

ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นุชรา โพธิ์งาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2549

**MOTIVATION, PERSONALITY AND CORPORATE CULTURE INFLUENCING
WORK BEHAVIOR OF EAST WEST SIAM' S EMPLOYEES**

**AN ABSTRACT
BY
NUCHARA PHONGAM**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of
Business Administrations Degree in Management
at Srinakharinwirot University
October 2006**

นุชรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน* ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 108 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้การหาค่าความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 7,500 - 20,000 บาท และมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

2. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความอยู่รอดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับมาก และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y คือ พนักงานมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y และมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก

4. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์โดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยรวมมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง

6. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์และวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับปานกลาง

7. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) และมีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับดี (ไม่ลาออกจากงาน)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Nuchara Phongam. (2006). *Motivation, personality and corporate culture influencing work behavior of East West Siam's Employees*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Assoc.Prof.Sirivan Serirat.

The purpose of this research was to study motivation, personality and corporate culture influencing work behavior of East West Siam's Employees. The samples of this research were 108 employees who were working for East West Siam. Questionnaire were used to collect data which were analyzed by percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair comparison analysis by Least Significant Difference (LSD) and Multiple Regression analysis; processed by SPSS for Windows Version 11.

The research revealed that:

1. The majority of employees of East West Siam were women, 30-39 years old, bachelor degree graduated, single married status, 7,500 - 20,000 baht monthly income and less than 5 years length of service.
2. Opinion of East West Siam's employees toward ERG theory of motivation on overall existence needs aspect was at moderate motivation level, on overall relatedness needs aspect was at high motivation level and on overall growth needs aspect was at moderate motivation level.
3. Opinion of East West Siam's employees toward X and Y motivation theory showed that employees' motivation was theory Y type and very high theory Y motivation level.
4. Opinion of East West Siam's employees toward achievement motivation need theory on overall need for achievement aspect was at very high motivation level, on overall need for affiliation aspect was at high motivation level, on overall need for power aspect was at moderate motivation level.
5. Opinion of East West Siam's employees toward extraversion personality, agreeableness personality, conscientiousness personality and openness to experience personality were at high level; moreover, opinion toward emotional stability personality was at moderate level.

6. Opinion of East West Siam's employees toward constructive culture styles and aggressive-defensive culture styles were at high level; other than that, opinion toward passive-defensive culture styles was at moderate level.

7. Work behavior of East West Siam's employees on absenteeism aspect was at very good level (none absence); also, work behavior on productivity aspect, job satisfaction aspect and turnover aspect were at good level (non resignation).

Hypothesis test result; summarized that,

1. East West Siam's Employees with different ages had different work behavior on productivity aspect and job satisfaction aspect at .05 statistically significant different level.

2. East West Siam's Employees with different educational levels had different work behavior on turnover aspect and job satisfaction aspect at .05 statistically significant different level.

3. East West Siam's Employees with different marital status had different work behavior on overall work behavior, absenteeism aspect and job satisfaction aspect at .05 statistically significant different level.

4. East West Siam's Employees with different incomes had different work behavior on overall work behavior, productivity aspect and job satisfaction aspect at .05 statistically significant different level.

5. Personality factor which were extraversion personality and conscientiousness personality; as well as, corporate culture factor on constructive styles could be used to predict work behavior on absenteeism aspect at .01 statistically significant level.

6. ERG motivation factor on growth needs aspect, personality factor on conscientiousness personality, Y theory motivation factor and achievement motivation factor on need for power aspect could be used to predict work behavior on turnover aspect at .01 statistically significant level.

7. Achievement motivation factor on need for achievement aspect, need for power aspect, corporate culture factor on constructive styles and personality factor on agreeableness personality aspect could be used to predict work behavior on productivity aspect at .01 statistically significant level.

8. Corporate culture factor on constructive styles, achievement motivation factor on need for achievement aspect, need for affiliation aspect, ERG motivation factor on growth needs aspect and Y theory motivation factor could be used to predict work behavior on job satisfaction aspect at .01 statistically significant level.

ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นุชรา โพธิ์งาม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเชิงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรม
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ของ นุชรา โพธิ์งามฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา และประธานควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษาชี้แนะ และให้หลักการในการทำงานวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตลอดจนการติดตามปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์เล่มนี้มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฌักษ์ กุลิสร์ ที่กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้มีประสิทธิภาพตรงตามเนื้อหา โครงสร้าง และเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่านในความเมตตาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน และขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่ให้ทั้งกำลังใจและกำลังใจที่ดีเยี่ยมแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์เล่มนี้ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบิดามารดา สามีน้อง ที่ให้การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยเล่มนี้เป็นประโยชน์สำหรับ บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร

นุชรา โพธิ์งาม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	26
ประวัติบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	34
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	104
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	107
อภิปรายผลการวิจัย	114
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	124
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	129
 บรรณานุกรม	 130
 ภาคผนวก	 134
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 144

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบทฤษฎี X กับทฤษฎี Y ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์.....	13
2 สัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่างๆ ในทฤษฎีแรงจูงใจไฟสแมทท์ ของ แมคเคลแลนด์ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ทฤษฎี ERG และทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์.....	15
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎี ERG.....	44
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y.....	45
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา.....	46
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	48
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ.....	49
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน.....	50
9 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน.....	59
10 จำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่จัดกลุ่มใหม่.....	61
11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎี ERG.....	62
12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y	64
13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ตามทฤษฎี ความต้องการแสวงหา.....	65
14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ.....	66
15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์การ.....	69
16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน.....	71
17 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	74
18 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามอายุ.....	77
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	78
21 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
22 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
23 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	82
24 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	84
25 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	86
26 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	87
27 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	88
28 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	89
29 การทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงาน.....	90
30 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงาน และเวลาในการทำงาน.....	92
31 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้าน บุคลิกภาพและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต.....	96
33 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน.....	99
34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	101

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของบุคคล ของ Maslow.....	10
3 แสดงสิ่งที่เป็นพื้นฐานและผสมผสานกันเป็นบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน.....	20
4 พฤติกรรมองค์กรพื้นฐานชั้นที่หนึ่ง.....	27
5 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร.....	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการบริหารองค์กรตามหลักเศรษฐศาสตร์ได้มีการแบ่งปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการด้านการผลิต ได้แก่ ทุน แรงงาน ที่ดิน และผู้ประกอบการ จากคำกล่าวข้างต้นทำให้ได้ข้อสรุป ที่ชัดเจนว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สำคัญและจำเป็นที่สุด เนื่องจากมนุษย์มีสิ่งที่เป็นสินทรัพย์ในตนที่เรียกว่า “ทุนทรัพย์ในตน” ซึ่งเป็นความรู้และทักษะในการทำงานที่จะเป็นแรงผลักดัน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนด (ชาร์ค อุดมไพจิตรกุล. 2547: 206) เนื่องจาก คนเป็นผู้ลงมือลงแรงออกความคิดในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนองตอบความต้องการ ของลูกค้า แต่มนุษย์ก็มีความหลากหลายโดยแต่ละคนล้วนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องใช้ ทักษะในการบริหารงานด้านงานบุคคล ให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์งาน หรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าในองค์กรใด ๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้า ได้ต้องประกอบด้วยเงื่อนไข และองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพ และบุคลากรในองค์กรนั้นมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (อดิศักดิ์ สติรศาสตร์. 2547: 1)

ทั้งนี้วิธีการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่องค์กรทำ คือ การสร้าง แรงจูงใจให้กับพนักงานเพราะการจูงใจและการเสริมแรงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิด กำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวพนักงานเอง ขั้นตอนของการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจคือเรื่องความแตกต่างและความคล้ายคลึง ของบุคลากรในองค์กร ในเรื่องบุคลิกภาพซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล การ ศึกษาด้านบุคลิกภาพมีความสำคัญ เพราะบุคลิกภาพมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน องค์กร การบริหารจึงต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจถึงหลักการจัดการเสริมสร้างการดูแล เอาใจใส่ด้วยการศึกษาและพัฒนารูปแบบบุคลิกภาพที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขณะเดียวกันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรขนาดใหญ่ องค์กรเอกชน หรือรัฐบาลล้วนต้องมี วัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ทุกคนที่ทำงานและอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมีระบบมีระเบียบ มีการทำงานที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันมีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

เดียวกัน วัฒนธรรม องค์การจึงมีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ (ปราณี วิจิตรเลิศ. 2547)

การศึกษาวัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันในแต่ละองค์การ เช่น พนักงานมีอัตราการลาออกจากงานสูง ปัญหาเรื่อง การทำงานไม่ประสบความสำเร็จตามหน้าที่ที่มอบหมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นใหญ่มีสาเหตุมาจากปัจจัย ด้านวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันรวมถึงเรื่องค่าตอบแทน และสวัสดิการ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ โอกาสการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และเรื่องของสภาพแวดล้อมในองค์การ สาเหตุเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บริษัทในด้านต้นทุนที่เพิ่มขึ้น จากกระบวนการในการสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม พนักงานให้มีความชำนาญเพื่อทดแทน พนักงานที่ลาออกไป อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อผลประกอบการขององค์การและการสร้าง ความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย ดังนั้นองค์การ จึงต้องค้นหาแนวทางในการดำเนินการ ที่จะดึงเอาศักยภาพของบุคคลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิด ประโยชน์มากที่สุด

บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดเป็นหนึ่งในจำนวนบริษัทผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีการ ดำเนิน กิจการมาเป็นเวลานานกว่า 20 ปี ปัจจุบันบริษัทเปิดให้บริการจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบ ครบวงจรทั้งในประเทศไทยและประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติถึงร้อยละ 90 บริษัทมีการบริหารงานโดยทีมงานที่เป็น ชาวต่างชาติและชาวไทย มี พนักงานทั้งที่เป็นคนไทยและคนต่างชาติรวมกว่า 200 คน ในการ ให้บริการลูกค้า เนื่องจากเป็นธุรกิจ บริการที่ต้องอาศัยพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการที่จะผลักดันให้ ธุรกิจดำเนินไปได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงคุณภาพของ การบริการที่น่าเสนอ ขณะเดียวกันการที่จะ ทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจ และตั้งใจที่จะ ทำงานอย่างเต็มที่อย่างเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันนั้น บริษัทย่อมต้องมีสิ่งจูงใจให้กับพนักงานเพื่อ ที่ จะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงานด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเข้าใจถึงความสำคัญในเรื่องวัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการ สร้าง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ และมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัย จูงใจ บุคลิกภาพ และ วัฒนธรรมองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด” เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของพนักงาน ปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นใน องค์การ เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลงเพราะเหตุใด พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็ม ความสามารถ ขาดความ ชำนาญ สาเหตุอาจมาจากการฝึกอบรมไม่เพียงพอหรือไม่ ที่ส่งผลให้ไม่ สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เท่าที่ควร อัตราการเข้าออกของพนักงานมีมากขึ้นเนื่องจากสาเหตุ ใด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การ ได้นำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิ ภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน อายุงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างไร
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด
3. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในการ ตัดสินใจในด้านการจัดการองค์การ และด้านการบริหารงานบุคคล
4. สามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษา หรือเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

1.1.1. เพศ

1.1.1.1. ชาย

1.1.1.2. หญิง

1.1.2. อายุ

1.1.2.1. 20 - 29 ปี

- 1.1.2.2. 30 - 39 ปี
- 1.1.2.3. 40 – 49 ปี
- 1.1.2.4. 50 ปีขึ้นไป
- 1.1.3. ระดับการศึกษา
 - 1.1.3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.3.2. ปริญญาตรี
 - 1.1.3.3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.4. สถานภาพสมรส
 - 1.1.4.1. โสด
 - 1.1.4.2. สมรส
 - 1.1.4.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.1.5. รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.5.1. 7,500 – 20,000 บาท
 - 1.1.5.2. 20,001 – 32,500 บาท
 - 1.1.5.3. 32,501 – 45,000 บาท
 - 1.1.5.4. 45,001 – 57,500 บาท
 - 1.1.5.5. 57,501 บาทขึ้นไป
- 1.1.6. อายุงาน ปี
- 1.2. ปัจจัยจูงใจ
 - 1.2.1. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG
 - 1.2.1.1. ด้านความอยู่รอด
 - 1.2.1.2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
 - 1.2.1.3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
 - 1.2.2. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y
 - 1.2.2.1. ปัจจัยจูงใจแบบทฤษฎี X
 - 1.2.2.2. ปัจจัยจูงใจแบบทฤษฎี Y
 - 1.2.3. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา
 - 1.2.3.1. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 1.2.3.2. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์
 - 1.2.3.3. ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ
- 1.3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - 1.3.1. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย
 - 1.3.2. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
 - 1.3.3. บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ

- 1.3.4. บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์
- 1.3.5. บุคลิกภาพแบบใจกว้าง
- 1.4. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ
 - 1.4.1. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์
 - 1.4.2. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา
 - 1.4.3. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ประกอบด้วย

- 2.1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด
 - 2.1.1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน
 - 2.1.2. ด้านการลาออกจากงาน
 - 2.1.3. ด้านการเพิ่มผลผลิต
 - 2.1.4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการหรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ และความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล ตามทัศนะของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด งานวิจัยครั้งนี้ได้นำปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี อี.อาร์.จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของดักลาส แมคเกรเกอร์ และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา ของ แมคเคลแลนด์ มาศึกษา

2. **บุคลิกภาพ** หมายถึง รูปแบบบุคลิกภาพตามทฤษฎี Five factor Model ที่เป็นลักษณะโดยรวม ของพนักงานที่มีความเป็นเอกลักษณ์ ที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตามทัศนะของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

3. **วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในองค์การ ซึ่งวัฒนธรรมองค์การ จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การของ Cooke and Lafferty ที่แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 แบบ คือ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ – เฉื่อยชา และ วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว

4. **พนักงานในองค์การ** หมายถึง พนักงานทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ได้แก่ พนักงานและหัวหน้างานระดับต้น (Supervisor) ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในองค์การตาม บทบาทหน้าที่ต่างๆ

5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน อายุงาน ของพนักงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

6. อายุงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงาน เป็นระยะเวลาเริ่มจากวันแรกที่พนักงานเข้ามาทำงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จนถึงปัจจุบัน

7. รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้เฉลี่ยที่พนักงานได้รับซึ่งเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานในแต่ละเดือนที่เป็นจำนวนเงิน

8. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำการประพฤติดปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน

8.1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่มาทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต หมายถึง การวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผล เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการให้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

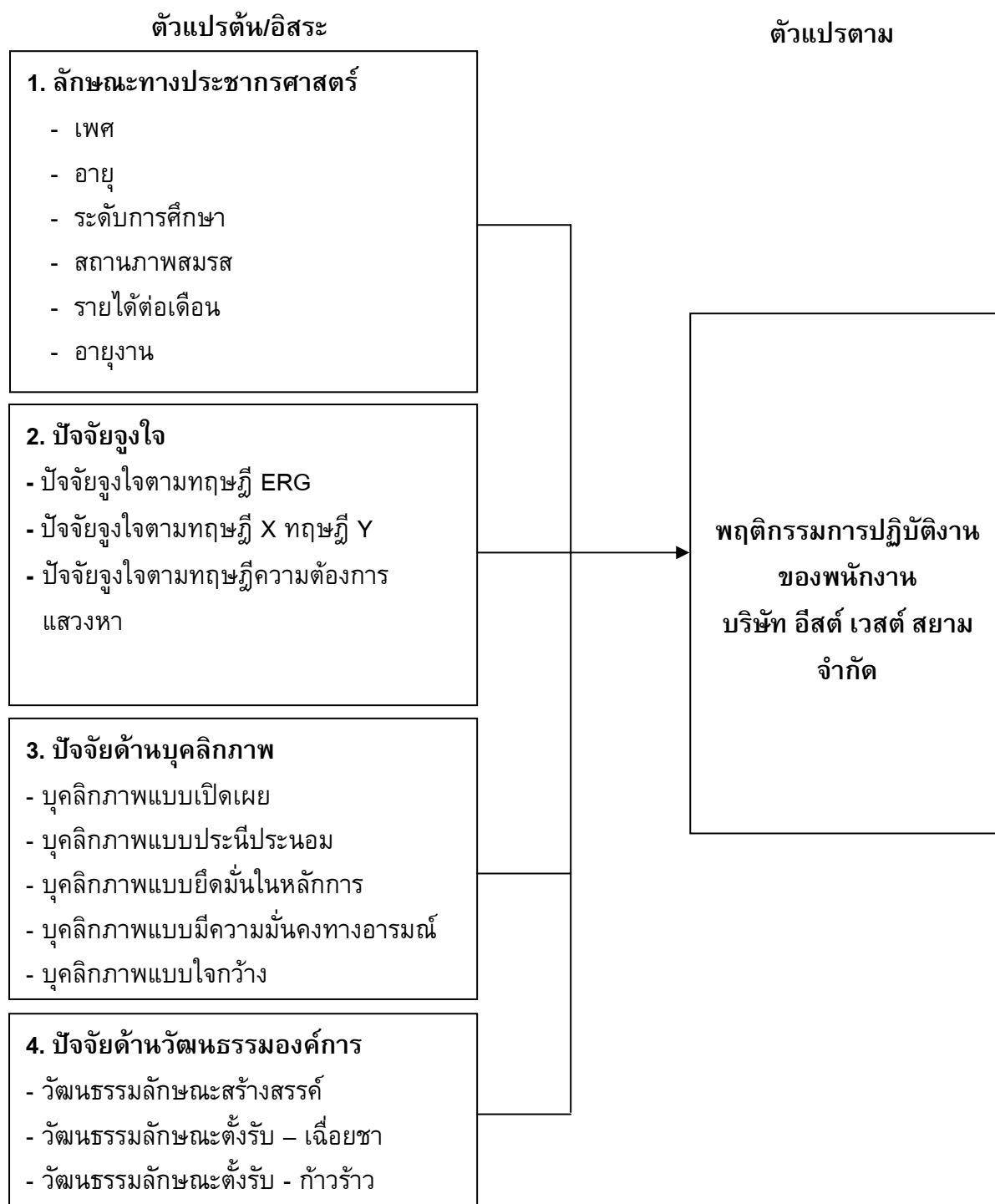
8.2. ด้านการลาออกจากงาน หมายถึง ความต้องการของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดที่จะลาออกจากองค์การ ซึ่งเป็นอันสิ้นสุดสถานภาพการเป็นพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

8.3. ด้านการเพิ่มผลผลิต หมายถึง การวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผล เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการให้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

8.4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีต่อการทำงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในด้านปัจจัยเชิงจิตวิทยาโดยนำเอาทฤษฎีแรงจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ แรงจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ และทฤษฎีความต้องการแสวงหา ของ แมคเคลแลนด์ มาเป็นกรอบแนวคิด ในส่วนของปัจจัยด้านบุคลิกภาพใช้กรอบแนวคิดตาม Big 5 Model และกรอบแนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์การนั้นได้นำเอาทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การของ Cooke and Lafferty มาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน
5. ประวัติบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1. ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

กิบสันและคนอื่นๆ (Gibson and Others. 2000 : 127) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง การได้รับแรงผลักดันในตัวบุคคล และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง

ฟลิปโป (Flippo. 1966 ; อ้างอิงจาก มนัส บุญวงศ์. 2537 : 15) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง การกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในเป็นพลัง มีอาการเร้าหรือเป็นอาการเคลื่อนไหวที่บ่งการ หรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้นด้วยวิธีการเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก เช่น การดำเนินการเพื่อสนองความปรารถนาต่างๆ ให้เป็นที่พอใจ และด้วยวิธีการเชิงลบ เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เป็นต้น ดาฟท์ (Daft. 1988 : 398 ; อ้างอิงจาก มนัส บุญวงศ์. 2537 : 15) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ และเป็นแรงกระตุ้นที่บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545 : 305) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

อาริดา สวับุตร. (2539 : 11) ได้ให้ความหมายของการจงใจว่า หมายถึง สภาวะที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้

อดุลย์ จาตุรงคกุล. (2536 : 145) การจงใจ หมายความว่า การที่บุคคลถูกชี้นำบุคคลให้ก่อปฏิบัติการไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง การจงใจอาจเป็นปฏิบัติการในจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้ แต่มันก็เป็นพลังผลักดันให้ก่อปฏิกริยานั้น พลังดังกล่าว เรียกว่า สิ่งจงใจ

