

0
658.3125
0 653 J

3

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

21 ส.ค. 2552



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S 355223

ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

อารยา ทิพนานนท์. (2552). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มาจากพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 174 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 38 – 45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานใน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่ทำงานใน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด มีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจในการทำงานโดยรวม ด้านความสามัคคีของพนักงานโดยรวม และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี

4. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05

8. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

9. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

10. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

11. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

12. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

**MOTIVATING FACTORS AFFECTING JOB PERFORMANCE BEHAVIOR OF
THAI CITY ELECTRIC COMPANY LIMITED'S EMPLOYEES**



**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University**

May 2009

Araya Tipnanonda (2009). *Motivating factors affecting job performance behavior of Thai City Electric Company Limited's Employees*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Paiboon Archarungroj.

The objective of this research was to study motivating factors affecting job performance behavior of Thai City Electric Company Limited's employees. The samples of this research were 174 company's employees from Thai City Electric Company Limited. All analysis is processed by Statistical Package for Social Sciences. The statistical methods used in data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

The results of these findings were revealed as follows:

1. Most employees were female, 38-45 years old, holding bachelor degree, having monthly income ranging from 15,001 – 30,000 baht and working more than 15 years at the company.
2. Overall employees' opinion on work motivating factors was at moderate level. For individual factor, motivating factors in terms of job description, personal relationship were at high level ,and in terms of remuneration and welfare, career path and physical environment were at moderate level.
3. Overall job performance behavior of employees was at good level. For individual factor, motivating factors in terms of concentration in working, employees' harmony and loyalty to organization were at good level.
4. Employees with different gender had differences in job performance behavior in terms of employees' harmony at statistically significant level of .05.
5. Employees with different age had differences in overall job performance behavior, and in terms of loyalty to organization at statistically significant level of .01.
6. Employees with different education level had differences in overall job performance behavior, and in terms of concentration in working, employees' harmony and loyalty to organization at statistically significant level of .05.
7. Employees with different monthly income had differences in overall job performance behavior, and in terms of concentration in working and loyalty to organization at statistically significant level of .01 and .05 respectively.

8. Employees with different years of working had differences in overall job performance behavior , and in terms of employees' harmony and loyalty to organization at statistically significant level of .01 and .05 respectively.

9. Overall motivating factors, and in terms of remuneration and welfare, job description, career path, physical environment and personal relationship were positively correlated with overall job performance behavior at statistically significant level of .01.

10. Motivating factors in terms of remuneration and welfare and career path were positively correlated with job performance behavior in terms of concentration in working at statistically significant level of .05.

11. Overall motivating factors, and in terms of remuneration and welfare, job description, career path, personal relationship and physical environment were positively correlated with job performance behavior in terms of employees' harmony at statistically significant level of .01.

12. Overall motivating factors, and in terms of job description, career path, personal relationship, remuneration and welfare and physical environment were positively correlated with job performance behavior in terms of loyalty to organization at statistically significant level of .01 and .05 respectively.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง บัณฑิตใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท
กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ของ อารยา ทิพนานนท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

อนุมัติได้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ...17... เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงสุดจากอาจารย์ ดร.ไพฑูลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ สุภาพรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ และอาจารย์ ดร. ลำ สัน เลิศกุลประหยัด กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้ คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นที่มีประโยชน์ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือดูแลตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยฉบับนี้ด้วยความห่วงใย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อย สมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาอย่างหาที่สุดมิได้ และขอกราบ ขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือตลอดจนให้ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

และขอขอบคุณ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทุกท่านใน บริษัท กรุงไทยการ ไฟฟ้า จำกัด ที่ให้การสนับสนุนและอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ตลอดจน พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ในแผนกบัญชี และน้องชาย รวมทั้งครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้เกี่ยวข้องรวมถึง บิดามารดา ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนๆ และน้องชาย ที่ให้การสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาและ เป็นกำลังใจให้เสมอมา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญ ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้เป็นประโยชน์สำหรับ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อ เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและสังคม ส่วนรวม

อารยา ทิพนานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ขอบเขตของเนื้อหา.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการทำวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการจูงใจ.....	11
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	27
ประวัติของ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด.....	31
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	94
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	94
สมมติฐานการวิจัย.....	94
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	95
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	95
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	96
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
อภิปรายผลการวิจัย.....	103
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป.....	107
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	118
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล.....	121
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	123

