Utilization_THIS YEAR_INS_T



26-Jan-2022 15:47 - Viewing as TH INS Service

ภาพที่ 1.4 แสดงภาพ ระบบตรวจสอบชั่วโมงการทำงานของวิศวกรผ่าน SFDC

Service management

Home | Profile | Calendar | Logout

Welcome, Tansat Kaewsamut

Job no. Job status

Customer name Job type

Serial no. Engineer

Equipment name Business line

Logged date To

Complete date from To

Schedule date (current schedule date) from To

Search keyword

Page 1 of 7

65 record(s) found.

Dispatch	Job no.	Job status	Job type	Customer name	Serial no.	Equipment name	Problem	Engineer	Current schedule date	Indicator	Edit
	00123769	Follow up	Installation	บริษัท สโรว์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	1900451	L003P75 LAUDA HYDRO KIT VV	ถังน้ำเสีย Lauda	Jaturapon Sukwattana,Noppadon Chantong	2021-12-02 08:00	SMT	
	00124167	Follow up	Installation	สถาบันพัฒนา	51C2130036	318.00V01 Z509K UNIVERSAL CENTRIFUGE	IQOQ Hermia	Jaturapon Sukwattana	2021-12-09 12:00	SMT	
	00126470	Follow up	Installation	FACULTY OF SCIENCE, MAHIDOL UNIVERSITY	SI-06-10-A-00001-F035	DI INVVO 408 PREMIUM MAIN UNIT	ถังน้ำเสีย ROKIT	Adisak Limpakanon	2021-12-20 08:00	SMT	
	00126620	Follow up	Installation	บริษัท อิมเมคัล สเปเชียลตี้ จำกัด	1000255	L003002 HYDRO H 16 WATER BATHS	ถังน้ำเสีย Lauda	Jaturapon Sukwattana,Noppadon Chantong	2022-02-11 08:00	SMT	

ภาพที่ 1.5 แสดงภาพ ระบบตรวจสอบปริมาณงานค้าง และสถานะ ติดตามงานซ่อม(SMT)

The screenshot shows the DKSH Global People Workflow Suite interface. At the top, there is a browser address bar with the URL <https://workflow.dksh.com/Runtime/Runtime/Form/Global>. Below the browser, the DKSH logo is visible. A navigation menu contains the following items: Leave, Travel, Training, Expenses (Normal & Credit Card), Expenses (HR benefit), and Global address book. There are also Home and Help buttons. Below the navigation menu, the text "Global People Workflow Suite" is displayed, followed by a link: "Click here to view 'My Calendar'". Underneath, the section "My pending actions" is shown, which contains a table with the following data:

Workflow Name	Folio	Activity Name	Task Start Date
Leave Workflow	TH-LV-20220401-39C11E (Suniya...	Pending Approval Action	Yesterday
Leave Workflow	TH-LV-20220330-76E286 (Phitsari...	Pending Approval Action	Wednesday
Leave Workflow	TH-LV-20220328-A3F275 (Jarturap...	Pending Approval Action	Monday
Leave Workflow	TH-LV-20220328-30D6E2 (Morakot...	Pending Approval Action	Monday

ภาพที่ 1.6 แสดงภาพ ระบบตรวจสอบการขาดงาน ลางาน ลาออก ของพนักงาน(GPW)

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษา ปริญญาตรี สาขา วิศวกรรมบัณฑิตคอมพิวเตอร์ ศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เมื่อ ปีการศึกษา 2546 และได้
ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม ในปีการศึกษา 2564

ประวัติการทำงาน ผู้จัดการฝ่าย วิศวกร บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด พ.ศ.2561
ถึงปัจจุบัน