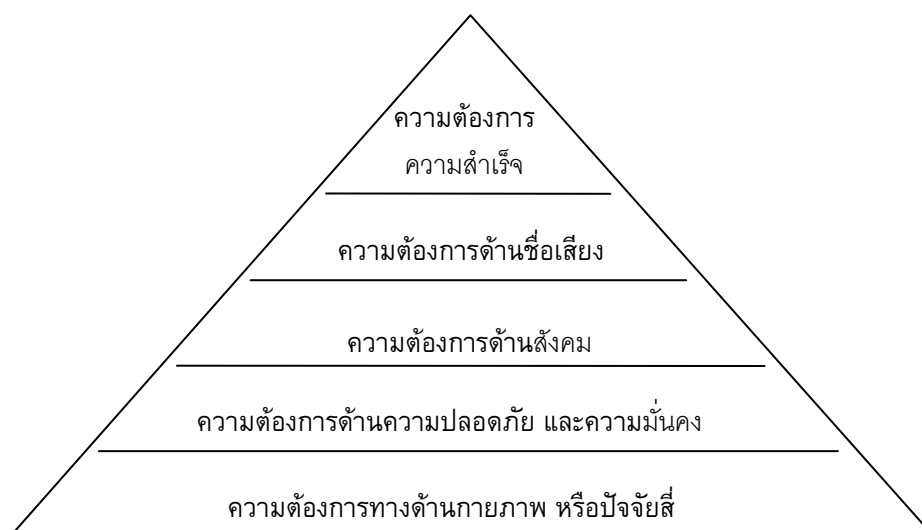
กล่าวโดยสรุป แรงจงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการทั้งภายในและภายนอกร่างกาย หรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานเต็มใจและพอใจในการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การจะเกิดแรงจงใจในการปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งจะอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์การได้ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากองค์การในด้านต่าง ๆ องค์การจึงต้องสร้างสิ่งจงใจต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันไปทั้งในด้านความคิดและพฤติกรรม

1.2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจงใจ

1.2.1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของบุคคล

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ผู้เสนอทฤษฎีนี้ คือ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) เป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ตามภาพประกอบที่ 2 ซึ่งทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีดังนี้

1. ความต้องการของคนสามารถนำมาเรียงลำดับตามความสำคัญ ได้จากความต้องการ การต่ำสุดไปถึงสูงสุด คือความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการมีชื่อเสียง และความต้องการให้เกิดความสำเร็จในชีวิต



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของบุคคล ของ Maslow

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของคนต่อไปอีก แต่สามารถจูงใจได้จากความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของคนจะซ้ำซ้อนกับความต้องการอันหนึ่ง อาจจะยังไม่ทันหมดไปความต้องการอย่างอื่นอาจเกิดขึ้นมาได้ในขั้นตอนนี้ ขอให้ทำความเข้าใจกับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการในปัจจัยดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอด เช่น ปัจจัยสี่ หรืออาหาร น้ำดื่ม ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทาง ด้านร่างกายจะมีต่อผลพฤติกรรมของคน คือเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย มาสโลว์ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะขาดแคลนอาหาร ก็จะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งอื่นใด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความปลอดภัย การเข้าสังคม การมีชื่อเสียงหรือความสำเร็จในชีวิต คือว่าความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด (Survival)

2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้มีความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน รวมทั้งความมั่นคงในชีวิต ความต้องการความปลอดภัยจะอยู่ในระดับที่สูงขึ้นไป และจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยจึงหมายถึง การให้ความแน่นอนในการทำงาน หรือการให้หลักประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมทั้งด้านการเงินแก่คนงาน ในปัจจัยนี้จะเห็นว่า สหภาพแรงงาน (Labor Union) ต่าง ๆ จะพยายามให้เกิดการตอบสนองความต้องการในด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงแก่คนงานมากขึ้น ไม่เพียงแต่ต้องการที่จะเพิ่มค่าจ้างในสูงขึ้นเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะให้เพิ่มด้านความมั่นคงของงาน และผลประโยชน์อื่น ๆ ด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคม ก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะเป็นสมาชิกของกลุ่ม หรือรวมกับกลุ่มหรือความต้องการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากกลุ่มและบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มอยู่เสมอ เป็นต้น

4. ความต้องการมีชื่อเสียง หรืออยากเด่นอยากดัง (Esteem needs) ความต้องการมีชื่อเสียงนี้เป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นไป อันได้แก่ความต้องการให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ คงจะปรากฏออกมาในลักษณะของบทบาทและสถานภาพในสังคม ชื่อเสียง หรือสร้างจุดเด่นในเรื่องต่าง ๆ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs or self fulfillment) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือเป็นความต้องการที่จะให้เกิดความสำเร็จตามความ คิดฝันตามอุดมการณ์ เช่น บางคนต้องการเป็นนักแสดง บางคนต้องการเป็นนักเขียนที่มีชื่อเสียง

ทฤษฎีของมาสโลว์เป็นการอธิบายแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยคำนึงถึงความต้องการในแต่ละลำดับขั้น ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันหรือแรงจูงใจให้บุคคลแสวงหาวิธีสนองตอบความต้องการ หากความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.2.2. ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือความต้องการแสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement motivation) บรรยงค์ โตจินดา. 2541: (258-259)

เดวิด แมคเคลแลนด์ ได้บอกวิธีกระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ทำงานดีขึ้น โดยให้พนักงานมี (1) ความปรารถนาความสำเร็จของงาน (2) ใฝ่หาอำนาจหน้าที่ หรือ (3) ยินดีเข้าร่วมงานด้วยความรักและผูกพัน ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จของงานเพื่อทำความยินดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคล ส่วนความต้องการที่จะมีอำนาจหน้าที่เพื่อจะมีบทบาทสถานภาพ มีอิทธิพลและควบคุมคนอื่นได้ อีกส่วนหนึ่งทำงานเพื่อสร้างความรักและความผูกพันเพื่อให้ได้มาซึ่งมิตรภาพและสัมพันธภาพทางสังคมกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น พวกทุ่มเทให้กับงาน (Work aholics) จะมีความปรารถนาแรงกล้าในผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าต้องการอำนาจหน้าที่สถานภาพหรือให้ใครมารักและผูกพัน บางคนจะมุ่งสร้างมิตรภาพได้เพื่อนพ้องผูกใจในงาน โดยไม่คำนึงถึงการได้ตำแหน่งหน้าที่ ดังนั้นตามทฤษฎีของ แมคเคลแลนด์ ที่จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของคนมี 3 วัตถุประสงค์ (APA) คือ

1. ต้องการความสำเร็จของงาน (Achievement) เป้าหมายคืองานที่ยากและท้าทาย คุณค่าและความสำเร็จของงานที่ทำอย่างมีอิสระและเชื่อมั่น
2. แสวงหาอำนาจหน้าที่ (Power) เชื้อระบบอำนาจขององค์กร รักษาคุณค่าของงานที่ทำ ยึดประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ยึดมั่นความยุติธรรมไม่ลำเอียง
3. ต้องการความรักความผูกพันหรือสายสัมพันธ์ (Affiliation) แสวงหาโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หวังโอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นเพื่อเป็นสะพานความเข้าใจที่ดีให้เป็นประโยชน์กับงานที่ต้องทำให้สำเร็จ

การทำงานของบุคคลหนึ่งจะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จากความต้องการข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อดังกล่าวข้างต้น อาจทดสอบได้ด้วย McClelland's Thematic Apperception Test ว่าโน้มเอียงไปทางใด ผลของการศึกษาเรื่องแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ พบว่าพวกมุ่งความสำเร็จไว้มาก (High-achievers) จะมีลักษณะเด่นพิเศษเฉพาะตัว เช่นมีความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดีเพื่อเนื้อแท้ความเข้าใจมากกว่าความต้องการรางวัลจากผลงานนั้น พวกเขาเป็นกลุ่มที่รักความจริงจึงกำหนดเป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผล โดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนพวกนี้ต้องทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมาก ๆ เมื่อทราบว่างานสำเร็จด้วยดี ข้อมูลย้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ สมควรที่ผู้บริหารจะมุ่งหาพวกมุ่งความสำเร็จเหล่านี้ในองค์กรของตนเองให้พบแล้วให้ความเชื่อมั่นในงานที่เหมาะสมแก่พวกเขาแล้วจะได้ผลงานที่ดีเพราะเราส่งเสริมคนที่มีความตั้งใจสูงได้เพิ่มความ สามารถและได้รับความสำเร็จ

1.2.3 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ ศาสตราจารย์ ดักลาส แมคเกรเกอร์ แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งแมสซาชูเซตส์ (McGregor's theory X, Y)

ในปี ค.ศ .1957 ดักลาส แมคเกรเกอร์ ได้เสนอแนวความคิดว่า การกระทำใดๆ เชิงบริหารเกิดขึ้นโดยตรงจากหลักการใดหลักการหนึ่งของทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งที่ผู้บริหารนั้นยึดมั่นอยู่ แสดงออกมาในการบริหารบุคคลพฤติกรรมในการวินิจฉัยสั่งการการบังคับบัญชาให้คนทำงาน รวมถึงการวางรูปแบบโครงสร้างขององค์การและการจัดหน่วยงานในองค์การ ล้วนแล้วแต่มาจากแนวทางพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น จึงมีข้อสมมติหลายประการที่เป็น “เค้าเงื่อน” (Implicit) มากกว่าเป็น “ตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน” (Explicit) แต่ข้อสมมติเหล่านี้อาจจะแสดงให้เห็นจากการสังเกตแบบต่างๆ ของการกระทำที่ผู้บริหารได้นำมาใช้จัดการงานซึ่งมาจากอิทธิพลของทฤษฎีต่างๆ ที่ผู้บริหารที่ใช้ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ซึ่งเป็นสมมติฐานที่เกี่ยวกับคนและรูปแบบหรือวิธีจูงใจคนให้ทำงานโดยมีข้อแตกต่างกัน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎี X กับ ทฤษฎี Y ของดักลาส แมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. คนทุกๆ ไปไม่ชอบทำงาน จะหลีกเลี่ยงงานเท่าที่จะทำได้	1. งานเป็นสิ่งที่ธรรมชาติสามัญ เช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน
2. ปกติคนจะขาดความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและจะไฝหาความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด	2. จริงๆ แล้วคนไม่เกียจคร้าน แต่ที่เขาเกียจคร้านเพราะผลของประสบการณ์ที่เขาได้รับ
3. ธรรมชาติคนโดยทั่วไปสมควรต้องควบคุม อยู่เสมอ และบางครั้งต้องมีการลงโทษกันบ้าง เพื่อให้ทำงาน	3. คนโดยทั่วไป จะกระทำการใดได้ด้วยวิธีของตนเองเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ที่พวกเขาได้รับมอบหมายให้ทำ
	4. ทุกคนต่างมีศักยภาพภายใต้เงื่อนไขที่เหมาะสมบางประการ ที่พวกเขาพยายามเรียนรู้เพื่อยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ พวกเขามีมโนคติ มีความคิดใฝ่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้
* ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องกำกับดูแลควบคุมพนักงานอยู่เสมอ	* ด้วยสมมติฐานนี้ บทบาทของผู้บริหารจึงต้องพัฒนาศักยภาพของพนักงานและช่วยพวกเขาให้ใช้ศักยภาพทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การของหน่วยงานและของเขาเอง

สรุปว่า เป็นทฤษฎีที่มองคนต่างไปคนละแบบ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y นี้เกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการตามทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ กล่าวคือ ทฤษฎี X จะอยู่บนข้อสมมติฐานของการตอบสนองความต้องการระดับต่ำ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัย ในการจูงใจบุคคลในองค์การ ในกรณีดังกล่าวนี้ ผู้บังคับบัญชาจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามทฤษฎี X ส่วนทฤษฎี Y จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานของความต้องการสนองความต้องการระดับสูง ความต้องการด้านสังคม ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

1.2.4 ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) อัลเดอร์เฟอร์ ได้นำแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) มาปรับ ผลการวิจัยของเขา พบว่า ความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ โครงสร้างความต้องการของเขาคล้ายคลึงกับของมาสโลว์ (Maslow) เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ ERG Model

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence Needs : E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางด้านวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น (เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 1 – ขั้นที่ 2 ของ Maslow)

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) คือความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับการยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน (เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 3 ของ Maslow)

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตน ในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย (เช่นเดียวกับความต้องการขั้นที่ 4 – ขั้นที่ 5 ของ Maslow)

ตาราง 2 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่าง ๆ ในทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์มัทธรี ของ แมคเคลแลนด์ ,ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ ,ทฤษฎี ERG และทฤษฎี X, ทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์

ทฤษฎีแรงจูงใจไฟส์มัทธรีของแมคเคลแลนด์	ทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการ มาสโลว์	ทฤษฎี อี.อาร์.จี.อัลเดอร์เฟอร์	ทฤษฎี X, ทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด	การเจริญเติบโต	ทฤษฎี Y - ความพึงพอใจในชื่อเสียง -ความต้องการความสำเร็จ -ความรับผิดชอบ -ความคิดริเริ่ม
ความต้องการอำนาจ	ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง	สัมพันธภาพ	-การแนะนำและการควบคุมตัวเอง
ความต้องการอยู่ในกลุ่ม	ความต้องการทางสังคม ความต้องการในความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการทางกายภาพ	การดำรงชีพ	ทฤษฎี X - ความมั่นคง -ต้องการนำ -ต้องการบังคับบัญชาให้ทำงาน

2. แนวคิดที่เป็นทฤษฎี และตัวแบบเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

2.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) (รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 49) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งทางด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคลรวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแตกต่าง อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เซ้าวันปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น ปัจจัยที่กำหนด บุคลิกภาพของบุคคล (Personal determinants) ได้แก่ พันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

เดโช สนวนนนท์. (2519: 118) ได้สรุปความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของอาการตอบสนองต่าง ๆ ของร่างกายและเป็นการพัฒนาในระยะยาว มีความแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล

ศิริธรรม ฐะภูมิ. (2535 : 14) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมของบุคคลหนึ่งที่แสดงออกซ้ำ ๆ เพื่อตอบสนองและปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม สังเกตได้จากการแสดงออกหลายด้านของบุคคลนั้น เช่น ความสามารถ ความสนใจ ลักษณะเด่น ค่านิยม ทักษะคิภาพพจน์เกี่ยวกับตน (Self – image) และความประพฤติ การแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ สะท้อนออกมาจากจิตใจ

โสภา ชปิลมันน์. (2536 :6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าบุคลิกภาพ คือ ลักษณะหรือเอกลักษณ์ประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการแสดงพฤติกรรม

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539 : 5) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่าบุคลิกภาพคือ ลักษณะเฉพาะของตัวบุคคลในด้านต่าง ๆ ส่วนภายนอก ที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่าง หน้าตา กริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน ฯลฯ และส่วนภายใน คือส่วนที่มองเห็นได้ยาก เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

กันยา สุวรรณแสง. (2543 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง การรับรู้พฤติกรรมรวมทั้งหมดของบุคคลใดบุคคลหนึ่งทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น พฤติกรรม และสิ่งที่มองเห็นไม่ได้ เช่น ความคิด ความสนใจ ซึ่งจะทำให้คนอื่นสามารถที่จะเข้าใจและแยกแยะความแตกต่างของบุคคลนั้นจากทั่วไปได้

วิจิตร อวระกุล. (2545 : 8) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์อันเป็นปฏิกริยาร่วมของระบบต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์ เช่น อารมณ์ ความคิด เจคติ สติปัญญา ความสามารถ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ ฯลฯ ที่สะสมมาตั้งแต่เกิด

นอลล์. (Noll. 1957 : 277) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึงคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ทำให้ผู้อื่นสามารถบอกได้ว่า เขาเป็นคนเช่นไร ซึ่งมีความหมายรวมถึงอุปนิสัยและพฤติกรรมอันได้แก่ สติปัญญา ความรู้ ทักษะคิ ความสนใจ และปฏิกริยาต่าง ๆ ที่แสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งแวดล้อม

อัลพอร์ท. (Allport. 1965 : 8) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพเป็นกระบวนการจัดโครงสร้างระบบร่างกายและจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งกำหนดลักษณะทางพฤติกรรมและความคิดของบุคคล

แคทเทล. (Cattell. 1970 : 2-3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นสิ่งที่ช่วยในการทำนายได้ว่าบุคคล ซึ่งแสดงออกมาให้เห็นทางด้านของพฤติกรรมและความคิด

จากความหมายบุคลิกภาพข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ ภาพรวมที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งเป็นแบบเฉพาะหรือคุณสมบัติประจำตัว เช่น นิสัย ค่านิยม

ทัศนคติ ความเชื่อ พื้นฐานทางอารมณ์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะค่อย ๆ พัฒนาโดยใช้ประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวของพฤติกรรม ซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เพื่อดำรงชีวิตในสังคมอย่างเป็นสุข

พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ลักษณะทางด้านร่างกาย เช่น ความสูง สีผิว เพศ ชนิดของโลหิต เป็นต้น ลักษณะทางสติปัญญา และโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน ตาบอดสี เป็นต้น

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ เช่น สิ่งแวดล้อมก่อนเกิด หลังเกิด การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา กลุ่มเพื่อน ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น

ประเภทบุคลิกภาพตามที่ยอดคัดเลือกรับเลือก (Selected organization personality)

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย (Physical) หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพ อนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งเนื้อแต่งตัว เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทางวิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์การทำงาน
3. เชาวนปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. ความสนใจ (Interest) หมายถึงความเอาใจใส่ ความสนใจของแต่ละคนว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่าง ๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่ตนร่ำเรียนมา เป็นต้น
5. นิสัยใจคอ (Habit or disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหล ไม่สู้งาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขี้โมโห ฉุนเฉียว เยือกเย็น

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็ก บอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปร่าง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคล และยังมีผลทางจิตใจด้วย

บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความจำ การลึ้มจินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง

บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่นจะเป็นรูปร่าง ท่าทาง กริยา ความประพฤติเช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว สงบเสงี่ยม ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น ยอมแพ้นทุกกรณี เป็นต้น

บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉย ๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว ฉะฉาน ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อด้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดี สามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกท้อใจก็หัวเราะออกมาดัง ๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality determinants) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ดังนี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (ทางด้านร่างกายและจิตใจ) (Constitutional determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด โดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่งได้แก่ ลักษณะความสูง ผิว สติปัญญา เป็นต้น

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการเกลาหรืออบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียน มีผลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของเด็กลงในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียน ของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตรในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งคือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

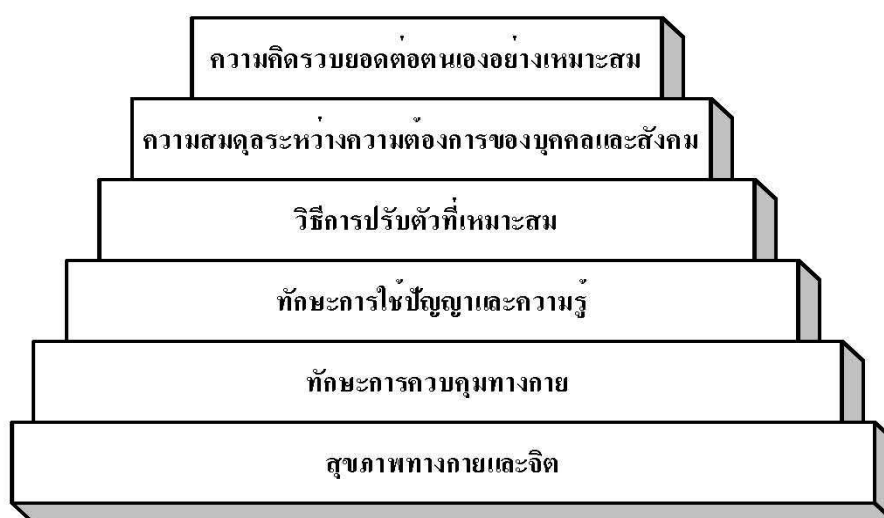
3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลายบทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก น้อง สามี ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situational determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคลเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและว้าวุ่นใจ