บัญชีตาราง

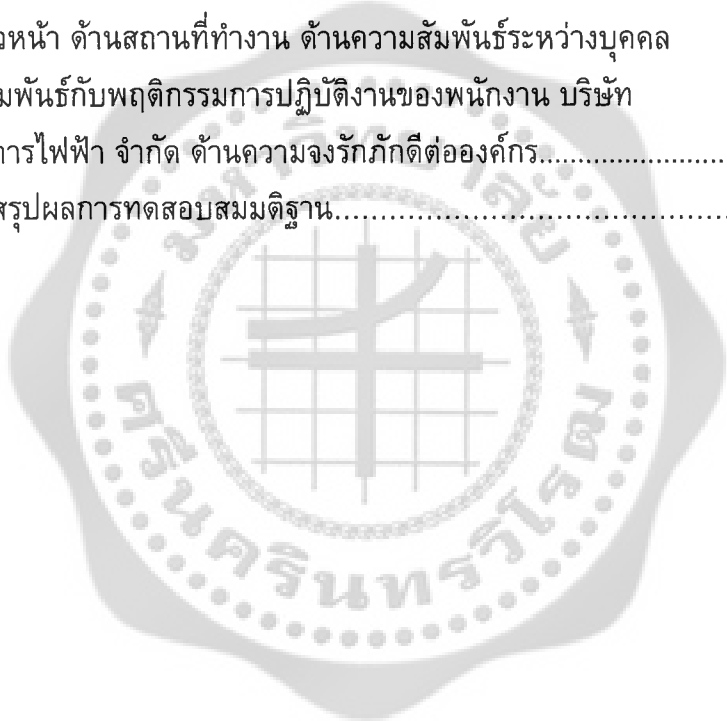
ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	47
2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่ตอบแบบ สอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด.....	49
3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานที่ตอบแบบสอบ ถามพฤติกรรมการทำงานในด้านความตั้งใจในการทำงานด้านความสามัคคี ของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด.....	52
4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	54
5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	56
6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดจำแนกตามอายุ.....	57
7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ.....	58
8 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	60
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัดจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	63

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	65
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	66
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน.....	68
14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดยรวมของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท.....	69
15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความสามัคคีของ พนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท.....	70
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจำแนก ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท.....	72
17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด.....	74
18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน.....	77

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ใน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน.....	81
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงานด้านโอกาสใน ความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร.....	85
21 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	89



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 วงจรการจูงใจ.....	12
3 โมเดลความต้องการของมาสโลว์.....	15
4 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานในระยะที่หนึ่ง.....	26
5 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	27



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากรายงานของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ระบุถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่ออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2545 ว่าประกอบด้วย การเปิดเสรีทางการค้า (AFTA) และประเทศคู่แข่งที่มีศักยภาพในตลาดมากขึ้น โดยไทยจะต้องลดอัตราภาษีนำเข้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท จากประเทศในกลุ่มอาเซียนลงเหลือร้อยละ 0 ในปี 2553 ส่งผลให้ราคานำเข้าเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จากประเทศในกลุ่มอาเซียนมีราคาต่ำลง ประกอบกับผู้ผลิตไทยจะต้องรับภาระภาษีนำเข้า วัตถุดิบ ชิ้นส่วน และส่วนประกอบที่มีได้ปรับลดภาษีนำเข้า เช่นเดียวกับสินค้าสำเร็จรูป ซึ่งจะทำให้ผู้ผลิตไทยสูญเสียความสามารถในการแข่งขันในตลาดในประเทศ เพราะจะมีต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าสินค้านำเข้าประเภทเดียวกันที่เสียภาษีต่ำหรือไม่ต้องเสียภาษี นอกจากนี้ผู้ผลิตไทยยังต้องประสบกับการแข่งขันเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นำเข้าจากประเทศจีนด้วย เนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จากประเทศจีนมีราคาค่อนข้างถูก ทำให้ไทยมีโอกาสที่จะสูญเสียส่วนแบ่งตลาดในระดับสูงให้แก่จีน ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ผลิตไทยจะต้องปรับตัว เพื่อให้อยู่รอดได้ในตลาดโดยจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและยกระดับเทคโนโลยี เพื่อให้ต้นทุนในการผลิตลดลง รวมทั้งการพัฒนาสินค้าให้มีความแตกต่างจากสินค้าในตลาด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเป็นการสร้างโอกาสทางการตลาด นอกจากนั้นแล้ว การจัดการองค์การและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การ มักจะกล่าวกันว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อองค์การ องค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ องค์การต้องมีการจัดการด้านบุคลากร ด้านการคัดสรรบุคลากรที่มีขีดความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ที่สูง ในขณะเดียวกัน ผู้บริหาร จำเป็นต้องมีการจูงใจบุคลากรในองค์การ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์การมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ อย่างเต็มความสามารถ ในองค์การธุรกิจการจูงใจมีความสำคัญและจำเป็น ต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และความสำเร็จของตัวบุคคลด้วย

การจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ คือ (1)บุคคลมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่ (2)บุคคลให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่ (3)บุคคลรู้จักหน้าที่ของตนและให้

ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (4)บุคคลมีความสนใจในการสร้างสรรค์และรับผิดชอบในงานของตนเองเต็มที่ (5)บุคคลมีความสนใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้น

จะเห็นได้ว่าการจงใจเป็นส่วนสำคัญ ที่มีผลต่อการปฏิบัติของพนักงานในองค์การ เพราะพนักงานหรือบุคลากร ได้รับการจงใจจนส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานแล้ว ก็ย่อมส่งผลให้เกิดความคิดริเริ่ม ความร่วมแรงร่วมใจ การพัฒนาการทำงาน และการปฏิบัติงานด้วยความสุข ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านประกอบกัน ดังที่ สเตียร์และพอร์เตอร์(Steer and Porter.1977:211) กล่าวว่าบุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน จะมีผลการปฏิบัติที่ดี และเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จ และผลการปฏิบัติของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน

บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่าย เครื่องใช้ไฟฟ้าหลายชนิด ภายใต้เครื่องหมาย “ ชาร์ป ” จากประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันบริษัทได้ดำเนินธุรกิจมาแล้ว 36 ปี มีพนักงานรวม 181 คน (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2551) การที่บริษัทตระหนักในความสำคัญของบุคลากร เพราะผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่งผลต่อความแข็งแกร่งของบริษัท ทำให้บริษัทต้องการพนักงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงในการทำงาน มีอายุการทำงานนาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความเชี่ยวชาญในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญในการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มผลผลิตขององค์กร ตลอดจนปรับปรุงทักษะการทำงานของพนักงาน รวมถึง การสร้างปัจจัยจูงใจเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และพยายามสร้างบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้เข้าใจถึงความสำคัญและปัญหาในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ ทั้งนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนี้จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ ปัจจัยจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ” ว่ามีปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ลักษณะงาน โอกาสในความก้าวหน้า สถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยจูงใจใดบ้าง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษานี้เสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบริการงานบุคคล ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อเป็นการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีคุณค่าให้คงอยู่กับบริษัทตลอดไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยนี้เพื่อให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ตลอดจนเป็นแนวทางในการเลือกวิธีการสร้างแรงจูงใจ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อผลการทำงานของพนักงานต่อไป
2. เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ และความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งสืบเนื่องมาจากแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงาน และนำผลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบริษัทต่อไป
3. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เป็นแนวทาง หรือข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในกรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานของ บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ซึ่งมีจำนวน 174 คน ข้อมูล ณ 31 กรกฎาคม 2551 (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานของ บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ทั้งหมด ผู้วิจัยเลือกด้วยวิธีสำมะโนประชากร (Census) คือเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของประชากรทั้งสิ้น 174 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 22 – 29 ปี

1.2.2 30 – 37 ปี

1.2.3 38 – 45 ปี

1.2.4 ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ระดับปริญญาตรี

1.3.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้เฉลี่ย / เดือน

1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.4.2 15,001 – 30,000 บาท

1.4.3 30,001 – 45,000 บาท

1.4.4 สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

- 1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.5.1 ไม่เกิน 5 ปี
 - 1.5.2 6 – 10 ปี
 - 1.5.3 11 – 15 ปี
 - 1.5.4 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - 2.2 ด้านลักษณะงาน
 - 2.3 ด้านโอกาสในความก้าวหน้า
 - 2.4 ด้านสถานที่ทำงาน
 - 2.5 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ด้านความตั้งใจในการทำงาน
 - ด้านความสามัคคีของพนักงาน
 - ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ของแผนกต่าง ๆ ของบริษัท (ยกเว้น ระดับผู้จัดการฝ่ายและประธานบริษัท)
2. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาจำนวนปีที่พนักงานที่ได้ทำงานอยู่ในบริษัทจนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะของอายุงานที่เกิน 6 เดือนให้ปัดขึ้นเป็น 1 ปี และเศษของอายุงานที่ต่ำกว่า 6 เดือน ให้ปัดลง
3. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือแรงผลักดันจากความต้องการหรือความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงาน มีความเต็มใจในการทำงานเกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ โดยด้านที่ได้นำมาศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ได้แก่
 - 3.1 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะมี การเพิ่มหรือลดตามสภาพเศรษฐกิจ และรายได้ขององค์กร รวมถึงการมีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย
 - 3.2 ด้านลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การใช้ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความสอดคล้องกับตำแหน่งงาน รวมถึงการมีอิสระในการวางแผนในการทำงานด้วย

