

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน) *

เพชรพิศุทธิ์ อัจฉกร**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการเหมาะสมกับสภาพสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และคุ้มค่าเทียบเท่ากับบริษัทอื่นในกิจการเดียวกัน และเป็นธรรมชาติของอายุงานของพนักงาน ความมั่นคงของบริษัทเพื่อเกิดความมั่นคงในการทำงาน ระบบการทำงานต้องเป็นระเบียบ มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรมชาติสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำงานเป็นที่

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

บทนำ

การบริหารคือการทำความสำเร็จให้กับองค์กรโดยอาศัยความพยายามของผู้อื่น ปัญหาสำคัญประการหนึ่งของการบริหารจึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ มนุษย์เป็นปัจจัยการบริหารที่มีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่แสดงออกหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่แสดงออกย่อมเกิดขึ้นโดยมีสาเหตุ มีแรงกระตุ้น และมีจุดมุ่งหมาย ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพผู้บริหารจะต้องหาทางที่จะควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ที่ต่างก็เกิดขึ้นโดยมีสาเหตุ มีแรงกระตุ้น และมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกันนี้ให้แสดงออกในรูปแบบและทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การ การจูงใจจึงมีความสำคัญต่อองค์การต่อผู้บริหาร และต่อบุคคลที่ทำงาน (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550, หน้า 315-316) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประกันภัยจำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจ ปัญหา รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหา และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)

ขอบเขตด้านประชากร ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษา ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

Herzberg (อ้างถึงใน สุพานี สฤญวานิช, 2552, หน้า 163-164) อธิบายว่า มีปัจจัยอยู่ 2 กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่มีต่องาน ความพอใจในงานและแรงจูงใจในงาน ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจโดยตรง ได้แก่ ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง (Intrinsic to The Job) คือการประสบความสำเร็จในงาน หรือได้ทำงานให้ประสบความสำเร็จ (Achievement) ได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) จากอาชีพการงานนั้นๆ ได้รับผิดชอบ (Responsibility) ในงาน โอกาสก้าวหน้าขึ้น (Advancement) โอกาสที่เติบโต รู้มากขึ้น เก่งมากขึ้นจากงานนั้น เองงาน (Work Itself) เช่น ทำทนาย ไม่จำเจ หรือสนุกสนาน

2. ปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance หรือ Hygiene Factors) จะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยภายนอกต่องาน (Extrinsic to The Job) ได้แก่ กฎ ระเบียบ นโยบายบริษัท การบริหารจัดการ การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ ค่าจ้าง และค่าตอบแทนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ปัจจัยในกลุ่มนี้จะช่วยป้องกันความไม่พอใจ ทำให้เกิดความรู้สึกเฉยๆ หรือไม่รู้สึกเป็นลบ ซึ่งปัจจัยในกลุ่มนี้จะช่วยตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของพนักงานนั่นเอง และปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทนซึ่งอยู่ในกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาจะเป็นปัจจัยในกลุ่มจูงใจด้วย

วรรณ สิริสมพร (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัมมิต แหลมฉบ้ง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัมมิต แหลมฉบ้ง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านพบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความสำเร็จของงาน และด้านความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการบริหาร และนโยบายของบริษัท ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน บริษัท ชัมมิต แหลมฉบ้ง โอโต บอดี เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี คือ ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมการให้ข้อเสนอแนะในการทำงานเพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และส่งเสริมให้พนักงานได้รับโอกาสศึกษาและฝึกอบรมดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ พร้อมทั้งพิจารณาปรับตำแหน่ง และการปรับค่าจ้างและเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบด้วยความเป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ ซึ่งส่งผลให้บริษัทประสบความสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆ ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ หนังสือ เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน) จำนวน 310 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัยจำกัด (มหาชน) จำนวน 4 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ หนังสือ เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ต่างๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. การวิจัยสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบนึ่งทางการ (Structured interview or formal interview) โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาหาข้อสรุปอย่างมีระบบ มีเหตุผล และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการเหมาะสมกับสภาพสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และค่านิยมเท่ากับบริษัทอื่นในกิจการเดียวกัน และมีความเป็นธรรมต่ออายุงาน เช่น เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทนพิเศษ เงินค่าครองชีพ การจ่ายโบนัสตามผลกำไรของบริษัท ยูนิฟอร์ม เบี้ยขยัน ค่าโอที ประกันอุบัติเหตุ การให้เงินรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลงานดี สวัสดิการของพนักงานในความเสี่ยงปฏิบัติงาน เป็นต้น ความมั่นคงของบริษัทเพื่อเกิดความมั่นคงในการทำงาน ระบบการทำงานต้องเป็นระเบียบ มีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรมไม่เห็นแก่พวกพ้อง ความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจเข้าใจกัน ทำงานเป็นทีมที่ดี