5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดียอมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใคร ๆ ก็ต้องการ หรือชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
 2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
 3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น ๆ
 4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคล จะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุแรกเกิด -6 ขวบ
 5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
 6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individual are ever identical)
 7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลคู่ใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้ (No two persons are born exactly alike)
 8. บุคลิกภาพ หมายรวมถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความรอบรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกาย (Temperament) และการกระทำ (Cognitive) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย (Character)
 9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งทางบวกและลบต่อองค์กร ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์กร
 10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน
- ก๊ววล เทียนกัณเทศน์ (2531 : 240-242) กล่าวว่าก่อนที่จะพัฒนาบุคลิกภาพ สมควรที่จะพิจารณาสิ่งที่เป็นพื้นฐานผสมผสานเป็นบุคลิกภาพ ดังสรุปในภาพประกอบ



ภาพประกอบ 3 แสดงสิ่งที่เป็นพื้นฐานและผสมผสานกันเป็นบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน

ที่มา: กังวล เทียนกัณเฑศน์ (2531 : 240-242)

2.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

2.3.1 ทฤษฎีตนเอง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545 : 57) ทฤษฎีตนเองเป็นทฤษฎีที่พยายามรวบรวมผืนigsaw ต่าง ๆ ของโครงสร้างบุคลิกภาพให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อาจกล่าวได้ว่าแนวความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ก็คือประสบการณ์ภายในจิตใจ (Inner experiences) ของบุคคลจะเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความเป็นอิสระในการกระทำหรือเลือกดำเนินการบางอย่างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความสำเร็จในชีวิตของเรา

ในทัศนะของ คาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) จุดสำคัญจะอยู่ที่การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งอาจทำให้เข้าใจได้โดยพิจารณาคำ 2 คำ คือ I (ฉัน - ใช้เมื่อเป็นประธานหรือผู้กระทำ) และ Me (ฉัน - ใช้เมื่อเป็นกรรมหรือผู้ถูกกระทำ) I นั้นเป็นตัวเองในฐานะเป็นของส่วนตัว (perception) การเรียนรู้ (learning) และการจูงใจ (motivation) ยังผลให้เกิดลักษณะรวมของบุคคลที่มีลักษณะพิเศษไม่เหมือนบุคคลอื่น ส่วนคำว่า Me นั้นใช้แทนตัวเองในทางสังคม (social self) ซึ่งเป็นวิธทางที่บุคคลได้ปรากฏให้บุคคลอื่นเห็นหรือวิถีทางที่บุคคลนั้นคิดว่าเขาปรากฏให้บุคคลอื่นเห็น

2.3.2 ทฤษฎีทางสังคม (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545 : 57) สำหรับทฤษฎีทางสังคมนี้อาจถือเอาการกระทำตอบโต้ของบุคคลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งเน้นในเรื่องการเรียนรู้นั้นเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับความเป็นของสภาพแวดล้อมจะเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพของคนนั้น ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าการศึกษาวเคราะห์ถึงสภาพการเรียนรู้ทางสังคมจะช่วยเสริมสร้างหรือไม่เสริมสร้างบุคลิกภาพที่แสดงออก ทั้งนี้เพื่อจะสอดคล้องกับตัวกระตุ้นที่มีสถานการณ์นั้น ๆ ฉะนั้นการเข้าใจในกระบวนการเชื่อมโยงระหว่างสถานการณ์และ

พฤติกรรมก็จะเป็นการเข้าใจในเรื่องของบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่าการเรียนรู้ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล

2.3.3 ทฤษฎี Five Factors Model of Personality (วิรัช สงวนวงศ์วาน 2546 : 157) เป็นวิธีการประเมินหรือทดสอบบุคลิกภาพอีกวิธีหนึ่งที่มีความสนใจ คือ Five –Factor Model หรือที่นิยมเรียกว่า “Big – Five Model” ซึ่งแบ่งบุคลิกภาพออกเป็น 5 มิติ (Dimension)

1. บุคลิกภาพเปิดเผย (Extraversion) เป็นความมากน้อยในความชอบสังคม (Sociable) ข่าวดู (Talkative) เอาะดั่งดั่ง (Assertive) และกล้าที่จะแสดงออก
2. บุคลิกภาพประนีประนอม หรือ ออมชอม (Agreeableness) เป็นความมากน้อยในความมีนิสัยดี (Good Natured) ให้ความร่วมมือ (Cooperative) และน่าไว้วางใจ (Trusting) และความสามารถที่จะตกลงกันได้
3. บุคลิกภาพทางจิตสำนึกดี หรือ มีสติรอบคอบ (Conscientiousness) เป็นความมากน้อยในความรับผิดชอบ (Responsible) พึ่งพาอาศัยได้ (Dependable) มีความอดทน (Persistent) และมุ่งมั่นในความสำเร็จ (Achievement Oriented)
4. บุคลิกภาพทางความมั่นคงในอารมณ์ (Emotional Stability) เป็นความมากน้อยของบุคลิกภาพที่สุขุม (Calm) กระตือรือร้น (Enthusiastic) มั่นคง (Secure) ลูกลี้ลูกกลน (Nervous) กัดดัน (Depressed)
5. บุคลิกภาพที่ยอมเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) เป็นความมากน้อยของบุคลิกภาพที่ช่างฝัน (Imaginative) มีอารมณ์ศิลปิน (Artistically Sensitive)

Big – Five Model มิใช่เพียงแค่ให้กรอบของบุคลิกภาพ การวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบนี้กับประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารจะได้ประโยชน์หากทราบบุคลิกภาพของพนักงาน จะได้มอบหมายงานให้ได้อย่างถูกต้อง เป็นประโยชน์กับองค์กรโดยรวม

3. แนวคิดทฤษฎี วัฒนธรรมองค์การ

3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) เป็นการนำแนวคิดของวัฒนธรรมมาใช้กับองค์การ ซึ่งเป็นหน่วยทางสังคม โดยมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่าง ๆ กันดังนี้

ยศ สันติสมบัติ (2532 : 11) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ผลรวมอันซับซ้อนอันประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศีลธรรม กฎหมาย ธรรมเนียม ตลอดจนความสามารถและอุปนิสัยต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเป็นสมาชิกของสังคม

สมยศ นาวิการ (2538 : 18) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ระบบของค่านิยมร่วม สมมุติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่ทำให้สมาชิกขององค์การเป็นหนึ่งเดียววัฒนธรรมจะสะท้อนมุมมองร่วมกันต่อวิถีทางที่เรากระทำกันอยู่ ณ ที่นี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 : 11) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์การ วัฒนธรรมจะมีความสำคัญต่อองค์การ เพราะว่าบุคคลจะทำตามค่านิยมร่วม และคุณลักษณะอย่างอื่นของ วัฒนธรรมองค์การ พฤติกรรมของพวกเขาจะมีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์การ

บอร์แมน. (Borman. 1983: อ้างอิงจาก กริช สืบสนธิ์. 2538: 5) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง กฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติที่ยึดถือร่วมกัน (norms) เรื่องราวบอกเล่าเกี่ยวกับอดีต ประเพณีปฏิบัติที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกให้มีพื้นฐานที่เป็นเอกลักษณ์เดียวกัน วัฒนธรรมองค์การได้รับอิทธิพลและหล่อหลอมโดยวัฒนธรรมของสังคม

ไชน์. (Schein. 1992 : 12) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมุติพื้นฐาน (basic assumption) และ/หรือค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของคนจำนวนหนึ่ง หรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ คนกลุ่มดังกล่าวใช้ระบบความรู้ความคิดร่วมกันเป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจ และทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

ฮอฟสตีต. (Hofstede, 1997 : 180) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนของความคิด ความรู้สึกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ ซึ่งมีผลทำให้สมาชิกขององค์การหนึ่งแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์การหนึ่ง

จากนิยามความหมายข้างต้นจึงพอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง แบบแผนการประพฤติปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์การ ซึ่งรวมค่านิยม ความคิด ความเชื่อ อันส่งผลต่อการแสดงออกของคนในองค์การ โดยค่านิยม ความคิด ความเชื่อเหล่านี้เป็นผลมาจากการเรียนรู้และพัฒนาในอดีต รวมทั้งมีการถ่ายทอดไปสู่สมาชิกรุ่นหลัง ๆ เพื่อให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติต่อไป โดยจะมีผลทำให้สมาชิกขององค์การหนึ่งมีความแตกต่างไปจากสมาชิกของอีกองค์การหนึ่ง

3.2 ทฤษฎีวัฒนธรรมองค์การ ของ Cooke and Lafferty (1989)

แนวคิดนี้เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลในองค์การในแง่ของพฤติกรรมการแสดงออกและบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ ที่นำมาจากแนวทฤษฎีแบบแผนการดำเนินชีวิต (Life Style Inventory) ของ Lafferty (1923) ร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของบุคคลของ Maslow และ McClelland ที่ต้องการความพึงพอใจสูงสุดคือด้านความสำเร็จและความต้องการด้านคุณค่าแห่งตน รวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับตนเองและเห็นคุณค่าของตน และในทางตรงกันข้ามความต้องการของบุคคลในระดับที่ต่ำกว่าคือ ต้องการความมั่นคงในชีวิตให้พฤติกรรมและบุคลิกภาพของบุคคลมุ่งเน้นไปในทางปกป้องตนเองในแนวทางที่หลีกเลี่ยง และต่อต้านหรือมุ่งเน้นอำนาจเป็นต้น รวมทั้งการนำแนวคิดทฤษฎีผู้นำของ Katz Maceoby Morse (1959) และ Stoghill (1963) ที่แบ่งผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ แบบมุ่งเน้น “บุคคล” และมุ่งเน้น “งาน”

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ประกอบกันเป็น ลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลในองค์กรต่างๆ ที่มี ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางในการทำงาน การประพฤติปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรนั้นมียู่ โดย Cooke และ Lafferty ได้นำแนวคิดทั้งหมดมาเป็นกรอบแนวคิดในการวัดลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรได้ 3 ลักษณะคือ

1. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (constructive Styles) หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับค่านิยมการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร ส่งเสริมให้สมาชิกใน องค์กรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความรัก ความสามัคคี มีลักษณะการทำงานที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์นี้ยังแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1.1. มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement) คือลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดี มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีการตั้งเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน มีเหตุมีผลมีหลักการ เป็นนักวางแผนที่มีประสิทธิภาพ กระตือรือร้นและสนุกกับงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย ลักษณะเด่นของคนในวัฒนธรรมนี้คือ เป็นคนกระตือรือร้น รู้สึกว่างานมีความท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา ใช้กำลังกายและกำลังใจในการทำงาน อุทิศตนให้กับวัตถุประสงค์ขององค์กร มุ่งการทำงานเป็นทีม มุ่งผลสำเร็จของงานในเกณฑ์ที่สูง ชอบที่จะริเริ่มงานใหม่ๆ หาข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง พร้อมทั้งให้ข้อมูลหรือข้อคิดเห็นที่เป็นจริงและให้ความกระจ่างเมื่อผู้ร่วมทีมสงสัย ประสานความคิดเห็น

1.2. มิติเน้นความเป็นตนเอง (Self-Actualizing) คือองค์กรที่มีค่านิยมพฤติกรรมแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์กรตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมๆ กับความก้าวหน้าของพนักงาน ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตนเอง แม้ว่างานนั้นจะเป็นงานง่ายๆ ก็จะทำงานนั้นด้วยความเต็มใจ สร้างสรรค์งานใหม่ๆ ขึ้นมาอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ สามารถพัฒนางานของตนเองอย่างมีอิสระ ลักษณะเด่นของวัฒนธรรมนี้คือ บุคคลยึดมั่นผูกพันกับงาน และบุคลิกภาพของบุคคลมีความพร้อมในการทำงานสูง รู้สึกว่าตนเองมีค่ามีความสามารถ

1.3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic-Encouraging) คือองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม และมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน ถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมีลักษณะการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของพนักงานมีความสุข ภูมิใจ และสนุกกับการสอนงานหรือเป็นพี่เลี้ยง และได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่นของวัฒนธรรมนี้คือ ถือว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องดูแลให้ดีที่สุดทั้งทางกายภาพและทางจิตใจ

1.4. มิติเน้นมิตรสัมพันธ์ (Affiliative) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทุกคนในองค์การ ความเป็นกันเองเปิดเผย และมีความรู้สึกไวต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกของพนักงานในองค์การจะเน้นการทำงานในลักษณะการให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน รู้จักใจเขาใจเรา ลักษณะเด่นคือ ความเป็นเพื่อน และความจริงใจต่อกัน เน้นมนุษยสัมพันธ์

2. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive-Defensive Styles) หมายถึงองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และผู้นำที่มุ่งบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดกฎระเบียบแบบแผน ฟังพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายจากจากผู้บริหาร พนักงานเน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะป้องกันตนเองและตั้งรับ เป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคงปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติคือ

2.1. มิติมุ่งเห็นพ้องด้วย (Approval) คือองค์การที่มีค่านิยมการแสดงออกที่บุคคลส่วนใหญ่ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น พฤติกรรมที่ถูกคือ พยายามเห็นด้วยและคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ ลักษณะการคล้อยตามเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์การพอใจ ลักษณะเด่นคือต้องปฏิบัติตามให้เหมือนกับบุคคลอื่นๆ ในองค์การ และสิ่งที่ถูกต้องคือ การเห็นด้วยกับแนวทางความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ร่วมงาน

2.2. มิติมุงยึดกฎเกณฑ์ (Conventional) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกลักษณะอนุรักษนิยม ประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงานมีการควบคุมด้วยระบบราชการ ทุกคนในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมีความรู้สึกที่ดีต่อระเบียบและกฎนั้นๆ ทุกคนในองค์การขัดต่อกฎระเบียบไม่ได้ มีค่านิยมของระบบอาวุโสและอนุรักษนิยม ลักษณะเด่นคือระบบอนุรักษนิยม และยึดกฎระเบียบปฏิบัติราชการเป็นบรรทัดฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด

2.3. มิติมุงพึ่งพา (Dependent) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่แสดงถึงสายงานการบังคับบัญชาศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้นและทุกคนเชื่อว่าการตัดสินใจนั้นถูกต้อง ทุกคนไม่สนใจคุณภาพของงานหรือลักษณะงานที่ทำหาย ไม่ทราบจุดมุ่งหมายในการทำงานของตนเอง และขององค์การ มุ่งการปกป้องตนเองโดยการปฏิบัติตามผู้บริหารหรือผู้ตรวจการแนะนำ ลักษณะเด่น คือ เป็นผู้ตามที่ดีและมีความระมัดระวังตัวสูงในการปฏิบัติงาน

2.4. มิติมุงการหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบความสำเร็จก็ไม่ได้รับรางวัลอะไร ผลจากการบริหารลักษณะนี้ ทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบให้เท่าๆ กันกับบุคคลอื่นและหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ พนักงานทุกคนรู้สึกผิด ตำหนิตนเองและรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า เมื่อทำงานผิดพลาดทุกคนหลีกเลี่ยงการ

ทำงานหรือทำตัวให้เกิดความขัดแย้งและความผิดต่าง ๆ เหตุการณ์ที่จะต้องตัดสินใจก็พยายามหลีกเลี่ยงไปให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร ลักษณะเด่นคือ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจและปฏิบัติงานที่มีการเสี่ยงน้อยที่สุด

3. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive-Defensive Styles) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในลักษณะผู้นำมุงงาน และเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งอำนาจ เห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อต้านและมุ่งความสมบูรณ์แบบ แบ่งออกเป็น 4 มิติคือ

3.1. มิติมุ่งเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการเผชิญหน้า มีค่านิยมการบริหารที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าถ้าได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ พนักงานจะแสดงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้วางใจบุคคลอื่น แสดงอาการตำหนิและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ลักษณะเด่นคือ ชอบต่อต้านทุกสิ่งและต้องมีข้อตำหนิขัดแย้งเป็นประจำ

3.2. มิติมุ่งใช้อำนาจ (Power) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่และบทบาทของแต่ละคนขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์การคือ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการที่จะได้ขึ้นตำแหน่งที่สูงขึ้นและต้องการเป็นผู้ตรวจการ พนักงานต้องการอำนาจเพื่อรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงานโดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้สอนงาน ชอบสอนเพื่อนร่วมงาน ลักษณะเด่นคือ ชอบมีการควบคุมคนอื่นและมีความเชื่อในเรื่องการผลักดันเหตุการณ์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ

3.3. มิติมุ่งการแข่งขัน (Competitive) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการมีการแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะและดีกว่าคนอื่นทุกคน มุ่งการแข่งขันกันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับในที่ทำงาน และวัดผลสำเร็จของการทำงานในรูปของผลงานมากกว่า ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน พนักงานทุกคนยอมรับลักษณะการทำงานที่มีการแข่งขัน และมีความเชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันกันทำ จึงจะประสบความสำเร็จ ลักษณะเด่น คือชอบการแข่งขันและทุกสิ่งทุกอย่างมีลักษณะท้าทายให้มีการแข่งขันในการทำงาน

3.4. มิติมุ่งความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ ทำงานอย่างหนักและยึดมั่นในระบบการทำงานมากแต่ได้เป้าหมายองค์การน้อย มีการตั้งความหวังในการทำงานไว้มาก ทำให้ทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน แต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยและต้องใช้ระยะเวลาในการทำงานนาน เน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียด ลักษณะเด่นคือ เน้นความมีระเบียบและตำหนิความผิดพลาดของตนเอง

จากแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่รวบรวมไว้ข้างต้นนี้ ผู้วิจัยขอเลือกเอาแนวความคิดของ Cooke และ Lafferty (1989) มาทำการศึกษาวิจัย โดยแนวคิดนี้ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น 3 ลักษณะ และแยกเป็น 12 มิติ คือ

1. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ แบ่งได้เป็น 4 มิติคือ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นความเป็นตนเอง มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์
2. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา แบ่งได้เป็น 4 มิติคือ มิติมุ่งเห็นพ้องด้วย มิติมุ่งยึดกฎเกณฑ์ มิติมุ่งพึ่งพา มิติมุ่งการหลีกเลี่ยง
3. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว แบ่งได้เป็น 4 มิติคือ มิติมุ่งเห็นตรงกันข้าม มิติมุ่งใช้อำนาจ มิติมุ่งการแข่งขัน มิติมุ่งความสมบูรณ์แบบ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

สตีเยร์ (Steerer.1997:113 Motivation and Work behavior ; อ้างอิงจาก พรพรรณ อุ่นจันทร์. 2543 : 28) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การคือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และนอกจากนี้ แคทซ์ และ แคน (Katz and Kahn.1966: 114-115 The Social Psychology of Organization; อ้างอิงจาก พรพรรณ อุ่นจันทร์.2543:28) เสนอว่ามีพฤติกรรมอยู่ 3 ประการด้วยกันที่องค์การจะต้องได้รับการตอบสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อให้้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพ

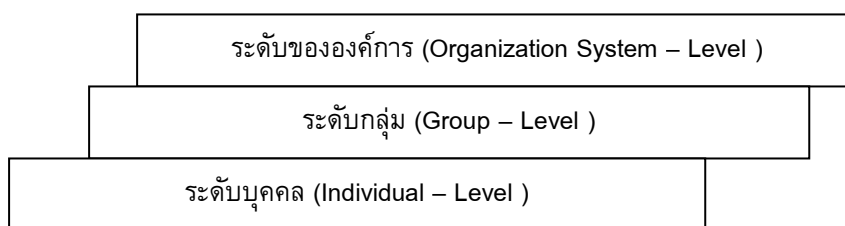
ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหา และรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่านอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นเอาไว้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลให้ได้ด้วย

ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติตามงานที่ได้รับมอบหมายดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการบรรยายลักษณะงานจะเป็นการเพียงแนวทางทั่วไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น บุคคลจึงต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางที่ริเริ่มสร้างสรรค์

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

โมเดลพฤติกรรมองค์การ เป็นส่วนหนึ่งของความจริงซึ่งนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังภาพ ประกอบการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล เป็นระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจใน พฤติกรรมองค์การองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมี แนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรม องค์การ

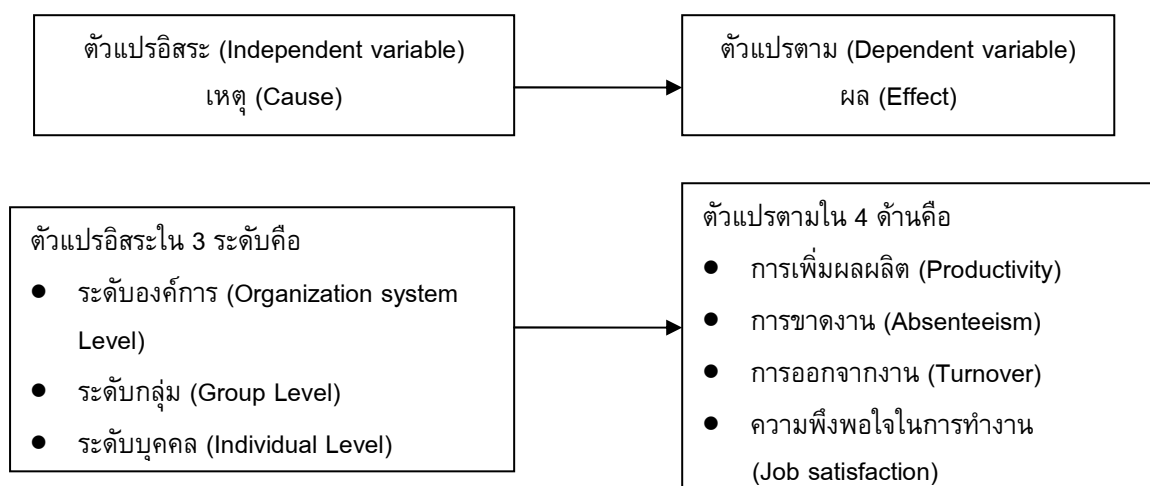


ภาพประกอบ 4 แสดงพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB Model ., stage I) :

ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin.1996 : 26)

ที่มา : Robbin.1996 : 26

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตพฤติกรรมองค์การ ตลอดจนการ ระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดล พฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541). พฤติกรรมองค์การ: 23.

ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรผลที่มีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กรเช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

การเพิ่มผลผลิตเป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กรโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิผลคือการบรรลุตามเป้าหมายและประสิทธิภาพคือการการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมควร

$$\text{การเพิ่มผลผลิต} = \frac{\text{ผลผลิต (Out put)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (In put)}}$$

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตามตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุดเมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

ตัวแปรในระดับบุคคลบุคคล (Individual – Level variable) จะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์การ หากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้งานอย่างระมัดระวังลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานปัจจัยเหล่านี้เป็นลักษณะทางชีววิทยา ที่เป็นตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – Level variable) การเรียนรู้และการจูงใจ

ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – Level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

ตัวแปรในระดับขององค์การ (Organization System – Level variable) พฤติกรรมขององค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบขององค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรม วิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

พฤติกรรมปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลแยกออกเป็น 2 เรื่อง คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และความสามารถของบุคคล

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Biographical Characteristics) คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เห็นชัดเจนที่สุดได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส บุตร และระยะเวลาในการทำงาน

1.1. อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับงานมีความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุมากไม่ยากออกจากงาน เพราะเมื่อทำงานมานาน ค่าจ้างสูงขึ้น มีบำเหน็จบำนาญมากขึ้น พนักงานที่มีอายุมากจะมีการเหน็ดเหนื่อยน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานไปจนถึงอายุ 60 ปี โดยอายุมีความสัมพันธ์แบบตัว U กับความพึงพอใจในงาน

1.2. เพศ จากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา การแข่งขัน การเข้าสังคม การศึกษาทางจิตวิทยาพบว่าเพศหญิงมีความต้องการทำงานตามอำนาจหน้าที่มากขึ้น ส่วนชายจะมีความก้าวร้าว

และความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง การศึกษาเรื่องของผลผลิตของงานพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง

1.3. สถานภาพสมรส พนักงานที่สมรสแล้วหนึ่งงาน และลาออกจากงานน้อย อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด

1.4. จำนวนบุตร มีความสัมพันธ์กับการหนึ่งงานของพนักงานเพศหญิง และจำนวนบุตร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

1.5. ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษายังไม่เห็นเหตุผลที่เชื่อได้ว่า คนที่ทำงานนานจะมีผลผลิตมากกว่าคนที่อาวุโสน้อยกว่าแต่การศึกษาระยะเวลาในการทำงานกับการหนึ่งงานพบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ

2. ความสามารถของบุคคล (Ability) หมายถึง สมรรถภาพของปัจเจกบุคคลในการปฏิบัติงานต่างๆซึ่งเป็นการวัดความสามารถจากการกระทำ ความสามารถของปัจเจกบุคคลแบ่งเป็น 2 ประเภท

2.1. ความสามารถทางสติปัญญา วัดด้วยการทดสอบ IQ ซึ่งมักจะใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย เช่น GMAT,SAT ความสามารถทางสติปัญญาประกอบด้วยความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข ความเข้าใจความหมายของคำ ความรวดเร็วในการรับรู้ และการให้เหตุผลเชิงอนุมาน

ลักษณะของความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา	คำอธิบาย	ตัวอย่างของงาน
1.ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้อง รวดเร็ว	นักบัญชี
2.ความเข้าใจความหมายของคำ	ความสามารถในการเข้าใจในสิ่งที่อ่าน ได้ยิน หรือมองเห็น	ผู้จัดการโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท
3.ความรวดเร็วในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็นสิ่งที่เหมือนกัน คล้ายกันหรือแตกต่างกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	การสอบสวนไฟฟ้าไหม้เพื่อหา ร่องรอยการวางเพลิง
4.การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผล อย่างเป็นขั้นตอนของปัญหา และการแก้ไขปัญหา	นักวิจัยตลาด

2.2. ความสามารถทางร่างกาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งต้องมีความอดทนและความคล่องแคล่ว ซึ่งความสามารถทางด้านร่างกายสามารถกำหนดได้ 9 ประเภท

ปัจจัยด้านความแข็งแรง	
1.ความแข็งแรงที่เคลื่อนที่	ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อออกแรงต่อวัตถุให้เคลื่อนที่ในช่วงเวลาหนึ่ง
2.ความแข็งแรงของลำตัว	ความสามารถในการใช้ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลำตัว โดยเฉพาะกล้ามเนื้อท้อง
3.ความแข็งแรงที่อยู่กับที่	ความสามารถในการออกแรงกระทำต่อวัตถุที่อยู่คงที่ เช่นการยกน้ำหนักค้างไว้
4.ความแข็งแรงแบบระเบิดพลัง	ความสามารถในการระเบิดพลังงานสูงสุด เช่น การวิ่งระยะสั้น 50 หลา
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น	
5.ความยืดหยุ่นแบบยืดตัว	ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว และกล้ามเนื้อให้ไกลออกไปให้มากที่สุด
6.ความยืดหยุ่นที่เคลื่อนไหว	ความสามารถในการกระทำอย่างรวดเร็ว และหลายครั้งที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว
ปัจจัยด้านอื่น ๆ	
7.การประสานงานของร่างกาย	ความสามารถในการประสานงานเพื่อกระตุ้นส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้ทำงานร่วมกัน
8.ความสมดุล	ความสามารถในการรักษาความสมดุลของร่างกาย
9.ความอดทน	ความสามารถในการใช้ความพยายามสูงสุดติดต่อกันในช่วงเวลาหนึ่ง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 81 - 83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไปจุดมุ่งหมายที่ต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. ปัจจัยที่ตัวบุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดง ออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1. ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกันถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะ กับบุคคล นั้น

1.2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้นทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้าน กายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4. ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5. อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงาน ที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6. การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อม ต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่ว่าจะกระทำไ้

1.7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งาน บางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่าง มากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกัน มาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้อง ทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่าง เป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทลาย ความสามารถการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะ เกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงาน กับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยใน การผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของคน การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนช่วยให้คนรักและทำงาน

ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงาน เพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของคนในวงกว้างหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบุคคลที่ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งทางด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 24)

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การ เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัล ซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

5. ประวัติบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จัดทะเบียนประกอบธุรกิจการค้าในประเทศไทยโดยใช้ชื่อบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ.2533 โดยมีเจ้าของกิจการเป็นคนไทยและมีการร่วมลงทุนจากกลุ่มทุนชาวฝรั่งเศส (French Group ASIA) ซึ่งเป็นกลุ่มทุนที่มีชื่อเสียงในด้านการเป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยวกิจการของบริษัทครอบคลุมงานบริการด้านการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งในประเทศไทย และประเทศในแถบอินโดจีน ได้แก่ ลาว เวียดนาม กัมพูชา กลุ่มลูกค้าหลักเป็นกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติในทวีปยุโรป ที่นิยมการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชื่นชมความสวยงามและธรรมชาติของดินแดนแถบในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ สำหรับลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการได้หลากหลายขึ้นอยู่กับลักษณะและความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเช่น การท่องเที่ยวแบบเดี่ยว แบบเป็นกลุ่มหรือแบบครอบครัว แม้กระทั่งการจัดประชุม สัมมนาต่างๆ ซึ่งลูกค้าจะได้รับคำแนะนำ และการช่วยเหลือจากพนักงานของบริษัท

บริการที่นำเสนอสำหรับลูกค้าที่แตกต่างกันนอกจากประกอบด้วยแพคเกจการเดินทางท่องเที่ยวแล้วบริการที่ทำให้บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นคือผลิตภัณฑ์กลุ่ม เอโอซี (A.O.C.Collection) ประกอบด้วยเรือนำเที่ยวและบ้านพัก ทั้งหมด 7 ชนิดประเภทเรือได้แก่

1. Mekhala เป็นเรือที่ล่องตามแม่น้ำเจ้าพระยาจากกรุงเทพฯ ถึงจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีห้องพักในเรือ โดยลูกค้าสามารถเลือกที่จะเดินทางไปกับเรือในเที่ยวที่ไปหรือเที่ยวที่กลับจากอยุธยา ระยะเวลาเดินทาง 1 วัน 1 คืน
2. June Bahtra เป็นเรือสำเภาล่องประจำอยู่ที่ภูเก็ตไม่มีห้องพักในเรือ ลูกค้าจะได้สัมผัสความงามของธรรมชาติ ทะเล และเกาะแก่งของภูเก็ตมากมาย
3. Luang say เป็นชื่อเมืองท่าของลาวที่นั่นลูกค้าจะไปขึ้นเรือชื่อ Pakou Boat เรือล่องประจำอยู่แม่น้ำโขง โดยล่องจากทางตอนเหนือของประเทศลาวซึ่งเชื่อมต่อกับอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงรายของไทย เพื่อพาลูกค้าเดินทางไปพักค้างคืนที่ Luang say Lodge ที่นั่นลูกค้าจะได้พบกับต้อนรับด้วยการแสดงที่สวยงามและอาหารรสเลิศ ก่อนที่จะออกเดินทางต่อไปยังเมืองหลวงพระบางของลาวในวันรุ่งขึ้น รวมระยะเวลาเดินทาง 2 วัน 1 คืน
4. Suwan Macha เป็นเรือที่ล่องทะเลแถบอันดามัน ได้แก่ ภูเก็ต อ่าวพังงา กระบี่ เกาะพีพี ระยะเวลาเดินทาง 4 วัน 3 คืน บนเรือที่มีห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน

5. Vatphou Boat เป็นเรือที่ล่องแม่น้ำโขงตอนล่างของประเทศลาว ลูกค้าที่ซื้อแพคเกจนี้จะออกเดินเริ่มต้นจากเมืองปากเซ โดยล่องตามแม่น้ำโขงลงไปทางตอนล่างของประเทศลาว เพื่อชมความงดงามของธรรมชาติริมฝั่งโขง รวมทั้งแวะชมน้ำตกที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่เมืองปากแบง รวมระยะเวลา 3 วัน 2 คืน บนเรือที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน

6. Khum Lanna บ้านพักสไตล์ล้านนาเป็นบ้านทรงไทยที่สวยงาม ตั้งอยู่ที่อำเภอพร้าว ซึ่งใช้เวลาเดินทางเพียง 1 ชั่วโมงจากตัวเมืองเชียงใหม่ ลูกค้าที่เข้าพักสามารถเลือกทำกิจกรรมต่างๆ เช่น ปั่นจักรยานท่องเที่ยวในหมู่บ้านใกล้เคียง การเดินป่า ขี่ช้าง รวมทั้งกิจกรรมสอนการทำอาหารไทย ระยะเวลาในการพักขึ้นอยู่กับลูกค้าเลือก

7. Lisu Lodge บ้านพักชาวเขาเป็นบ้านพักสไตล์หมู่บ้านชาวเขาเผ่าลีซู อยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้มีธรรมชาติที่สวยงามและมีกิจกรรมผจญภัยที่สนุกแล้วที่นี่ยังเป็นเส้นทางที่สามารถเชื่อมต่อไปถึงดินแดนสามเหลี่ยมทองคำได้อีกด้วย ระยะเวลาในการพักลูกค้าสามารถเลือกได้

ปัจจุบันบริษัทมีสำนักงานหลักตั้งอยู่ที่ ชั้น 15 อาคาร รีเจนท์ เฮาส์ ถนนราชดำริ แขวง ลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้แล้วยังมีสำนักงานย่อยซึ่งตั้งอยู่ในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทยอีก 2 แห่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง สำนักงานดังกล่าวได้แก่ สำนักงานภูเก็ตตั้งอยู่ที่บนถนนเฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 9 ในตัวเมืองภูเก็ต และสำนักงานเชียงใหม่ ตั้งอยู่บนถนนในห้าแยกในตัวเมืองเชียงใหม่

บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เป็นบริษัทผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ด้วยอาศัยประสบการณ์ ความรู้ความสามารถและความเป็นมืออาชีพในธุรกิจประเภทบริการการท่องเที่ยวของทีมงานบริหาร บริษัทมีการบริหารงานอยู่ในรูปแบบของคณะบริหาร ซึ่งประกอบด้วยเจ้าของกิจการที่เป็นชาวไทย และหุ้นส่วนที่เป็นชาวฝรั่งเศส ผู้จัดการตรงผู้จัดการตามสายงานต่างๆโดยมีรายละเอียดการแบ่งสายงานได้ดังนี้

1. Production department 5 staffs
2. Sales and Marketing department 3 staffs
3. Accounting department 20 staffs
4. EDP and IT department 4 staffs
5. Operating department 5 staffs
6. Booking: Reservation and Agency department 25 staffs
7. Customer service department 3 staffs
8. Asian Oasis Collection (A.O.C.) department 5 staffs
9. Chiangmai office 12 staffs
10. Phuket office 18 staffs

ในแต่ละสายงานประกอบด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมในด้านการให้บริการ และในด้านการใช้ภาษาสำหรับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการช่วยให้ไม่เกิดช่องว่างด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า จึงส่งผลให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

ด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคล บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องนี้โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานกระทรวงแรงงานกำหนด โดยลักษณะของการให้ค่าตอบแทน มีรายละเอียดดังนี้

1. เงินเดือน พนักงานทุกคนที่เข้ารับการบรรจุตำแหน่งเข้าทำงานจะได้รับเงินเดือนในอัตราที่แตกต่างกันตามสายงาน หน้าที่การงานที่รับผิดชอบ การจ่ายเงินเดือนจะจ่ายทุกสิ้นเดือนของทุกเดือน การพิจารณาเพิ่มเงินเดือนนั้นพนักงานจะถูกพิจารณาโดยอาศัยเกณฑ์ในเรื่องอายุงาน และผลการปฏิบัติงาน โดยมีผู้จัดการแต่ละฝ่ายที่จะเป็นผู้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. โบนัส เป็นรางวัลซึ่งมีเกณฑ์การจ่ายตามผลการดำเนินงานของกิจการ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงิน เช่น การจ่ายในรูปของการประกันกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การให้สิทธิในเรื่องการลาหยุด ลาป่วย ลาพักร้อนสำหรับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลที่พนักงานทุกคนจะได้เงินค่ารักษาพยาบาลในแต่ละปี นอกเหนือจากสิทธิประกันสังคมที่พนักงานได้รับอยู่แล้ว

รางวัลแห่งความภาคภูมิใจของบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยบริษัทได้รับรางวัลดังนี้

1. Travel Asia Breakthrough Award 1998 Tour Operator of the year
Innovation nature and culture conscious Relevant and unexpected creative job
2. PATA Gold Award 2000 Heritage & Culture
3. Conservation International Eco Excellence Award 2000
4. British Airway Tourism for Tomorrow 2000 Highly Commended
Accommodation Lisu Lodge Thailand

เนื่องจากในช่วงสองถึงสามปีที่ผ่านมาธุรกิจด้านการประกอบการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติ โรคระบาด รวมทั้งภาวะต้นทุนทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้น ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างในองค์กร เพื่อให้เหมาะสมตามสถานการณ์แต่ยังคงไว้ซึ่งรูปแบบการให้บริการโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ในขณะเดียวกันก็ยึดมั่นในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานที่เป็นสากล โดยการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการลูกค้า โดยที่ลูกค้าสามารถสำรองตารางการเดินทางได้ด้วยตนเองผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ระบบการสื่อสารออนไลน์ที่ลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายมาก

ขึ้น นอกจากระบบการสื่อสารกับลูกค้าแล้วในการติดต่อสื่อสารกันในองค์กร มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบโครงข่ายเดียวกันในการติดต่อสื่อสาร คือการใช้ทัวร์แพลน (Tour Plan) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยสำหรับการทำธุรกรรมกับลูกค้าและเพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลของพนักงาน ทั้งนี้ก็เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานนั่นเอง

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยการจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยบุคลิกภาพไม่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

คมสันต์ วัฒนบารมี (2546 : 52-54) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุระหว่าง 25-32 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.9 มีสภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 87.6 มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.8 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ และตำแหน่งที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยด้านขวัญและกำลังใจไม่มีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คาร์ลและโทซี (Carrol & Tosi. 1970 Citing, Locke & others. 1981 : 67) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพแบบความมั่นใจในตนเอง (self-assurance) กับการตั้งเป้าหมาย พบว่า ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้นจะสามารถทำงานที่ยากเพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองต่ำ พบว่างานที่เคยยากเพียงเล็กน้อยกลับมีความยากมากขึ้น นอกจากนี้ เคย์ และเมเยอร์ (Kay & Myer 1966 Citing, Locke et al. 1981 : 67) พบว่า พนักงานที่มีความต้องการอิสระสูง ยอมรับเป้าหมายก็ต่อเมื่อได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย และการยอมรับเป้าหมายไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในเป้าหมาย กรณีผู้ที่มีความต้องการอิสระต่ำ จากงานวิจัยดังกล่าวจึงพอสรุปได้ว่า ปัจจัยบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมาย

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะ

โดยรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท วงศ์ไพฑูรย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยงูใจอยู่ในระดับตรงกับทฤษฎี Y พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยงูใจด้านความต้องการอยู่รอดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับค่อนข้างเพิ่มขึ้น ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการฝึกฝนทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงานเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน ด้านการฝึกฝนทักษะ และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงาน ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานแตกต่างกัน ปัจจัยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการออกจากงานของพนักงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน ปัจจัยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านการงูใจตามทฤษฎี Y มีความสัมพันธ์ในระดับกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

อัจฉรา บุปผามาลา ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด(มหาชน) พบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

นฤมล วินิจจวษ์ (2547 : 49) ศึกษาเรื่อง แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand พบว่า แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท Infonet Thailand โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

พัตชา ปิณฑะดิษ (2546 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยงูใจ และพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบัณฑิตว่างงานในเชียงใหม่ พบว่าบัณฑิตว่างงานที่มีเพศต่างกันจะมีปัจจัยงูใจในด้านสภาพแวดล้อมของที่

ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานและพฤติกรรมการตัดสินใจ ประกอบธุรกิจแตกต่างกัน ในขณะที่บัณฑิตว่างงานที่มีสถานภาพสมรส เกรดเฉลี่ย สาขาวิชาที่จบ การศึกษาและภูมิหลังทางธุรกิจของครอบครัวแตกต่างกัน จะมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจและ พฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่แตกต่างกัน บัณฑิตว่างงานที่มี ปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของที่ทำงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาส ในการพัฒนาดตนเอง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจ ประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่วนบัณฑิตว่างงานที่มีปัจจัยจูงใจในด้านความมั่นคงในงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน และบัณฑิตว่างงานที่มีปัจจัยจูงใจในด้าน ค่าตอบแทนแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน

วรรณุช เนตรพิศาลวนิช (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการ พยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการ พยาบาล โดยรวมจาก 11 โรงพยาบาลจำแนกตามลักษณะคือ ลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับ ค่อนข้างน้อย ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยช่ายอยู่ในระดับค่อนข้างมากถึงมาก ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ใน ระดับมากถึงมากที่สุด 2) วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ทั้ง 4 มิติ โรงพยาบาลขนาดใหญ่และขนาดไม่ใหญ่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย โรงพยาบาลขนาดใหญ่มีลักษณะสร้างสรรค์มากกว่าโรงพยาบาลขนาดไม่ใหญ่ ส่วนลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยช่า และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยรวมของโรงพยาบาลทั้ง 2 ขนาด ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) วัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยช่า และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ของโรงพยาบาลที่อยู่ ในสังกัด กรุงเทพมหานครมีแนวโน้มมากกว่าโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และกระทรวง กลาโหม

ศิริกุล เกรียงไกร (2543: 22) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานบริการ ลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สำหรับความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงาน

สุภาดา คำสุชาติ (2536 : 66-70) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการรับรู้ บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปใน ส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า แรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาล วิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้าน ลักษณะงาน สำหรับแรงจูงใจที่มีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการ ยอมรับนับถือ โอกาสความก้าวหน้าและด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้านแรงจูงใจซึ่งได้แก่ทฤษฎีแรงจูงใจไฟสั่มฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ ในด้านบุคลิกภาพได้ศึกษารูปแบบของบุคลิกภาพ 5 แบบตาม Big 5 Model ด้านวัฒนธรรมองค์การได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty และส่วนของพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเอาเนื้อหาดังกล่าวนี้ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรตาม กำหนดนิยามคำศัพท์ ใช้ในการสร้างสมมติฐาน สร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิต บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิดประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomous question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 1 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งกำหนดช่วงอายุ
คำนวณดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของพนักงานในองค์การผู้วิจัยกำหนดให้อายุเป็น 20 และ 60 ปี เนื่องจากเป็น
ค่าอายุเริ่มต้นต่ำสุดและอายุสูงสุดของพนักงานในบริษัท โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล คือ 4 ชั้น
ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 20}{4} \\ &= 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

- 2.1. 20 - 29 ปี
- 2.2. 30 - 39 ปี
- 2.3. 40 - 49 ปี
- 2.4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้
 - 3.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2. ปริญญาตรี
 - 3.3. สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ดังนี้
 - 4.1. โสด
 - 4.2. สมรส
 - 4.3. หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
5. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการ
กำหนดช่วงรายได้คำนวณ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542: 110)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ได้ระบุว่ารายได้ 7,500 บาท เป็นรายได้ต่ำสุดของข้อมูล และรายได้ 70,000 บาท เป็นรายได้สูงสุดของข้อมูลบุคลากร โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 5 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{70,000 - 7,500}{5} \\ &= 12,500 \text{ บาท}\end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้น สามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือน ดังนี้

- 5.1. 7,500 – 20,000 บาท
- 5.2. 20,001 – 32,500 บาท
- 5.3. 32,501 – 45,000 บาท
- 5.4. 45,001 – 57,500 บาท
- 5.5. 57,501 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) โดยจัดกลุ่มอายุงานเป็นกลุ่ม และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้ คือ 1. ด้านความอยู่รอด 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับการจูงใจตามทฤษฎี ERG ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม ดังนี้

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎี ERG

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการจูงใจ
4.21 – 5.00	มีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y เพื่อวัดระดับการจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับคะแนน

ระดับความคิดเห็น

5	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก
4	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y
3	ลักษณะการจูงใจแบบเป็นกลาง
2	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี X
1	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี X อย่างมาก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับการจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม ดังนี้

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการจูงใจ
4.21 – 5.00	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก
3.41 – 4.20	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y
2.61 – 3.40	ลักษณะการจูงใจแบบเป็นกลาง
1.81 – 2.60	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี X
1.00 – 1.80	ลักษณะการจูงใจตรงกับทฤษฎี X อย่างมาก

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ 3. ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) โดยมีทั้งคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม ดังนี้

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับการจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการจูงใจ
4.21 – 5.00	มีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎี Five Factor Model หรือ Big 5 Model มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งรูปแบบบุคลิกภาพออกเป็น 5 แบบ ได้แก่ 1. แบบเปิดเผย 2. แบบประนีประนอม 3. แบบยึดมั่นในหลักการ 4. แบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ 5. แบบใจกว้าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ

ลิเคอร์ท (Likert) โดยเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ คือ

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยกับลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี Five Factor Model ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม ดังนี้

ตาราง 6 การแปลผลคะแนนคำถามเชิงบวก

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับบุคลิกภาพ
4.21 – 5.00	มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นมาก
2.61 – 3.40	มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นปานกลาง
1.81 – 2.60	มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นน้อย
1.00 – 1.80	มีลักษณะบุคลิกภาพด้านนั้นน้อยที่สุด/ไม่มี

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามทฤษฎีของ Cooke and Lafferty ได้แก่ 1. วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ 2. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา 3. วัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท์ (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้านนั้นๆมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้านนั้นๆมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นวัฒนธรรมองค์การด้านนั้นๆปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้านนั้นๆน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การด้านนั้นๆน้อยที่สุด

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงมาก
3	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริง
2	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงน้อย
1	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงน้อยที่สุด

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงน้อยที่สุด
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงน้อย
3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริง
2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงมาก
1	ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นจริงมากที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยกับระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
4.21 – 5.00	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับดี
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมการทำงานในระดับไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะรูปแบบวิธีการจากตำรา หลักการทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองสอบ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance/ variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance/ variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น หรือ Alpha coefficient
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำตอบ

โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบแบบสอบถามพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งเท่ากับ .9089 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7568
2. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี XY มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8675
3. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี McClelland มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7231
4. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .6633
5. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .6329
6. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7423

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวน 108 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้และเอกสารของบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส (Editing)

3. ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 13 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5,6 และ 7

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4,5,6 และ 7

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรส

2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และด้านอายุงาน กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

2.3. สถิติ Multiple Regression Analysis ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2, ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ เพื่อทำนายพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = [f / N] \times 100$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	N	แทน	ขนาดกลุ่มประชากรทั้งหมด

5.1.2. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4,5,6 และ 7 โดยใช้สูตรดังนี้

สูตรค่าคะแนนเฉลี่ย

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

5.1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2-7 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มประชากร
$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

5.2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1. สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศและด้านสถานภาพสมรส โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 313)

$$t = \frac{\mu_1 - \mu_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{N_1} + \frac{\sigma_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
μ_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 1
μ_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่ 2
σ_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
σ_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
N_1	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 1
N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรที่ 2

5.2.2. สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และด้านอายุงาน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 331)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$N - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N - k}$	
รวม	$N - 1$	SS_t		

เมื่อ F แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบค่านี้สำคัญ
MS_b แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
MS_w แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)
$N - k$ แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)
$k - 1$ แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของระหว่างประชากร (Between degree of freedom)
SS_b แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)
SS_w แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545 : 333)

$$LSD = t_{1-\sigma/2; N-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

โดยที่	$N_i \neq N_j$		
เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	ค่าจำนวนกลุ่มที่ใช้ทดสอบ
	N_i	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ i
	N_j	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมดที่ j
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

5.2.3. สถิติความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อทำนายพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ X = ตัวแปรตาม

Y = ตัวแปรต้น

β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่น ๆ มีค่าคงที่ เช่น X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$

เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยที่สมการความถดถอยเชิงพหุเป็น

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

เงื่อนไขมีดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i \neq j$ นั่นคือ covariance $(e_i, e_j) = 0$ โดยมีเงื่อนไขที่เพิ่มจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายอีก 1 เงื่อนไข คือ ตัวแปรอิสระ X_i และ X_j ต้องเป็นอิสระกัน

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. การทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม
 - 1.1. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันทางด้านเพศและสถานภาพสมรส กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม โดยใช้ สถิติ Independent t-test
 - 1.2. การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างกันของอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยใช้สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance
 - 1.3. การเปรียบเทียบเชิงคู่ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference)
- การทดสอบด้านปัจจัยอื่นๆ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม โดยใช้ Multiple Regression

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องเรื่องปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติ งานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta (β)	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	แทน	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
Sig.	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 8 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และ อายุงาน ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี XY

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ

แสวงหา

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์

เวสต์ สยาม จำกัด

ส่วนที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และ อายุงาน ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	25.93
หญิง	80	74.07
รวม	108	100.00
2. อายุ		
20 – 29 ปี	31	28.70
30 – 39 ปี	55	50.93
40 – 49 ปี	16	14.81
50 ปีขึ้นไป	6	5.66
รวม	108	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	18.52
ปริญญาตรี	81	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	6.48
รวม	108	100.00
4. สถานภาพสมรส		
โสด	74	68.52
สมรส	29	26.85
หม้าย /หย่าร้าง /แยกกันอยู่	5	4.63
รวม	108	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
7,500 – 20,000 บาท	79	73.15
20,001 – 32,500 บาท	19	17.59
32,501 – 45,000 บาท	4	3.70
45,001 – 57,500 บาท	4	3.70
57,501 บาทขึ้นไป	2	1.86
รวม	108	100.00
6. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	71	65.74
6 – 10 ปี	25	23.15
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	12	11.11
รวม	108	100.00

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนทั้งหมด 108 คนสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 และรองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93

ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.93 รองลงมาคือช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 ช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.81 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 และมีระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.48 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพการสมรส พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 68.52 รองลงมาคือสมรส จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.85 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 มีรายได้ต่อเดือน 32,501 – 45,000 บาท และ 45,001 – 57,500 บาท จำนวนกลุ่มละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 และรายได้ต่อเดือน 57,501 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.86 ตามลำดับ

ด้านอายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 65.74 รองลงมาคือ อายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.15 และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอและบางกลุ่มย่อยมีความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมข้อมูลใหม่เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ได้กลุ่มข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่แสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพสมรส		
โสด	74	68.52
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	34	31.48
รวม	108	100.00
2. รายได้ต่อเดือน		
7,500 – 20,000 บาท	79	73.15
20,001 – 32,500 บาท	19	17.59
32,501 บาทขึ้นไป	10	9.26
รวม	108	100.00

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์จำแนกตามสถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่จัดกลุ่มใหม่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 68.52 รองลงมาคือ สมรส / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48

ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 17.59 และมีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG	μ	σ	ระดับการจูงใจ
ด้านความอยู่รอด			
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทเพียงพอ#	2.34	.909	น้อย
2. ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.47	.716	มาก
3. ท่านมีความมั่งคั่งทางการเงินเนื่องจากค่าตอบแทนของบริษัทดี	2.34	.713	น้อย
ด้านความอยู่รอดโดยรวม	2.72	.578	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน			
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน	3.64	.690	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่าน	3.62	.840	มาก
6. ผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวของท่าน	3.54	.825	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.60	.665	มาก

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG	μ	σ	ระดับการจูงใจ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน			
7.ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน#	2.79	1.024	ปานกลาง
8.ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.50	.815	มาก
9.การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม#	3.05	1.008	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวม	3.11	.654	ปานกลาง

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านความอยู่รอด พนักงานมีการจูงใจด้านความอยู่รอดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อย ในข้อ ได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทอย่างเพียงพอ และมีความมั่งคั่งทางการเงินเนื่องจากค่าตอบแทนของบริษัทดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.34

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีการจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ ผลงานเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน, ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญ และผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัว of พนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64, 3.62 และ 3.54 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานมีการจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 2.79 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y	μ	σ	ระดับการจูงใจ
1. ลักษณะของท่าน (ชอบทำงานตลอดเวลา..... ชอบอยู่เฉยๆโดย ไม่ทำงาน)	4.10	.683	ตรงกับทฤษฎี Y
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน (มาก.....น้อย)	4.31	.706	ตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก
3. การทำงานของท่าน (ความกระตือรือร้นมาก.... ความกระตือรือร้น น้อย)	4.19	.699	ตรงกับทฤษฎี Y
4. การทำงานของท่าน (ชอบเป็นหัวหน้า..... ชอบเป็นลูกน้อง)	3.42	.877	ตรงกับทฤษฎี Y
5. ทักษะด้านความคิด (มีความคิดสร้างสรรค์..... ชอบคิดแบบเดิม)	3.77	.816	ตรงกับทฤษฎี Y
6. ลักษณะการทำงาน (ชอบทำสิ่งใหม่ๆที่ท้าทาย..... ชอบทำแนวเดิม)	4.11	.835	ตรงกับทฤษฎี Y
ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y โดยรวม	3.98	.571	ตรงกับทฤษฎี Y

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พนักงานมีการจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y โดยรวม ตรงกับทฤษฎี Y โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการจูงใจ ตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก ในข้อความรับผิดชอบในการทำงาน (มีความรับผิดชอบในการทำงาน มาก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และพนักงานมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y ในข้อ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน (มีความกระตือรือร้น), ลักษณะการทำงาน (ค่อนข้างชอบทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย), ความ ชอบในการทำงาน (ค่อนข้างชอบทำงานตลอดเวลา), การมีทักษะด้านความคิด (ค่อนข้างมีความคิดสร้างสรรค์), และความชอบการเป็นหัวหน้า (ค่อนข้างชอบเป็นหัวหน้า) โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19, 4.11, 4.10, 3.77 และ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสงหา

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสงหา ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสงหา	μ	σ	ระดับการจูงใจ
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์			
1.ท่านจะคาดการณ์และวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานใด ๆ	4.27	.635	มากที่สุด
2.เมื่อทำงานที่ยาก ท่านจะพยายามจดจ่ออยู่กับงานนั้นจนกว่าจะเสร็จ	4.29	.612	มากที่สุด
3.ท่านคิดหาวิธีการใหม่ ที่จะทำงานให้สำเร็จ	4.25	.628	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม	4.27	.504	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์			
4.ท่านคำนึงถึงการยอมรับจากผู้ร่วมงาน	4.30	.615	มากที่สุด
5.ท่านเชื่อว่าการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ต้องพึ่งพาผู้ร่วมงาน#	4.06	.734	มาก
6.ท่านชอบทำงานที่ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.81	.763	มาก
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์โดยรวม			
ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ			
7.ท่านเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง	2.99	.826	ปานกลาง
8.ท่านต้องการเป็นผู้นำของกลุ่ม เพื่อช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมาย	3.19	.811	ปานกลาง
9.เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน ท่านจะตัดสินใจดำเนินการตามที่ตนเองเห็นสมควร	3.18	1.022	ปานกลาง
ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยรวม			

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสงหา ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พนักงานมีการจูงใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อเมื่อทำงานที่ยากจะพยายามจดจ่ออยู่กับงานนั้นจนกว่าจะเสร็จ, มีการคาดการณ์และ

วางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานใด ๆ และมีการคิดหาวิธีการใหม่ที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29, 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ

ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ พนักงานมีการจูงใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อการคำนึงถึงการยอมรับจากผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อมีความเชื่อว่าการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ต้องพึ่งพาผู้ร่วมงาน และในข้อชอบทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้สัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 3.81 ตามลำดับ

ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ พนักงานมีการจูงใจด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ต้องการเป็นผู้นำของกลุ่มเพื่อช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมาย, เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานจะตัดสินใจดำเนินการตามที่ตนเองเห็นสมควร และในข้อการจะเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.18 และ 2.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	μ	σ	ระดับ บุคลิกภาพ
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย			
1.ท่านชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป	4.14	.633	มาก
2.ท่านเป็นคนที่มีความสุขและไม่เคร่งเครียด	3.83	.891	มาก
3.ท่านชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ	4.03	.662	มาก
บุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยรวม	4.00	.545	มาก
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม			
4.ท่านชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน	4.47	.571	มากที่สุด
5.ถ้าท่านไม่ชอบใคร ท่านจะไม่แสดงให้คนอื่นรู้#	3.09	.952	ปานกลาง
6.ท่านจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของท่านเมื่อมีความจำเป็น	3.48	.803	มาก
บุคลิกภาพแบบประนีประนอมโดยรวม	3.68	.421	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	μ	σ	ระดับ บุคลิกภาพ
บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ			
7.ท่านมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน	4.12	.607	มาก
8.ท่านเป็นคนที่มีผลงาน และมักทำงานให้เสร็จเสมอ	3.94	.639	มาก
9.บางครั้งท่านรู้สึกว่าคุณเองสามารถที่น่าพึงพาหรือไว้วางใจได้#	3.36	1.080	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการโดยรวม	3.81	.582	มาก
บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์			
10.แม้บางครั้งที่ท่านตกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ ท่านก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้#	3.06	1.186	ปานกลาง
11.ท่านไม่รู้สึกกลัวหรือกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น	3.77	.882	มาก
12.บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหมาย ท่านจะไม่รู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้#	3.02	.986	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์โดยรวม	3.28	.736	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบใจกว้าง			
13.ท่านมีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา	4.32	.577	มากที่สุด
14.บ่อยครั้งที่ท่านชอบลองอาหารใหม่ๆ หรืออาหารต่างชาติ	4.10	.760	มาก
15.ท่านชอบมีเวลาที่จะพักผ่อนหรือมีจินตนาการใหม่ๆ#	3.19	1.095	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบใจกว้างโดยรวม	3.87	.471	มาก

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบเปิดเผย พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก ในข้อชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป, ชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ และในข้อเป็นคนที่มีความสุขและไม่เคร่งเครียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.03 และ 3.83 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม พนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ในข้อการจัดการให้ผู้อื่นทำตามความต้องการของตนเมื่อมีความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อถ้าไม่ชอบใครจะไม่แสดงให้คนนั้นรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ พนักงานมีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการอยู่ในระดับมาก ในข้อ การมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน และในข้อการเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นและมักทำงานให้เสร็จเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.94 ตามลำดับ มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ บางครั้งทำนุรักษากว่าตนเองสามารถที่น่าพึงพาหรือไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์รวมอยู่ในระดับมาก ในข้อ การไม่รู้สึกกลัวหรือกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ แม้บางครั้งที่ตกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ ก็ยังสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ และในข้อบ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะไม่รู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.02 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบใจกว้าง พนักงานมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อมีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับมาก ในข้อบ่อยครั้งที่ชอบลองอาหารใหม่ๆ หรืออาหารต่างชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการชอบมีเวลาที่จะพักผ่อนหรือมีจินตนาการใหม่ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์			
1.ท่านมีความกระตือรือร้น รู้สึกสนุก และมีความสุขกับการทำงานร่วมกับทีมงาน	4.25	.566	มากที่สุด
2.ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และมีความพร้อมในการทำงานสูง	4.11	.601	มาก
3.ท่านรู้สึกว่าพนักงานในองค์กรมีความจริงใจ และมีความใจต่อกัน#	2.94	1.00	ปานกลาง
4.องค์กรของท่านมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน	3.04	1.01	ปานกลาง
วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์โดยรวม	3.58	.501	มาก
วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา			
5.สิ่งที่ถูกต้องในการทำงาน คือปฏิบัติตามตัวและปฏิบัติงานให้เหมือนกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร	3.03	1.188	ปานกลาง
6.ท่านไม่สามารถตัดสินใจในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ#	2.61	.946	ปานกลาง
7.ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้และเมื่อมีใครทำผิดก็ต้องได้รับโทษตามกฎระเบียบที่วางไว้	4.06	.765	มาก
8.ท่านมักหลีกเลี่ยงการตัดสินใจและการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาด	2.75	1.103	ปานกลาง
วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาโดยรวม	3.11	.462	ปานกลาง

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด(ต่อ)