3.3 ด้านการมีโอกาสนในความก้าวหน้า หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรซึ่งได้รับการสนับสนุน ให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสดำเนินการหรือเข้าร่วมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

3.4 ด้านสถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งหมายรวมถึงความพอเพียงของเครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ

3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการยอมรับ การได้รับความร่วมมือ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการไว้วางใจในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา

4. พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจก่อนและหลังจากเกิดกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย โดยมีทั้งแง่บวกและลบซึ่งประกอบด้วย

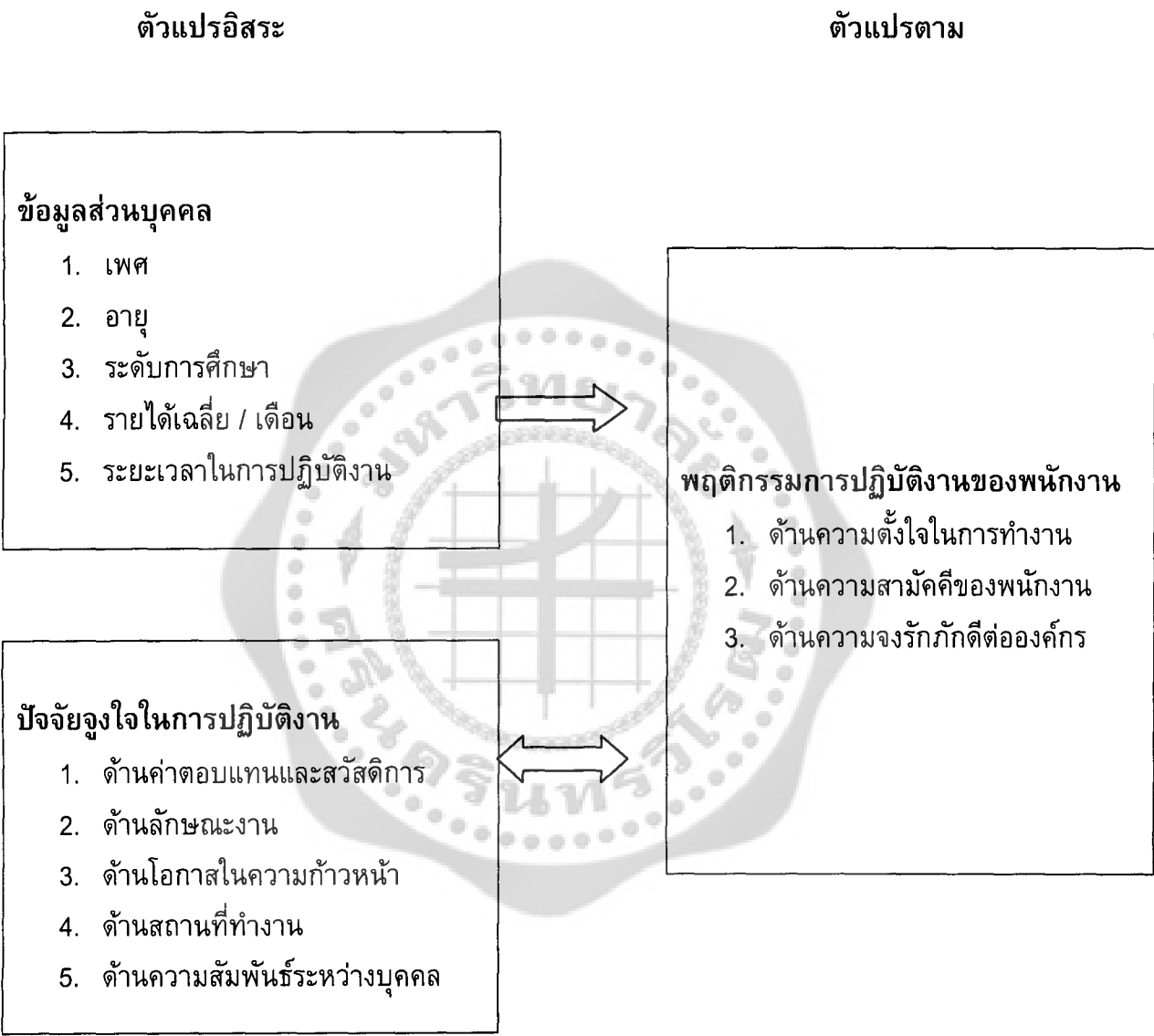
4.1 ด้านความตั้งใจในการทำงาน หมายถึง การเต็มใจและมีความรู้สึกแง่บวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้งานออกมาสำเร็จ และมีประสิทธิภาพโดยรวมถึงการที่พนักงานมาทำงานสาย หรือไม่มาทำงาน โดยวัดจากการลางานของพนักงาน