ปัญหาส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บังคับบัญชามีความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานไม่ดี เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ขาดความร่วมมือร่วมใจ ความสามัคคีในการทำงาน มีการเอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ค่าตอบแทนต่างๆ และสวัสดิการ

น้อยเกินไปไม่เหมาะสม ควรได้ตามมาตรฐานของบริษัทอื่นในกิจการเดียวกัน ระบบการทำงานไม่เป็นระบบระเบียบ และไม่มีการจัดสรรเวลางานในการปฏิบัติงานของพนักงาน วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

แนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีรางวัล มีการชมเชย จัดระบบการทำงานให้เป็นระเบียบและสะดวกรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน จัดอบรมพนักงานให้เข้าใจระบบการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน และควรจัดสรรเวลาการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน ควรมีการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ดี ทำงานเป็นทีมได้ มีการอบรมเรียนรู้และส่งเสริมงานด้านประกันภัย แก่พนักงาน มีบุคลากรผู้ชำนาญการประสบการณ์สูงๆ เฉพาะทาง ส่งเสริมและสนับสนุน ให้พนักงานทุกคนเกิดความรักต่อองค์กร ปรับปรุงแก้ไขปรับเปลี่ยนวัสดุและอุปกรณ์สำนักงาน ให้เพียงพอ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับสภาพสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และคําค่าเทียบเท่ากับบริษัทอื่นในกิจการเดียวกัน มีความเป็นธรรมต่ออายุงาน ความมั่นคงของบริษัท ระบบการทำงานต้องเป็นระเบียบ ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรม ความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำงานเป็นทีม

ปัญหาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ผู้บังคับบัญชามีความไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ขัดแย้งในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานขาดความสามัคคีในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆน้อยเกินไปไม่เหมาะสม ระบบการทำงานไม่เป็นระบบ วัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ

แนวทางแก้ไขปัญหาและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ควรมีสวัสดิการที่ดี มีรางวัล การชมเชย จัดระบบการทำงานให้เป็นระเบียบ จัดอบรมพนักงานให้เข้าใจระบบการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับจัดกิจกรรมสร้างสรรค์สร้างความสัมพันธ์ อบรมเรียนรู้และส่งเสริมงานด้านประกันภัยแก่พนักงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความรักต่อองค์กร ปรับปรุงแก้ไขปรับเปลี่ยนวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วม เข้าใจในงานทั้งสองฝ่าย และมีการกล่าวชมเชย และให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน
2. ให้ความสำคัญในการกำหนดและพัฒนาแนวทางรูปแบบการบริหารงานขององค์กร ให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับสภาพงานและสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการระบบการทำงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับอัตราค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ให้มีความเหมาะสมและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อดึงดูดให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ส่งเสริมและสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้มีความพร้อม และเพียงพอต่อความต้องการ
5. สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีการทำงานเป็นทีม โดยจัดกิจกรรมให้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: รุ่งเรืองรัตน์พรินติ้ง.
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี (พิมพ์ครั้งที่ 2).
ปทุมธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณาสิริสมพร. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ชัมมิต แผลมฉบับัง
โอโต บอดี้ เวิร์ค จำกัด จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.