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว			
9.ลักษณะสำคัญของงานของท่าน คือ ต้องเผชิญกับ ปัญหาเฉพาะหน้าและต้องดำเนินการแก้ไขปัญหายุ่ง เสมอ	3.93	.851	มาก
10.ท่านเชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันกันทำจึงจะ ประสบความสำเร็จ	3.09	1.115	ปานกลาง
11.ท่านทำงานโดยเน้นความมีระบบระเบียบอย่าง ละเอียด แม้จะใช้เวลานานก็ตาม	3.55	.951	มาก
วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวโดยรวม	3.52	.536	มาก

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ รู้สึกว่ามีความกระตือรือร้น รู้สึกสนุก และมีความสุขกับการทำงานร่วมกับทีมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในข้อรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และมีความพร้อมในการทำงานสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อองค์กรมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับพนักงาน และในข้อรู้สึกว่าพนักงานในองค์กรมีความจริงใจ และมีน้ำใจต่อกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 2.94 ตามลำดับ

วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับมาก ในข้อการยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้และเมื่อมีใครทำผิดก็ต้องได้รับโทษตามกฎหมายที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อสิ่งที่ถูกต้องในการทำงานคือปฏิบัติตัวและปฏิบัติงานให้เหมือนกับบุคคลอื่นๆในองค์กร, การมักจะหลีกเลี่ยงการ

ตัดสินใจและการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาด และในข้อไม่สามารถตัดสินใจในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03, 2.75 และ 2.61 ตามลำดับ

วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมาก ในข้อลักษณะสำคัญของงานที่ทำอยู่ คือต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าและต้องดำเนินการแก้ไขปัญหายุ่เสมอ และในข้อการทำงานโดยเน้นความมีระบบระเบียบอย่างละเอียดแม้จะใช้เวลาชานาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 3.55 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อเชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันกันทำจึงจะประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงาน
ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน			
1.ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น	4.44	.600	ดีมาก
2.ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที	4.16	.822	ดี
3.ท่านจะไม่หาโอกาสหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน#	4.63	.573	ดีมาก
การขาดงานและเวลาในการทำงานโดยรวม	4.41	.504	ดีมาก
ด้านการลาออกจากงาน			
4.ท่านไม่มีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่#	4.69	.690	ดีมาก
5.แม้ว่าจะมีโอกา้าย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม	2.84	1.112	ปานกลาง
การลาออกจากงานโดยรวม	3.77	.639	ดี

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	μ	σ	ระดับพฤติกรรม การทำงาน
ด้านการเพิ่มผลผลิต			
6.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของท่านใน ขณะที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาดีขึ้น	3.94	.609	ดี
7.ผลลัพธ์ของการทำงาน เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย	3.82	.695	ดี
การเพิ่มผลผลิตโดยรวม	3.88	.566	ดี
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			
8.ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.83	.767	ดี
9.ท่านเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	4.14	.633	ดี
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.99	.617	ดี

เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อ การจะไม่หาโอกาสหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และในข้อการจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และ 4.44 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี ในข้อ การมาทำงานทันเวลาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ด้านการลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับดี (ไม่ค่อยลาออกจากงาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อ การไม่มีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ แม้ว่าจะมีโอกา้าย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดี ในข้อ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาดีขึ้น และผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.82 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และ 3.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 8 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

พฤติกรรมการปฏิบัติงานในที่นี้จะวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม และพฤติกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละด้านซึ่งได้แก่ ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
1.ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ชาย	4.33	.595	-.903	106	.369
	หญิง	4.43	.469			
2.ด้านการลาออกจากงาน	ชาย	3.73	.787	-.302	37.907	.764
	หญิง	3.78	.584			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	3.91	.609	.286	106	.775
	หญิง	3.88	.554			
4.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.09	.734	1.028	106	.306
	หญิง	3.95	.571			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ชาย	4.05	.519	-.050	37.073	.960
	หญิง	4.06	.371			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามเพศ พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .960 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .369 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการลาออกจากงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .764 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .775 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผล

ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .306 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	P
1.ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.337	.446	1.794	.153
	ภายในกลุ่ม	104	25.848	.249		
	รวม	107	27.185			
2.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.323	.108	.258	.856
	ภายในกลุ่ม	104	43.390	.417		
	รวม	107	43.713			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3	4.364	1.455	5.053**	.003
	ภายในกลุ่ม	104	29.939	.288		
	รวม	107	34.303			
4.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.114	1.038	2.870*	.040
	ภายในกลุ่ม	104	37.616	.362		
	รวม	107	40.729			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.236	.412	2.532	.061
	ภายในกลุ่ม	104	16.925	.163		
	รวม	107	18.160			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .061 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .153 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการลาออกจากงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .856 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ different Least Significant D (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 19-20

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

อายุ		20 -29 ปี	30 – 39 ปี	40 -49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	μ	3.68	3.86	4.31	4.00
20 -29 ปี	3.68	-	-.18 (.125)	-.63** (.000)	-.32 (.181)
30 -39 ปี	3.86		-	-.45** (.004)	-.14 (.556)
40 -49 ปี	4.31			-	.31 (.226)
50 ปีขึ้นไป	4.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปีมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .63

2. พนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปีมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

อายุ		20 -29 ปี	30 – 39 ปี	40 -49 ปี	50 ปีขึ้นไป
	μ	3.81	3.97	4.34	4.08
20 -29 ปี	3.81	-	-.16 (.221)	-.54** (.005)	-.27 (.304)
30 -39 ปี	3.97		-	-.37* (.032)	-.11 (.670)
40 -49 ปี	4.34			-	.26 (.368)
50 ปีขึ้นไป	4.08				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .54

2. พนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 – 49 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .37

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบกับ (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการขาดงานและเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	.512	.256	1.008	.368
	ภายในกลุ่ม	105	26.673	.254		
	รวม	107	27.185			
2.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.516	1.258	3.207*	.044
	ภายในกลุ่ม	105	41.197	.392		
	รวม	107	43.713			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.286	.643	2.044	.135
	ภายในกลุ่ม	105	33.017	.314		
	รวม	107	34.303			
4.ด้านความพึงพอใจในการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.722	1.361	3.760*	.026
	ภายในกลุ่ม	105	38.007	.362		
	รวม	107	40.729			
พฤติกรรมการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.877	.438	2.663	.074
	ภายในกลุ่ม	105	17.284	.165		
	รวม	107	18.160			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .074 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .368 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการลาออกจากงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่

แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .135 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานและพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 22-23

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

ระดับการศึกษา	μ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.50	3.80	4.14
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.50	-	- .30 (.056)	- .64* (.021)
ปริญญาตรี	3.80		-	- .34 (.171)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .64

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

ระดับการศึกษา	μ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.02	3.92	4.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	-	.10 (.511)	-.55* (.041)
ปริญญาตรี	3.92		-	-.65** (.008)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.57			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .55

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มี

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .65 ส่วนอื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

พฤติกรรมการทำงาน	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means				
		μ	σ	t	df	P
1.ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	โสด	4.33	.522	-2.445*	106	.016
	แต่งงาน/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.58	.421			
2.ด้านการลาออกจากงาน	โสด	3.80	.578	.771	51.302	.445
	แต่งงาน/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	3.69	.759			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	3.83	.604	-1.447	106	.151
	แต่งงาน/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.00	.461			
4.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	โสด	3.88	.651	-2.759**	106	.007
	แต่งงาน/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.22	.464			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	โสด	4.00	.431	-2.041*	106	.044
	แต่งงาน/ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.17	.345			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานดีกว่า (มีการขาดงานน้อยกว่า) พนักงานที่มีสถานภาพโสด

2. ด้านการลาออกจากงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .445 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .151 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบ

แบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.251	.625	2.532	.084
	ภายในกลุ่ม	105	25.934	.247		
	รวม	107	27.185			
2.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.946	.473	1.161	.317
	ภายในกลุ่ม	105	42.767	.407		
	รวม	107	43.713			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	2.494	1.247	4.117*	.019
	ภายในกลุ่ม	105	31.809	.303		
	รวม	107	34.303			
4.ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.124	1.562	4.362*	.015
	ภายในกลุ่ม	105	37.605	.358		
	รวม	107	40.729			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.144	.572	3.529*	.033
	ภายในกลุ่ม	105	17.017	.162		
	รวม	107	18.160			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .317 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 26-28

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน		7,500 – 20,000 บาท	20,001 – 32,500 บาท	32,501 บาทขึ้นไป
	μ	4.01	4.11	4.36
7,500 – 20,000 บาท	4.01	-	- .10 (.335)	-.35* (.011)
20,001 – 32,500 บาท	4.11		-	-.25 (.115)
32,501 บาทขึ้นไป	4.36			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาทกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .35

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน		7,500 – 20,000 บาท	20,001 – 32,500 บาท	32,501 บาทขึ้นไป
	μ	3.80	4.00	4.30
7,500 – 20,000 บาท	3.80	-	- .20 (.166)	-.50** (.008)
20,001 – 32,500 บาท	4.00		-	-.30 (.166)
32,501 บาทขึ้นไป	4.30			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาทกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .50

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Least Significant Different (LSD)

รายได้ต่อเดือน	7,500 – 20,000 บาท	20,001 – 32,500 บาท	32,501 บาทขึ้นไป
μ	3.89	4.32	4.15
7,500 – 20,000 บาท	3.89	-	-
		.43** (.006)	-.26 (.192)
20,001 – 32,500 บาท	4.32	-	.17
			(.480)
32,501 บาทขึ้นไป	4.15		-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาทกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท มีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1.ด้านการขาดงานและเวลาใน	ระหว่างกลุ่ม	2	.182	.091	.353	.703
	ภายในกลุ่ม	105	27.004	.257		
	รวม	107	27.185			
2.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.049	.025	.059	.942
	ภายในกลุ่ม	105	43.664	.416		
	รวม	107	43.713			
3.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2	.023	.011	.035	.965
	ภายในกลุ่ม	105	34.280	.326		
	รวม	107	34.303			
4.ด้านความพึงพอใจในการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.236	.618	1.643	.198
	ภายในกลุ่ม	105	39.493	.376		
	รวม	107	40.729			
พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.008	.004	.024	.977
	ภายในกลุ่ม	105	18.152	.173		
	รวม	107	18.160			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำแนกตามอายุงาน พบว่าพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .977 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ

ปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .703 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .942 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการเพิ่มผลผลิต มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .965 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความน่าจะเป็น (P) เท่ากับ .198 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

พฤติกรรมการปฏิบัติงานจะวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านซึ่งได้แก่ ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

Model	พฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig	
- ค่าคงที่ (Constant)	1.772	.651		2.722**	.008	
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย	.372	.087	.402	4.281**	.000	
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ	.272	.091	.315	2.987**	.004	
- ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์	.233	.114	.232	2.045*	.044	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.694	.481	.397	.392	5.691**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน ได้และถูกต้องร้อยละ 39.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 60.3 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน และมีความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับ

พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ 0.392 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน = 0.402 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย + 0.315 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ + 0.232 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

จากสมการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.402 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.315 และ 0.232 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

Model	พฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig	
- ค่าคงที่ (Constant)	1.140	.870		1.310	.193	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.311	.112	.318	2.770**	.007	
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ	.345	.122	.314	2.827**	.006	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y	-.313	.121	-.280	-2.588*	.011	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ	-.225	.085	-.240	-2.646*	.010	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.651	.424	.330	.523	4.508**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีก ร้อยละ 67.0 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน และมีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน เท่ากับ 0.523 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน = 0.318 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน + 0.314 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ - 0.280 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y - 0.240 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

จากสมการ พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดยปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.318 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.314, 0.280 และ 0.240 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

Model	พฤติกรรมกรการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig.	
- ค่าคงที่ (Constant)	2.034	.742		2.741**	.007	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ แสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.565	.121	.504	4.687**	.000	
- ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะ สร้างสรรค์	.280	.130	.248	2.154*	.034	
- ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม	-.262	.126	-.195	-2.073*	.041	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ แสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ	.145	.072	.174	2.001*	.048	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.683	.466	.379	.446	4.508**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน พบว่าปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจอำนาจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 37.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 62.1 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน และมีความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน เท่ากับ 0.523 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต = 0.504 ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ + 0.248 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ - 0.195 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม + 0.174 ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

จากสมการ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดยพบว่าปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.504 ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจอำนาจ มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.248, 0.195 และ 0.174 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ไม่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

H_1 : ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรได้แก่ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

Model	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
	B	SE(b)	Beta	t	Sig	
- ค่าคงที่ (Constant)	.346	.721		.480	.633	
- ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะ สร้างสรรค์	.570	.126	.463	4.511**	.000	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ แสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.507	.117	.414	4.323**	.000	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ งาน	.289	.093	.306	3.113**	.002	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการ แสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์	.276	.114	.220	2.409*	.018	
- ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y	-.205	.100	-.189	-2.043*	.044	
	R	R ²	Adjust R ²	SE(est.)	F	Sig.
	.759	.576	.507	.433	8.330**	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของตัวแปรที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยจิตใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจิตใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยจิตใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และปัจจัยจิตใจตามทฤษฎี Y สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 50.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่ายังมีองค์ประกอบในด้านอื่นอีกร้อยละ 49.3 ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน และมีความคาดเคลื่อนในการประมาณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน เท่ากับ 0.433 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน = 0.463 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม
องค์การลักษณะสร้างสรรค์ + 0.414 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ + 0.306 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน +
0.220 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ - 0.189 ปัจจัยจูงใจตาม
ทฤษฎี Y

จากสมการ พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยจูงใจตาม
ทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ส่งผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม
จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความ
พึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดย
พบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.463 ส่วนปัจจัยจูงใจ
ตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้าน
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์
และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.414, 0.306, 0.220 และ 0.189 ตามลำดับ

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	t-test
- พฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	F-test
- พฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	F-test
- พฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้และผลการทดสอบสมมติฐาน
1.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	t-test
- พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	F-test
- พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน	F-test
- พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการลาออกจากงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	Multiple Regression
2.1 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	Multiple Regression
	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน		สถิติที่ใช้และผลการทดสอบสมมติฐาน
2.2	ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	Multiple Regression เป็นไปตามสมมติฐาน
2.3	ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	Multiple Regression เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4	ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด	Multiple Regression เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นในด้านปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยบุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสำหรับการนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์การ ตลอดจนเป็นแนวทางในการตัดสินใจด้านการจัดการองค์การ และการบริหารงานบุคคล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกันไป
2. ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนพนักงานทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการทำสำมะโน (Census) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากทุกๆ หน่วยของประชากร คือ จากจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัดทั้งหมด 108 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Response Questions) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomous question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 4 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG แบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้ คือ 1.ด้านความอยู่รอด 2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Xทฤษฎี Y ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามแบบความหมายที่ตรงข้ามกัน (Semantic differential scale) จำนวน 6 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งการแสดงความเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ 3. ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) โดยมีทั้งคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงานในการทำงาน โดยใช้ทฤษฎี Five Factor Model หรือ Big 5 Model มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งรูปแบบบุคลิกภาพออกเป็น 5 แบบ ได้แก่ 1. แบบเปิดเผย 2. แบบประนีประนอม 3. แบบยึดมั่นในหลักการ 4. แบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ 5. แบบใจกว้าง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยเป็นคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบทั้งหมดจำนวน 15 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 คำถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามทฤษฎีของ Cooke and Lafferty ได้แก่

1. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ 2. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา 3. วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 11 ข้อ โดยแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน การออกจากการงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบ ทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวน 108 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บข้อมูล นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding) เพื่อการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บันทึกข้อมูลที่ลงรหัสแล้วในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์

2.2. ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น ด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ในด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรส ใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบรายคู่โดยวิธี LSD (Least-Significant Different)

3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยใช้ Multiple Regression Analysis ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 108 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.93 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30 -39 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.93 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 ช่วงอายุ 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.81 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.52 และมีระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.48 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.52 รองลงมา คือ สมรส/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 31.48 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.15 รองลงมา คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.59 และมีรายได้ต่อเดือน 32,501 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.26 ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.74 รองลงมา คือ อายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.15 และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.11

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความอยู่รอดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ การมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการจูงใจอยู่ในระดับน้อย ในข้อ การได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทอย่างเพียงพอและในข้อการมีความมั่นคงทางการเงินเนื่องจากค่าตอบแทนของบริษัที้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ ผลงานเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน, ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อ

พนักงาน และผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวของพวกเขา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงานโดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรมและการมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y โดยรวมมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y อย่างมาก ในข้อ ความรับผิดชอบในการทำงาน (มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก) และพนักงานมีการจูงใจตรงกับทฤษฎี Y ในข้อ ความกระตือรือร้นในการทำงาน (มีความกระตือรือร้น), ลักษณะการทำงาน (ค่อนข้างชอบทำสิ่งใหม่ๆที่ท้าทาย), ความ ชอบในการทำงาน (ค่อนข้างชอบทำงานตลอดเวลา), การมีทักษะด้านความคิด (ค่อนข้างมีความคิดสร้างสรรค์), และความชอบการเป็นหัวหน้า (ค่อนข้างชอบเป็นหัวหน้า)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ เมื่อทำงานที่ยากจะพยายามจดจ่ออยู่กับงานนั้นจนกว่าจะเสร็จ, การคาดการณ์และวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติงานใดๆ และการคิดหาวิธีการใหม่ที่จะทำงานให้สำเร็จ ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์โดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับมาก ในข้อ การเชื่อว่าการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ต้องพึ่งพาผู้ร่วมงาน และชอบทำงานที่ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ การคำนึงถึงการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจโดยรวม มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ต้องการเป็นผู้นำของกลุ่มเพื่อช่วยให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงานจะตัดสินใจดำเนินการตามที่ตนเองเห็นสมควร และการเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

พนักงานมีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยอยู่ในระดับมาก ในข้อ การชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป การชอบที่จะอยู่ในที่มีกิจกรรมทำ และการเป็นคนที่มีความสุขและไม่เคร่งเครียด

พนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ ชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่าการแข่งขัน มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับมาก ในข้อ การจัดการให้ผู้อื่นทำตามความ

ต้องการของท่านเมื่อมีความจำเป็น มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ ถ้าไม่ชอบใครจะไม่แสดงให้คนอื่นรู้

พนักงานมีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการอยู่ในระดับมาก ในข้อการมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน และการเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นและมักทำงานให้เสร็จเสมอ บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ รู้สึกว่าตนเองสามารถเป็นที่น่าพึ่งพาหรือไว้วางใจได้

พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์รวมอยู่ในระดับมาก ในข้อ การไม่รู้สึกกลัวหรือกังวลเกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับคนอื่น มีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์รวมอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ บางครั้งเมื่อตกอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ ก็สามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้ และบ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะไม่รู้สึกท้อแท้และอยากยอมแพ้

พนักงานมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ มีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องที่ประเทืองปัญญา มีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับมาก ในข้อ บ่อยครั้งที่ชอบลองอาหารใหม่ๆ หรืออาหารต่างชาติ และมีบุคลิกภาพแบบใจกว้างอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ การชอบมีเวลาที่จะเพื่อฝันหรือมีจินตนาการใหม่ๆ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุด ในข้อ รู้สึกว่ามีความกระตือรือร้น รู้สึกสนุก และมีความสุขกับการทำงานร่วมกับทีมงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในข้อรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และมีความพร้อมในการทำงาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อองค์กรมีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับพนักงาน และในข้อรู้สึกว่าพนักงานในองค์กรมีความจริงใจและมีน้ำใจต่อกัน

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาอยู่ในระดับมาก ในข้อ การยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้และเมื่อมีใครทำผิดก็ต้องได้รับโทษตามกฎหมายที่วางไว้ และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ สิ่งที่ถูกต้องในการทำงานคือปฏิบัติตัวและปฏิบัติงานให้เหมือนกับบุคคลอื่นๆในองค์กร, การมักจะหลีกเลี่ยงการตัดสินใจและการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดความผิดพลาด และในข้อไม่สามารถตัดสินใจในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับมาก ในข้อ ลักษณะสำคัญของงานที่ทำอยู่คือต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าและต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ และในข้อการทำงานโดยเน้นความมีระบบระเบียบอย่างละเอียดแม้จะใช้เวลาานาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ เชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันกันทำจึงจะประสบความสำเร็จ

7. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก (ไม่ขาดงาน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อการไม่หาโอกาสหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน และในข้อการจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อการมาทำงานทันเวลาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที

ด้านการลาออกจากงาน พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี (ไม่ลาออกจากงาน) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อ ไม่มีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ แม้ว่าจะมีโอกาสย้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม

ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับดี ในข้อ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาดีขึ้น และผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ในข้อมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม และเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด แตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต

รายได้ต่อเดือน - พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 32,501 บาทขึ้นไป และมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท แต่พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน และด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุงาน - พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดเผยและบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน ได้และถูกต้องร้อยละ 39.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน = 0.402 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย + 0.315 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ + 0.232 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

จากสมการ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.402 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.315 และ 0.232 ตามลำดับ

2. ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี Y และปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อาณาจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของ

พนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 33.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน = 0.318 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน + 0.314 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ - 0.280 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y - 0.240 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

จากสมการ พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดยปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.318 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.314, 0.280 และ 0.240 ตามลำดับ

3. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 37.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถนำมาเขียนสมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต = 0.504 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ + 0.248 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ - 0.195 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม + 0.174 ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

จากสมการ พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ และปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดยพบว่าปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีน้ำหนัก

มากที่สุด คือ 0.504 ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบ ประนีประนอมและปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจอำนาจ มีน้ำหนัก รongลงมา คือ 0.248, 0.195 และ 0.174 ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความต้องการ แสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยสนใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน ปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และปัจจัยสนใจตาม ทฤษฎี Y สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานได้และถูกต้องร้อยละ 50.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถนำมาเขียน สมการถดถอยเชิงพหุได้ดังนี้

พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.463 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ลักษณะสร้างสรรค์ + 0.414 ปัจจัยสนใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ + 0.306 ปัจจัยสนใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน + 0.220 ปัจจัยสนใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ - 0.189 ปัจจัยสนใจตามทฤษฎี Y

ผลการวิเคราะห์จากสมการถดถอยเชิงพหุ จากสมการ พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยสนใจ ตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความ ต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยสนใจตาม ทฤษฎี Y ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ในทิศทางตรงกันข้าม โดยพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมลักษณะ สร้างสรรค์มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.463 ส่วนปัจจัยสนใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้าน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยสนใจตามทฤษฎี ERGด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัย ใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และปัจจัยสนใจตามทฤษฎี Y มี น้ำหนักรองลงมา คือ 0.414, 0.306, 0.220 และ 0.189 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ลักษณะทางประชากรศาสตร์** ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

เพศ - พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548: 53) เพศกับการทำงานจากการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในเรื่องของความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ สิ่งจูงใจทางการแข่งขัน แรงจูงใจความสามารถในการเรียนรู้ การปรับตัวทางสังคม ผลงาน และความพึงพอใจในงาน

อายุ - พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต สูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี และพนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานที่มีอายุ 20 - 29 ปี และพนักงานที่มีอายุ 30 - 39 ปี สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จึงสามารถปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) ที่สูงได้และขณะเดียวกันพนักงานที่มีอายุมากกว่าก็มักจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กรที่สูง ค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจด้านอื่นๆก็สูงขึ้นจึงส่งผลให้พนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นมีความพึงพอใจในการทำงานที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

ระดับการศึกษา - พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกันย่อมมีผลต่อการเรียนรู้ การตัดสินใจ การวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามักจะมี ความเชื่อมั่นในตัวเองในการที่จะแสวงหางานที่เหมาะสมกับตัวเอง กล่าวคือ ระดับการศึกษานั้นมีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกันจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่านั้น มีพฤติกรรมด้านการลาออกจากงานค่อนข้างสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และในด้านความพึงพอใจก็เช่นกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามักจะได้รับค่าตอบแทน และสิ่งจูงใจในการทำงานที่มากกว่าทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าด้วย

สถานภาพการสมรส - พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ นั้นมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่สถานภาพสมรสโสด และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแต่งงาน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ยังมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานดีกว่าพนักงานที่สถานภาพสมรสโสด (มีการขาดงานน้อยกว่า) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรสของบุคคลมีผลต่อความรับผิดชอบส่วนบุคคล ในการทำงานที่พนักงานที่แต่งงานแล้วมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่สถานภาพโสดนั้นสอดคล้องกับ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548: 53) ที่กล่าวว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่โสดตลอดจนมีความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

รายได้ต่อเดือน พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม และพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ 32,501 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 32,500 บาท เนื่องจากรายได้ต่อเดือนเป็นค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงานถือเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง ที่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน การเพิ่มผลผลิต และความพึงพอใจในการทำงานกล่าวคือเมื่อพนักงานมีการได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นย่อมมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีผลผลิตสูงขึ้น และส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่มากขึ้นด้วย และถ้าพิจารณาด้านหน้าที่รับผิดชอบหรือตำแหน่งงาน พนักงานที่มีรายได้มากกว่ามักจะมีตำแหน่งงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำ การที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่าส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548: 70) ที่กล่าวว่า พนักงานบริษัทที่มีตำแหน่งในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุงาน - พนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี 2548: 53) ที่กล่าวว่า จากการศึกษายังไม่พบเหตุผลที่เชื่อได้ว่า คนที่ทำงานนานกว่าจะมีผลผลิตมากกว่าคนที่มียาทำงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุปผามาลา ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล พันธุ์เกษมสุข (2548: 70) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานบริษัททรู พบว่า พนักงานบริษัททรูที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.1. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จากการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานได้และถูกต้องร้อยละ 39.7

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในแต่ละด้าน พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.402 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.315 และ 0.232 ตามลำดับ สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

2.1.1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเปิดเผยส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะลักษณะของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย คือ ชอบการพูดคุยกับคนทั่วไป ชอบการทำกิจกรรมร่วมกับคนอื่น เป็นคนที่มีความสุข ไม่เคร่งเครียดในการทำงานหรือในชีวิตมากเกินไป ด้วยเหตุนี้เองทำให้พนักงานที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีพฤติกรรมด้านการขาดงานน้อยเพราะการมาทำงานทำให้ได้พบปะผู้คนได้ ทำกิจกรรม และพนักงานจะมีความสุขกับการได้มาทำงาน การมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยทำให้พนักงานสามารถจัดการกับความเครียดได้ด้วยการทำงาน การได้พูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นการได้ระบายความตึงเครียดได้ พนักงานชอบการทำงานจึงไม่หลบหลีกการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการมีความพร้อมในการทำงานและมาทำงานตรงเวลา

2.1.2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ คือ มีหลักการและเหตุผล มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและมีความมุ่งมั่นในการทำงานนั้นให้สำเร็จ มีความรับผิดชอบในการทำงาน บุคลิกภาพลักษณะเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมด้านการขาดงานของพนักงานมีน้อยเพราะมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานของตน ขณะเดียวกันก็จะไม่หลบเลี่ยงงาน และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานด้วยการมาทำงานตรงเวลา

2.1.3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานและเวลาในการทำงาน ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ จะมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ ส่งเสริมให้คนในองค์การมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี ส่งเสริมให้คนในองค์การประสบความสำเร็จในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์สามารถ แบ่งออกเป็น 4 มิติได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นความเป็นตนเอง มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเป็นองค์การที่พนักงานในองค์การมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง บรรยากาศการทำงานเป็นบรรยากาศที่พนักงานมีความสุข และสนุกกับการทำงาน การทำงานร่วมกันเป็นทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานนั้นมีการขาดงานน้อย และมีความพร้อมในการทำงานสูง ไม่หลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการทำงาน

2.2. ปัจจัยเชิงจิต ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จากการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี Y และปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานได้และถูกต้องร้อยละ 33.0

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.318 ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี Y และปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.314, 0.280 และ 0.240 ตามลำดับ สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออกจากงาน ของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

2.2.1. ปัจจัยเชิงจิตตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะความต้องการของมนุษย์ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นความต้องการในขั้นที่สูง พนักงานต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตและในการทำงาน การตอบสนองความต้องการขั้นสูงนี้ บริษัทจึง

ต้องให้การสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม มีการมอบหมายงานให้พนักงานได้รับผิดชอบงานที่กว้างขึ้น หรือให้มีหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงผลงานและผลงานนั้นเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง พนักงานจะรู้สึกว่าเขาเองได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน ประสบความสำเร็จในการทำงานจึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมด้านการลาออกจากงานลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548: 149) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน

2.2.2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะลักษณะของพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ คือ มีหลักการและเหตุผล มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีความยืนหยัดมั่นคง การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน มุ่งเน้นให้งานประสบความสำเร็จให้มีผลงาน และมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง การที่พนักงานมีบุคลิกภาพเช่นนี้ จึงมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานน้อยลง เพราะพนักงานจะมีความมุ่งมั่น และมีความชัดเจนในแนวทางการทำงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548: 149) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิต ของ บริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการลาออกจากงานของพนักงาน

2.2.3. ปัจจัยจงใจตามทฤษฎี Y ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานในทิศทางตรงกันข้าม จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยจงใจตามทฤษฎี X ทฤษฎี Y โดยรวม มีการจงใจตรงกับทฤษฎี Y ทั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานทฤษฎีของ ดักลาส แมคเกรเกอร์ ที่ว่า ทฤษฎี Y นั้นพนักงานมีลักษณะ ชยันและชอบทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีวิธีการทำงานเป็นของตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ค้นหาแนวทางการทำงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ มีศักยภาพในการทำงานสูง ทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ โดยทฤษฎี Y นี้จะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานการตอบสนองความต้องการขั้นสูงคือ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ด้วยเหตุนี้เมื่อพนักงานมีความต้องการในขั้นที่สูง พวกเขาจึงมีความสนใจ และมีแรงจูงใจในการค้นหาหนทางหรือแนวทางที่นำไปสู่การสนองตอบความต้องการขั้นที่สูง ขึ้นด้วยการลาออกจากงานเดิมและมุ่งแสวงหางานใหม่ที่ตรงกับความสามารถ และตรงกับความต้องการของตนเองมากกว่า หรืออาจกล่าวได้ว่าการที่มีความต้องการขั้นสูงนี้สามารถเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจของตนเอง หากงานที่ทำอยู่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ได้ก็จะลาออกไป

2.2.4. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงานในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจใฝ่อำนาจเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานมีการลาออกจากงานสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะลักษณะของแรงจูงใจใฝ่อำนาจ คือ การมุ่งเน้นการทำงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง ต้องการเป็นผู้ดำเนินการในการทำงาน ต้องการเป็นผู้ที่มีอำนาจสามารถตัดสินใจดำเนินการในเรื่องต่างๆด้วยตนเอง พนักงานจึงไม่ชอบการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร และมีความต้องการการทำงานที่เป็นอิสระมากกว่า แต่ต้องการการทำงานที่ทำให้ตนเองมีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น พนักงานจึงมีความทะเยอทะยานในการแสวงหาโอกาสในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว ดังนั้น ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจจึงมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการลาออกจากงาน พนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.3. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จากการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตพบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตได้และถูกต้องร้อยละ 37.9

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.504 ส่วนปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.248, 0.195 และ 0.174 ตามลำดับ สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

2.3.1. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะในด้านการเพิ่มผลผลิตได้แก่ การพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน ผลงานที่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การที่พนักงานมีแรงจูงใจในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ลักษณะที่พนักงานมีความต้องการทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ ลักษณะการทำงานที่มุ่งเน้นให้งานประสบความสำเร็จมีการคาดการณ์และวางแผนการทำงาน มีการค้นหาแนวทางในการทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ โดยมีความตั้งใจและจดจ่ออยู่กับงานนั้น ดังที่การวิจัยของ McClelland (รังสรรค์ ประเสริฐศรี.2548: 92) ที่พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว ลักษณะเช่นนี้เองหากเพิ่มขึ้นจึงสามารถทำให้พฤติกรรมการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น ดังนั้นปัจจัย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.3.2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ เป็นวัฒนธรรมองค์การที่มีลักษณะมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร และมุ่งงาน ลักษณะของพนักงานจึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสุขและสนุกกับการทำงาน และพนักงานมีน้ำช่วยเหลือกัน การทำงานในองค์การที่มีลักษณะการทำงานเช่นนี้ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และสิ่งหนึ่งที่สำคัญคือการได้รับความร่วมมือในการทำงานจากทีมหรือผู้ร่วมงาน พนักงานมีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการพัฒนาในด้านความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงานเพิ่มขึ้นทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ดังนั้นปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์จึงมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.3.3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตเป็นอันดับที่ 3 และมีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมากขึ้นทำให้การเพิ่มผลผลิตในการทำงานลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เป็นลักษณะการทำงานแบบชอบการร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน ชอบการออมชอม ไม่ชอบการขัดแย้งหรือการบีบบังคับ ชอบการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดการตกลงกัน มีการแสดงออกของพฤติกรรมความร่วมมือในการทำงานหากพนักงานมีลักษณะการประนีประนอมกันมากขึ้น เช่น การเลื่อนกำหนดเวลาทำงานจะเสร็จ การผัดวันประกันพรุ่ง การละเลยต่อหน้าที่ และการทำงานที่ไม่มีลักษณะการแข่งขันกันทำงาน ขาดการกระตุ้นการทำงาน ทำให้องค์การนั้นมีลักษณะการทำงานที่เฉื่อยชา ขาดการดูแลสอดส่องอย่างจริงจัง ส่งผลให้การเพิ่มผลผลิตในงานนั้นลดลง และประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การลดลงด้วย

2.3.4. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต เป็นอันดับที่ 4 ทั้งนี้เพราะลักษณะแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้นเป็นลักษณะการทำงานที่มุ่งให้เกิดผลงานที่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับตนเอง ความต้องการเป็นผู้นำของกลุ่มในการทำงานเพื่อให้งานนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และต้องการมีอำนาจในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พนักงานจะแสวงหาวิถีทางให้ตนเองมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ต้องการให้คนอื่นยอมรับและยกย่อง สิ่งที่พนักงานสามารถแสดงออกได้ในองค์การก็คือการพยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้มีผลงานเพื่อแสดงให้ผู้ร่วมงานได้เห็นว่าคุณมีความสามารถ และเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้นนั่นเอง ดังนั้นปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจจึงมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.4. ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด จากการศึกษาคำตอบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้และถูกต้องร้อยละ 50.7

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ มีน้ำหนักมากที่สุด คือ 0.463 ส่วน ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และปัจจัยการจูงใจตามทฤษฎี Y มีน้ำหนักรองลงมา คือ 0.414, 0.306, 0.220 และ 0.189 ตามลำดับ สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

2.4.1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ซึ่งมีลักษณะให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร ส่งเสริมให้คนในองค์กรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความรัก ความสามัคคี และส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของพนักงานจึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสุขและสนุกกับการทำงาน และพนักงานเองก็มีความจริงใจมีน้ำใจต่อกัน ด้วยเหตุนี้จึงเป็นการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.4.2. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอันดับที่ 2 ทั้งนี้เพราะลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นพนักงานมีลักษณะการทำงานที่มุ่งเน้นให้งานประสบความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานให้ดี มีการคาดการณ์และวางแผนการทำงาน มีการค้นหาแนวทางในการทำงานเพื่อให้งานนั้นสามารถบรรลุเป้าหมาย ดังที่ เดวิด แมคเคลแลนด์ (อ้างอิงจาก บรรยงค์ โตจินดา.2541: 258) ได้กล่าวว่า ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จของงานเพื่อทำความยินดีหรือเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานเป็นความมุ่งมั่นของแต่ละบุคคล ความปรารถนาแรงกล้าที่จะทำงานให้ดี เพื่อเนื้อแท้ความเข้าใจมากกว่าความต้องการรางวัลจากผลงานนั้น เป้าหมายการทำงานอย่างมีหลักการและเหตุผล โดยที่ทุกเรื่องต้องทำได้จริง คนพวกนี้ต้องทราบผลการทำงานทันทีเพื่อจะได้รับความพอใจมาก ๆ เมื่อทราบว่างานสำเร็จด้วยดี ข้อมูล

ป้อนกลับที่แจ้งว่างานสำเร็จจะช่วยกระตุ้นให้ปรับปรุงงานและยกระดับเป้าหมายของงานให้สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นการที่พนักงานมีความตั้งใจและจดจ่ออยู่กับงานที่ทำอยู่ ด้วยความมุ่งมั่นและคาดหวังให้งานนั้นประสบผลสำเร็จเมื่อพนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จพนักงานจะรู้สึกว่ามันเองสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวังจึงทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะเช่นนี้พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

2.4.3. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี ERG ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอันดับที่ 3 ทั้งนี้เพราะ ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือความต้องการความเจริญก้าวหน้าเป็นความต้องการในระดับสูง สุดของบุคคลตามทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ประกอบด้วยความต้องการการยกย่อง บวกด้วยความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ซึ่งตรงกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Frederick Herzberg (อ้างอิงจาก รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548: 94) กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน (Job satisfaction) ได้แก่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่องชมเชย การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นที่สูงขึ้นไป การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นต้น เมื่อพนักงานมีความเห็นว่าเขามีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม รวมถึงการที่ผลงานของเขาได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พนักงานจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548: 149) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน

2.4.4. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีความต้องการแสวงหา ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธภาพ ส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับที่ 4 ทั้งนี้เพราะในการทำงานนั้นถึงแม้ว่าจะมีการแบ่งหน้าที่กันรับผิดชอบในการทำงาน แต่ในทางปฏิบัติงานแต่ละคนแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องมีการประสานงานกันงานจึงจะประสบความสำเร็จได้ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงมีผลต่อการทำงานที่จะทำให้มีงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ หากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งพนักงานและเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามารถปรึกษาหารือกันได้มีความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ให้การสนับสนุนและส่งเสริมกัน พนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงหากพนักงานมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ต่างคนต่างทำงาน ไม่ให้ความช่วยเหลือกัน แข่งขันกันไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เกิดความแตกแยกและขาดความสามัคคี งานที่ทำย่อม

ไม่สามารถประสบความสำเร็จ พนักงานก็ไม่มีความสุขในการทำงานและไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548: 148-149) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ในระดับกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

2.4.5. ปัจจัยจูงใจตามทฤษฎี Y ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย และมีทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งหมายความว่าเมื่อพนักงานมีการจูงใจตามทฤษฎี Y เพิ่มขึ้นจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้เพราะการจูงใจตามทฤษฎี Y นั้นจะตั้งอยู่บนข้อสมมติฐานการตอบสนองความต้องการขั้นสูง คือ ความต้องการทางด้านสังคม ความพึงพอใจในชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแนะนำและการควบคุมตนเอง เมื่อความต้องการของพนักงานเป็นความต้องการในขั้นที่สูง พนักงานจึงมีความต้องการที่มากกว่าและจะมากขึ้นไปเรื่อยๆ โดยเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับใดแล้วก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปอีก การได้รับการตอบสนองความต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ พนักงานยังมีความต้องการที่สูงขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะยิ่งลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบูรณ์ (2548: 149) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุป จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านการจูงใจตามทฤษฎี Y มีความสัมพันธ์ในระดับกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. จากผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้น ด้วยการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในงานให้กับพนักงาน องค์กรที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถพัฒนาทักษะการทำงาน คิดค้นหาแนวทางในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และเมื่อการทำงานประสบผลสำเร็จพนักงานก็จะเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ากับองค์กร นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจในการทำงานนี้จะช่วยลดความเป็นปฏิกิริยาต่อต้านที่ทำเนื่องจากในความเป็นจริงแล้วความขัดแย้งระหว่างคนกับองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้เสมอ

ความขัดแย้งนี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และยังส่งผลเสียต่อพนักงานทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานในทางลบต่างๆ เช่น การขาดงาน การละทิ้งหน้าที่ความรับผิดชอบ และอาจนำไปสู่การลาออกจากงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาจึงควรให้ความสำคัญกับลักษณะส่วนบุคคลที่มีความหลากหลายที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้านดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนและการบริหารจัดการให้องค์กรมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ดังนี้