4.2 ด้านความสามัคคีของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงาน ไม่ขัดแย้งหรือทะเลาะเบาะแว้งกัน

4.3 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความหวังในความสำเร็จขององค์กร แสดงออกเป็นพฤติกรรมโดย การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด” ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย / เดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ประวัติ บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2545 : 1-2) ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงประชากรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวของประชากรดังกล่าวแล้ว ส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญคือการเกิด การตาย และการย้ายถิ่นของประชากร

การศึกษาว่าด้วยประชากรนั้นนับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากประชากรมักมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่ซับซ้อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะนั้นอาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้การตัดสินใจต่าง ๆ ของบุคคลล้วนมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตัดสินใจว่าจะแต่งงานหรือเป็นโสด การกำหนดจำนวนบุตรที่ปรารถนา การดูแลตัวเองทั้งในแง่ของการระมัดระวัง ป้องกันและการรักษาโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อภาวะการเจ็บป่วยและการตายเป็นต้น ในทางกลับกัน การเปลี่ยนแปลงทางประชากรก็สามารถส่งผลกระทบมากมายต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทั้งในทางสังคมวัฒนธรรม การเมืองและเศรษฐกิจ

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demography) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ .2538 : 41)

ในหน่วยงานขององค์การต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนแปลงมีน้อยลง ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาทั่วไปในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกลและความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานและในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบเห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจในงานสูง

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529 : 312-315) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งแต่ละคนแตกต่างกันไป โดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะทางประชากรศาสตร์คือ

1. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากการที่จะให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเปิล (C.Maple) และ ไอ แอล เจนิส และ ดี ไรฟ์ (I.L.Janis and D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตาม

อายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์กับข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกันโดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่า เด็กวัยรุ่นชายจะสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงจะสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่อง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการจูงใจ

โทมัส เอดิสัน ได้เน้นย้ำความเชื่อของเขาในเรื่องความสำคัญของความขยันขันแข็ง เพื่อประสบความสำเร็จ โดยเขากล่าวว่า “ความฉลาดหลักแหลม นั้นได้จากคำแนะนำเพียง 1 เปอร์เซ็นต์ แต่จากการทุ่มเททำงาน 99 เปอร์เซ็นต์” ความจริงก็คือคนบางคน ขยันทำงานมากกว่าหรือมีความพยายามมากกว่าคนอื่น ๆ กล่าวโดยสรุปก็คือ การทำงานของคนเรานั้นไม่เพียงแต่จะขึ้นอยู่กับความสามารถ (Ability) เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับ “แรงจูงใจ” (Motivation) ด้วย

2.1 ความหมายของการจูงใจในการทำงาน

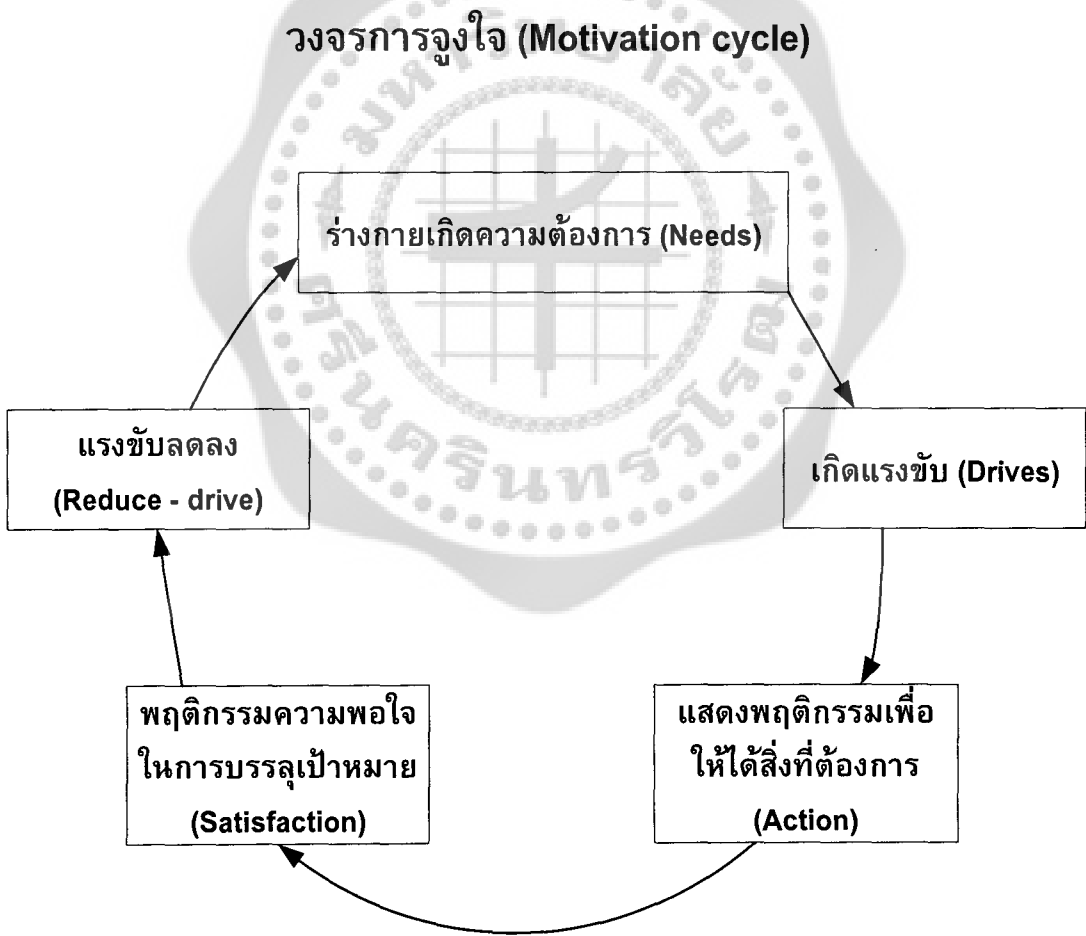
แรงจูงใจ ตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของทอสและคาร์โรลล์ (Toss and Carroll.1982 : 387) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่น ที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ชิฟแมน (Schiffman.2000 : 63) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า เป็นแรงขับภายในตัวบุคคลแต่ละคนที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมออกมา

นพพร เจริญสุข (2540 : 10) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบผลสำเร็จ หรืออาจหมายถึงรางวัลซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นตัวเร่ง หรือเสริมการทำงานของมนุษย์ เพื่อให้ไปถึงวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

ศิริกร วงจันสี (2546 : 43) หมายถึง การที่องค์กรกำหนดค่าตอบแทน ที่ให้กับพนักงานรวมถึงสวัสดิการ ต้องมีความเหมาะสมและยุติธรรม และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และมีการเปลี่ยนค่าตอบแทนตามความเหมาะสม ตามสภาพเศรษฐกิจ

ในด้านวิชาการ คำว่า แรงจูงใจ (Motive) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว (Move) ซึ่งความหมายที่ว่านี้ เห็นได้ชัดจากคำจำกัดความที่เขียนโดย Bereison และ Garry A.Steiner ว่า “แรงกระตุ้น” (Motive) เป็นสภาวะภายในอันหนึ่งที่เป็นพลัง สิ่งกระตุ้นสิ่งนำ การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทางหรือช่องทาง ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ



ภาพประกอบ 2 วงจรการจูงใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ .2550 : 167)

วงจรการจูงใจ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ตราบเท่าที่มนุษย์ยังมีความต้องการ (Need) เมื่อมนุษย์ เกิดความต้องการจะส่งผลให้สภาวะของร่างกายเกิดความไม่สมดุล แต่เมื่อร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะเกิดความพอใจ กล่าวคือ เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้น จะมีแรงขับจากภายในตัวบุคคลให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการนั้น และเมื่อความต้องการของเขาบรรลุผลแล้ว จะทำให้แรงขับในตัวลดลงและทำให้เกิดสภาวะสมดุลในร่างกายอีกครั้ง

ในวงจรของการจูงใจนั้น ปัจจัยที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมก็คือ ความต้องการและแรงขับ

ความต้องการ (Need) หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารเพื่อรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็นความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

แรงขับ (Drive) หมายถึง สภาพความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกายในขณะที่เกิดความต้องการ หรือกล่าวได้ว่าความต้องการของร่างกายทำให้เกิดแรงขับนั่นเอง แรงขับเป็นกระบวนการภายในซึ่งจะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรม แรงขับอาจได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม เช่น อุณหภูมิอากาศ ซึ่งทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นกระตือรือร้น เฉื่อยชา หรืออารมณ์รุนแรงได้

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้น การจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงาน ในองค์กรประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวังไว้ ด้วยการสร้างให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะพยายามแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั้นก็คือ การเกิดแรงขับภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม ก็จะสนองตอบด้วยการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรม (Behavior) ทุกอย่างให้ได้มาซึ่งเป้าหมายสูงสุด (Goal)