ด้านความอยู่รอด ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของพนักงาน ได้แก่ ความต้องการด้านการได้รับค่าตอบแทนการทำงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ผู้บริหารควรเพิ่มระดับการจูงใจพนักงานโดยการพิจารณาเพิ่มเงินเดือน เพิ่มสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่พนักงานมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันอัตราค่าครองชีพสูงที่สูงขึ้น พนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพเพิ่มขึ้น ดังนั้นการเพิ่มค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่จำเป็นจึงเป็นแนวทางที่จะช่วยลดภาระด้านค่าครองชีพและเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความต้องการด้านสังคมการมีเพื่อน การได้เข้าร่วมกลุ่ม การได้รับการยอมรับจากกลุ่มและการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารควรเพิ่มระดับการจูงใจในด้านนี้ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากงานร่วมกัน เช่น กีฬา กิจกรรมสันทนาการต่างๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มสัมพันธภาพระหว่างพนักงานและฝึกฝนการทำงานเป็นทีม การประสานงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทีม นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่พนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ด้วยการทักทาย สอบถามความคิดเห็น และให้การยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานทำงานดี

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พนักงานมีความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า ต้องการให้ผลงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ต้องการความสำเร็จ ต้องการการพัฒนาตนเอง รวมถึงต้องการได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการประเมินผลงานที่มีความยุติธรรม ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยการให้รับผิดชอบงานที่กว้างขึ้นหรือระดับงานที่สูงขึ้นตามความเหมาะสม สนับสนุนให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ เช่น ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้การกำหนดเส้นทางอาชีพให้ชัดเจน ทำให้พนักงานได้ทราบหากพนักงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน จะสามารถเจริญเติบโตในสายงานไปถึงตำแหน่งใด ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป

3. พนักงานมีการจูงใจโดยรวมตรงกับทฤษฎี Y คือ มีความต้องการด้านสังคม ความพึงพอใจในชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความรับผิดชอบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการแนะนำและการควบคุมตนเอง ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรมีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และช่วยให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

ของหน่วยงานและองค์กร แนวทางที่สามารถทำได้คือ 1) การมอบอำนาจให้กับพนักงานในการตัดสินใจด้วยตนเองในขอบเขตงานที่เขามีหน้าที่รับผิดชอบ 2) การให้ความไว้วางใจแก่พนักงานในการออกแบบงานใหม่ ออกแบบระบบการทำงาน และมีส่วนในการกำหนดโครงสร้างการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม และได้แสดงความคิดเห็นในการทำงานมากขึ้น 3) การให้รางวัลตามความเหมาะสมด้วยความยุติธรรมโดยพิจารณาถึงความสำคัญของงาน ความสอดคล้องเหมาะสมกันกับความสามารถในการทำงานด้วย 4) การตอบสนองความต้องการความสำเร็จของพนักงานด้วยการมอบหมายงานที่มีความน่าสนใจ ที่พนักงานมีความพึงพอใจ อีกทั้งให้การสนับสนุนการทำงานและความต้องการเฉพาะบุคคล

4. ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรเรียนรู้ถึงวิธีการที่จะระบุถึงความต้องการในแต่ละด้านของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ เพื่อที่จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานแต่ละคน และส่งเสริมให้พนักงานรักษาไว้ซึ่งระดับการจูงใจแต่ละด้าน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจให้เหมาะสมซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมขององค์กร

5. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรเรียนรู้ถึงรูปแบบของบุคลิกภาพในแต่ละด้านของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การสร้างเสริม ปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำ เพราะบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลเป็นเอกลักษณ์ของพนักงานแต่ละคนที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของงาน

6. จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาให้องค์กรมีความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มากกว่า ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ด้วยการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน สนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สร้างจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ไปถึงเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน รวมถึงการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานในแบบที่ไม่เป็นทางการมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันควรลดวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวให้น้อยลง ด้วยการยืดหยุ่นการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ จัดการระบบการทำงานที่ไม่ซับซ้อน และไม่ก้าวร้าวกัน กระจายอำนาจการบริหารให้มีอิสระในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการที่มีเกณฑ์การประเมินผลการทำงานอย่างมีมาตรฐาน และมีความยุติธรรม

7. เพื่อลดพฤติกรรมด้านการขาดงาน การหลีกเลี่ยงงาน และเพื่อเพิ่มความพร้อมที่จะทำงาน การมาทำงานทันเวลาของพนักงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

7.1 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรเสริมสร้างลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ ด้วยการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกัน การจัดกิจกรรมที่เป็นการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสนที่จะแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็น พุดคุย ทำให้บรรยากาศการทำงานไม่เคร่งเครียดมากเกินไป อีกทั้งเป็นการเชื่อมสัมพันธภาพที่มากกว่าผู้ร่วมงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการมอบหมายงาน มีรูปแบบขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้

7.2 ส่งเสริมการมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควร ส่งเสริมให้คนในองค์การมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี ส่งเสริมให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานนั้นมีการขาดงานน้อย และมีความพร้อมในการทำงานสูง ไม่หลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการทำงานให้กับพนักงาน และจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มี

8. เพื่อลดพฤติกรรมด้านการลาออกจากงานของพนักงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

8.1 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่กว้างขึ้น โดยให้มีหน้าที่งานสูงขึ้น มีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเองในขอบเขตที่เหมาะสม อันจะเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ เป็นการตอบสนองความต้องการในขั้นสูง การทำเช่นนี้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้ได้รับความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้พนักงานมีแรงกายแรงใจที่จะทุ่มเทให้กับการทำงานให้กับองค์กรต่อไป พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความตั้งใจ หรือความคิดที่จะลาออกจากงานก็จะลดน้อยลง

8.2 ควรส่งเสริมการมีบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ เพราะจะทำให้เกิดผลดีต่อองค์การเอง ในแง่ของการมีพนักงานที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพ มีระเบียบ มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ และมีความพยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กร ไม่ลาออกไป ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรจัดระบบการบริหารการจัดการองค์การอย่างมีระบบ เช่น มีแบ่งสายงานแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน ให้พนักงานแต่ละคนรู้ว่าตนเองมีหน้าที่ทำอะไร อย่างไร มีความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมายของงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบ รวมทั้งมีระบบการตรวจสอบการทำงานและระบบที่ปรึกษาที่พนักงานสามารถสอบถาม หรือปรึกษาหารือหากเกิดปัญหาในระหว่างการทำงาน การมีผู้คอยให้คำปรึกษาแนะนำทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และไม่ลาออกจากงาน

9. การเพิ่มพฤติกรรมปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

9.1 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรมองหาพนักงานที่มีความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จขององค์การ จากนั้นก็สร้างความเชื่อมั่นในการทำงานและมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมแก่พวกเขา ให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานแก่เขา ขณะเดียวกันก็ต้องมีการรายงานผลความคืบหน้าของงานให้พนักงานเหล่านั้นทราบอย่างสม่ำเสมอ การทำเช่นนี้เป็นการดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดต่อองค์การ ทำให้เกิดผลดีต่อองค์การเพราะพนักงานเหล่านั้นจะสามารถเพิ่มผลผลิตในการทำงาน สามารถสร้างงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

9.2 ตอบสนองความต้องการการมีอำนาจให้กับพนักงาน การที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาให้การตอบสนองด้านความต้องการความสำเร็จแล้วจำเป็นจะต้องเพิ่มการตอบสนองความต้องการการมีอำนาจด้วย เพราะพนักงานที่มีความต้องการความสำเร็จก็จะต้องมีความต้องการอำนาจควบคู่มาด้วย การตอบสนองความต้องการการมีอำนาจให้กับพนักงานสามารถทำได้โดยการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการยอมรับในกลุ่มเพื่อน ได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อเขาทำงานได้สำเร็จ และเปิดโอกาสให้เขาได้เป็นผู้นำกลุ่มในการทำงาน

9.3 ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน มีความรัก ความสามัคคีในการทำงาน มุ่งเน้นการทำงานที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จด้วยการวางแผนการทำงานการตั้งเป้าหมาย และการทำงานร่วมกันโดยยึดมั่นในหลักการและเหตุผล

9.4 ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรลดระดับของบุคลิกภาพแบบประนีประนอมลง ด้วยการสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้มีลักษณะการแข่งขันกันทำงาน มีการตรวจสอบการทำงานในบางขั้นตอน มีลักษณะการทำงานแบบเป็นเหตุเป็นผลตรงไปตรงมา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีผลงาน หากเกิดข้อผิดพลาด หรือมีความล่าช้าสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะส่งผลให้มีการเพิ่มผลผลิตของงานมากขึ้น

10. การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน สามารถทำได้ดังนี้

10.1 ส่งเสริมการมีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ คือ ให้พนักงานได้มีการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันมากกว่าเรื่องงาน เป็นองค์การที่มีลักษณะการทำงานแบบมุ่งความสำเร็จของงาน และมุ่งที่ความพอใจของพนักงานด้วย

10.2 ผู้บริหารควรให้การตอบสนองความต้องการของพนักงานอันจะเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

ตอบสนองความต้องการด้านความต้องการความสำเร็จ เช่น การมอบหมายงานที่มีความเหมาะสม ให้อำนาจการตัดสินใจในการทำงานอย่างอิสระ มีการรายงานผลความคืบหน้าของงานให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ ให้การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ

การตอบสนองความต้องการด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม และมีความยุติธรรม การเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาทักษะการทำงานของเขาด้วยการฝึกอบรม การศึกษาต่อในสายงานที่พนักงานมีความสนใจ เป็นต้น

การตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ ด้วยการส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันของพนักงาน อาทิเช่น กิจกรรมบันเทิง การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ตามโอกาส กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพต่างๆ การแข่งขันกีฬาในองค์การ ในส่วนของการทำงานก็เน้นให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้พนักงานได้มีโอกาสช่วยเหลือกันในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาแล้ว เนื่องจากพบว่ายังมีตัวแปรอื่นๆอีกที่สามารถทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละด้านได้ เพื่อให้มีความแม่นยำในการทำนายพฤติกรรมการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นระดับพนักงาน และระดับหัวหน้างานขั้นต่ำเท่านั้นหากมีความเป็นไปได้ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาประชากรทั้งหมดในองค์กรซึ่งรวมเอาพนักงานระดับบริหารด้วยเพื่อสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างกันของพฤติกรรมปฏิบัติงาน ระหว่างระดับงานที่ต่างกันได้
3. เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ กรอบแนวคิดการวิจัย คือ ปัจจัยเชิงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด เป็นการพัฒนาขึ้นครั้งแรกพร้อมกับชุดแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ซึ่งเป็นองค์การธุรกิจประเภทท่องเที่ยว ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันกับองค์การธุรกิจประเภทอื่นๆ หากมีการนำไปศึกษาครั้งต่อไปจึงควรได้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของตัวแปรบางตัวแปรเพื่อให้เหมาะสมต่อองค์การที่จะศึกษานั้นให้มากขึ้น โดยผลการวิจัยนี้อาจเป็นจริงในหน่วยงานนี้เท่านั้น เพียงแต่ผลจากการศึกษานี้อาจเป็นแนวทางให้กับองค์การอื่นๆ ในการทำวิจัยในหัวข้อเดียวกันนี้ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัมพล พันธุ์เกษมสุข. (2548). วัฒนธรรมองค์การ บุคลิกภาพ และการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท TRUE. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). หลักสถิติเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546). ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงษ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- นพ ศรีบุญนาถ. (2545). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สูตรไพศาล.
- นพมาศ อึ้งพระ. (2546). ทฤษฎีบุคลิกภาพและการปรับตัว. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2541). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.
- ปราณี วิจิตรเลิศ. (2547). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว. ปรินิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. [วิทยานิพนธ์ วท.ม.]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัส บุญวงศ์. (2543). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ม่งม้น ธนาศุภวัฒน์. (2537). *จิตวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด.
- วิจิตร อาวะกุล. (2545). *เทคนิคมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์เนศ.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุป.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น. การพิมพ์.
- _____. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไชเทค.
- _____. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมชาย สุวิชาวพันธุ์. (2548). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของนักวิจัยเทคโนโลยีแห่งศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไชเทค
- สมยศ นาวิการ. (2538). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาร.
- _____. (2540). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2544). *ทฤษฎีองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2536). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุสรณ์ สรรพอุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- Glibson, Ivancevich and Donnely. (2000). *Organization: Behavior Structure Processes*. 10th ed. McGraw-Hill Companies.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (1996). *Management*. 6th ed. USA: Prentice-Hall.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (1999). *Management*. 6th ed. USA: Prentice-Hall.
- Schein, Edgar H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเรื่องปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผล
ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 20 - 29 ปี

☐ 30 - 39 ปี

☐ 40 - 49 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่

5. รายได้ต่อเดือน

☐ 7,500 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 32,500 บาท

☐ 32,501 – 45,000 บาท

☐ 45,001 – 57,500 บาท

☐ 57,501 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน _____ ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านการจูงใจ (ERG)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ (ERG)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความอยู่รอด					
7. ท่านได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทไม่เพียงพอ					
8. ท่านมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน					
9. ท่านมีความมั่งคั่งทางการเงินเนื่องจากค่าตอบแทนของบริษัทดี					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
10. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน					
11. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญต่อท่าน					
12. ผู้บังคับบัญชามีความศรัทธาในตัวของท่าน					
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
13. ท่านขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
14. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
15. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งขาดความยุติธรรม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านการจูงใจ (X, Y)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ (X, Y)	ระดับความคิดเห็น						
16. ลักษณะของท่าน	ชอบทำงาน ตลอดเวลา	 5	 4	 3	 2	 1	ชอบอยู่เฉยๆโดยไม่ ทำงาน
17. ความรับผิดชอบใน การทำงาน	มาก	 5	 4	 3	 2	 1	น้อย
18. การทำงานของท่าน	ความกระตือรือร้น มาก	 5	 4	 3	 2	 1	ความกระตือรือร้น น้อย
19. ลักษณะของท่าน	ชอบเป็นหัวหน้า	 5	 4	 3	 2	 1	ชอบเป็นลูกน้อง
20. ทักษะด้านความคิด	มีความคิด สร้างสรรค์	 5	 4	 3	 2	 1	ชอบคิดแบบเดิม
21. ลักษณะการทำงาน	ชอบทำสิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย	 5	 4	 3	 2	 1	ชอบทำแนวเดิม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยด้านการจูงใจ (McClelland Theory)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่มีความเห็นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยจูงใจ (McClelland)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์					
22. ท่านจะคาดการณ์และวางแผนก่อน ลงมือปฏิบัติงานใด ๆ					
23. เมื่อทำงานที่ยาก ท่านจะพยายามจด จ่ออยู่กับงานนั้นจนกว่าจะเสร็จ					
24. ท่านคิดหาวิธีการใหม่ ที่จะทำงานให้ สำเร็จ					
ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ					
25. ท่านคำนึงถึงการยอมรับจาก ผู้ร่วมงาน					
26. ท่านเชื่อว่าสามารถทำงานคนเดียว ให้ประสบผลสำเร็จได้โดยไม่ต้อง พึ่งพาผู้ร่วมงาน					
27. ท่านชอบทำงานที่ต้องติดต่อกับ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
ด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ					
28. ท่านเลือกงานที่สามารถสร้างชื่อเสียง ให้กับตนเอง					
29. ท่านต้องการเป็นผู้นำของกลุ่ม เพื่อ ช่วยให้ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย					
30. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในหน่วยงาน ท่าน จะตัดสินใจดำเนินการตามที่ตนเอง เห็นสมควร					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย					
31. ท่านชอบที่จะพูดคุยกับคนทั่วไป					
32. ท่านเป็นคนที่มีความสุขและไม่ เคร่งเครียด					
33. ท่านชอบที่จะอยู่ในที่ที่มีกิจกรรมทำ					
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม					
34. ท่านชอบการร่วมมือกับผู้อื่นมากกว่า การแข่งขัน					
35. ถ้าท่านไม่ชอบใคร ท่านจะแสดงให้ คนนั้นรู้					
36. ท่านจะจัดการให้ผู้อื่นทำตามความ ต้องการของท่านเมื่อมีความจำเป็น					
บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ					
37. ท่านมีเป้าหมายชัดเจนและมีการ ปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายอย่างเป็น ขั้นตอน					
38. ท่านเป็นคนที่มีความมุ่งมั่น และมัก ทำงานให้เสร็จเสมอ					
39. บางครั้งท่านรู้สึกว่าคุณเองไม่ใช่คนที่ น่าฟังพา หรือไว้วางใจได้อย่างที่ควร จะเป็น					

ปัจจัยบุคลิกภาพ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์					
40. บางครั้งเมื่อตกอยู่ในภาวะเครียด มากมาย ท่านรู้สึกเหมือนตัวเองจะแยก ออกเป็นเสี่ยง ๆ					
41. ท่านไม่รู้สึกกลัวหรือกังวลเกี่ยวกับการ ปรับตัวเข้ากับคนอื่น					
42. บ่อยครั้งเมื่อมีสิ่งใดไม่เป็นไปตาม ความคาดหมาย ท่านรู้สึกท้อแท้และ อยากยอมแพ้					
บุคลิกภาพแบบใจกว้าง					
43. ท่านมีความอยากรู้อยากเห็นในเรื่อง ที่ประหลาดพิสดาร					
44. บ่อยครั้งที่ท่านชอบลองอาหารใหม่ๆ หรืออาหารต่างชาติ					
45. ท่านไม่ชอบเสียเวลาที่จะเพื่อค้นหามี จินตนาการใหม่ๆ					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์					
46.ท่านมีความกระตือรือร้น รู้สึกสนุก และมีความสุขกับการทำงานร่วมกับ ทีมงาน					
47.ท่านรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มี ความสามารถ และมีความพร้อมใน การทำงานสูง					
48.ท่านรู้สึกว่าพนักงานในองค์กรไม่มี ความจริงใจ ไม่มีน้ำใจต่อกัน					
49.องค์กรของท่านมีการบริหารจัดการ แบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็น ศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน					
วัฒนธรรมลักษณะตึงรับ-เฉื่อยชา					
50.สิ่งที่ถูกต้องในการทำงาน คือปฏิบัติ ตัวและ ปฏิบัติงานให้เหมือนกับบุคคลอื่น ๆ ใน องค์กร					
51.ท่านสามารถตัดสินใจในการทำงาน และปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
52.ท่านยอมรับที่จะปฏิบัติตาม กฎระเบียบที่วางไว้และ เมื่อมีใครทำ ผิดก็ต้องได้รับโทษตามกฎหมายที่ วางไว้					
53.ท่านมักหลีกเลี่ยงการตัดสินใจและ การปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการ เกิดความผิดพลาด					

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ (ต่อ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
วัฒนธรรมลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว					
54.ลักษณะสำคัญของงานของท่าน คือ ต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าและ ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหายุ่งยาก					
55.ท่านไม่ต้องการเลื่อนชั้น เลื่อน ตำแหน่งงานให้สูงขึ้น เพราะทำให้มี อำนาจหน้าที่มากขึ้นด้วย					
56.ท่านเชื่อว่าการทำงานต้องมีการ แข่งขันกันทำจึงจะประสบความสำเร็จ					
57.ท่านทำงานโดยเน้นความมีระบบ ระเบียบอย่างละเอียด แม้จะใช้ เวลานานก็ตาม					

ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด					
พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ระดับความเป็นจริง				
	เป็นจริงมากที่สุด	เป็นจริง	ปานกลาง	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงน้อยที่สุด
การขาดงานและเวลาในการทำงาน					
58.ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผลหรือไม่มีความจำเป็น					
59.ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที					
60.ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน					
การลาออกจากงาน					
61.ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหา กับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่					
62.แม้ว่าจะมีโอกาasy้ายไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่น แต่ท่านก็ยังคงจะปฏิบัติงานกับบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม					
การเพิ่มผลผลิต					
63.ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของท่านในขณะที่ปฏิบัติงานมีการพัฒนาดีขึ้น					
64.ผลลัพธ์ของการทำงาน เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย					
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
65.ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม					
66.ท่านเต็มใจทุกครั้งเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน					

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวนุชรา โพธิ์งาม
วันเดือนปีเกิด	12 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9/6 ซอยเพชรบุรี 47 แยก 3 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537	ประถมศึกษา จาก โรงเรียนบ้านม่วง
พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จาก โรงเรียนศึกษานารีวิทยา
พ.ศ. 2546	พยาบาลศาสตรบัณฑิต จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