2.2 ความสำคัญของการจูงใจ

การจูงใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะผู้บริหารต้องทำงานให้สำเร็จลุล่วงโดยใช้บุคคลอื่น จึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจว่า ทำไมบุคคลจึงมีพฤติกรรม ตามที่เป็นอยู่เพื่อให้พวกเขาสามารถใช้อิทธิพลต่อบุคคลให้ปฏิบัติงาน ในแนวทางที่พวกเขาต้องการ แต่แรงจูงใจเป็นเรื่องที่มีความสับสน เพราะว่าแรงจูงใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แรงจูงใจจะถูกอ้างอิงจากพฤติกรรมของบุคคล การจูงใจไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลเพียงอย่างเดียว ปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลคือความสามารถของบุคคล และความเข้าใจว่า พฤติกรรมอะไรที่จำเป็นต่อความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่ดี ปัจจัยหลัง

อาจจะเรียกว่า “การรับรู้ทางบทบาท” ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามกับผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามสมการดังต่อไปนี้

ผลการปฏิบัติงาน = f (การจูงใจ ความสามารถ การรับรู้ทางบทบาท)

หากปัจจัยอย่างใดอย่างหนึ่งมีปัญหาเกิดขึ้น ผลการปฏิบัติงานจะต่ำถึงแม้ว่าปัจจัยอื่น ๆ จะไม่มีปัญหาก็ตาม

ประโยชน์ของการจูงใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ.2550 : 167) การจูงใจก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการคือ

1. บุคคลมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การทำงานที่ทำอยู่
2. บุคคลให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่
3. บุคคลรู้จักหน้าที่ของตนและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
4. บุคคลมีความสนใจในการสร้างสรรค์และรับผิดชอบในงานของตนเองเต็มที่
5. บุคคลมีความสนใจและพึงพอใจที่จะทำงานนั้น

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

2.3.1. ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation)

โดยปกติแล้วมนุษย์มีความต้องการหลากหลายแตกต่างกันไปไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ อับราฮัม เอชมาสโลว์ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
3. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้



ภาพประกอบ 3 โมเดลความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)
(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ.2550 : 170)

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และ ความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การทำงานทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตัวเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self – actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารองค์การ เพื่อให้ทราบลำดับความต้องการของพนักงาน เพื่อให้ผู้บริหารจะได้พิจารณาถึงความต้องการของพนักงาน และได้จัดลำดับความสำคัญและตอบสนองสิ่งที่พนักงานในองค์การต้องการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้กับองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ ปัจจัยยอนามัยในการจูงใจ ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ซึ่งทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ Motivators) เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นความรู้สึกในแง่บวก กับงานที่ปฏิบัติซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ อยู่ 5 ประการ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้สำเร็จ และประสบผลสำเร็จอย่างดีสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือ จากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการได้รับการชมเชย การเลื่อนขั้น การปรับเงินเดือน

1.3 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.4 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคล ในองค์การในทางที่สูงขึ้น

2. ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ อยู่ 11 ประการ คือ

2.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความสะดวกสบายที่เอื้อต่อการทำงาน ลักษณะสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ภายในห้องทำงาน อากาศเย็นสบายไม่ร้อนอบอ้าว การมีอุปกรณ์การทำงานเพียงพอ

2.2 ความมั่นคงของการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน หรือความมั่นคงขององค์กร

2.3 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ ทำให้ต้องเดินทางไกลขึ้น

2.4 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.5 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ที่จะช่วยเอื้ออาหารต่ออาชีพ

2.6 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinator) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งทางกริยา และวาจา ที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.9 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดี ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.10 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน และความเต็มใจของผู้บังคับบัญชา ในการสอนงาน ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2.11 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายอย่างเด่นชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

จากแนวคิดทฤษฎีของ Hereberg สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นจูงใจให้พนักงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยยอนามัย เป็นการสร้างบรรยากาศแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น หากผู้บริหารต้องการ ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ก็ควรสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และเน้นการจูงใจในการดำเนินงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ให้กับพนักงาน

2.3.3. ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's acquired – needs theory) (คิรวิรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2550 : 178 – 179) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย David C. McClelland ซึ่ง

กล่าวว่าบุคคลมีความต้องการแตกต่างกันโดย McClelland ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่นพอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มและสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขัน แย่งชิง บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูง จะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสังคม

3.2 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงอำนาจในการควบคุม บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3.3 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาคือดีที่สุด

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของ McClelland สำหรับผู้บริหาร (How McClelland's approach applies to managers) จากการวิจัยของ McClelland ยังพบว่า รูปแบบการจูงใจที่ประสบความสำเร็จอย่างมากในบริษัทขนาดเล็ก คือการจูงใจด้านความสำเร็จ ส่วนในบริษัทขนาดใหญ่ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงจะมีการจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จในระดับปานกลางและมีความต้องการอำนาจและความผูกพันในระดับสูง ส่วนผู้บริหารในระดับกลางและระดับล่างจะมีการจูงใจด้านความต้องการความสำเร็จสูงกว่าผู้บริหารระดับสูง

ความสำเร็จในระดับสูงอาจไม่ได้นำไปสู่การเป็นผู้บริหารที่ดีเสมอไป โดยเฉพาะในองค์กรขนาดใหญ่ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จในระดับสูงจะมีความสนใจถึงวิธีการทำงานด้วยตัวเอง และอาจจะไม่มีอิทธิพลที่จะทำให้บุคคลอื่นทำงานได้ดี เช่น พนักงานขายที่มีความสำเร็จสูง (High) อาจไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริหารขายที่ดีด้วย และผู้บริหารทั่วไปในองค์กรขนาดใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีความต้องการความสำเร็จสูงก็ได้

ความต้องการความผูกพัน (Affiliation) และความต้องการอำนาจ (Power) มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความสำเร็จในการบริหาร ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจะมีความต้องการอำนาจสูง ซึ่งอาจจะมีผลมาจากความต้องการประสิทธิผลในการบริหาร แต่จะมีความต้องการความผูกพันต่ำ

ผู้ที่ต้องการความสำเร็จจะพอใจในงานที่มีลักษณะ ดังนี้ (1) มีความรับผิดชอบส่วนบุคคล (2) มีการป้อนกลับ (3) มีความเสี่ยงปานกลาง เหตุการณ์ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะดังกล่าว เช่น ผู้ที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะเป็นผู้ประสบความสำเร็จในกิจกรรมการประกอบการ เช่น การทำธุรกิจส่วนตัว และเป็นผู้บริหารหน่วยภายในองค์กรขนาดใหญ่

2.3.4 การจูงใจตามแนวคิดของ Thomas

การจูงใจตามแนวคิดของ W.I Thomas (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2550:187) หรือที่เรียกว่า ความปรารถนา 4 ประการของ Thomas (Thomas's four wishers) แนวความคิดนี้เสนอว่า บุคคลจะมีความปรารถนาใน 4 ประการ ดังนี้

2.3.4.1 ความปรารถนาด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการที่มีอาชีพที่มั่นคง มีรายได้ที่เพียงพอต่อการครองชีพ ได้รับความยุติธรรมในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและครอบครัวรวมทั้งทรัพย์สิน ซึ่งจะทำให้บุคคลทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

2.3.4.2 ความปรารถนาด้านการยกย่องนับถือ (Esteem wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการได้รับการยกย่องจากผู้อื่น โดยปกติแล้วมนุษย์มักมีความรู้สึกที่ตัวเองสำคัญ ผู้บริหารจึงควรหลีกเลี่ยงการตำหนิตายยืนผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะจะเป็นการทำลายความทะเยอทะยานของบุคคล แต่ผู้บริหารควรใช้การจูงใจโดยการกล่าวยกย่องสรรเสริญ เมื่อบุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ และจะให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี

2.3.4.3 ความปรารถนาด้านความรักและการยอมรับ (Belonging and love wishes) เป็นความปรารถนาของบุคคลในการได้รับความรัก ความสนใจ ความเห็นอกเห็นใจ ความเป็นมิตร ความสนับสนุนร่วมมือแนะนำช่วยเหลือ และการยอมรับจากสมาชิกกลุ่มและสังคม ผู้บริหารองค์กรควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้หรือความคิดเห็น เช่น การทำงานเป็นทีม

2.3.4.4 ความปรารถนาด้านความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (Cognitive wishes) ตามธรรมชาติของบุคคลจะมีแรงขับซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมอยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากลอง อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอโดยไม่มีที่สิ้นสุด ผู้บริหารควรใช้แรงขับอันเกิดจากความปรารถนาข้อนี้เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคคลได้เข้ารับการอบรมฝึกฝนความรู้และทักษะใหม่ ๆ การสนับสนุนให้ได้ก้าวขึ้นไปทำงานในตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่และสูงขึ้น เป็นต้น

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

3.1 ความหมายของพฤติกรรม

การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้หลายทฤษฎี สำหรับด้านสังคมวิทยาเป็นศาสตร์ทางพฤติกรรม ซึ่งจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ และพฤติกรรมของมนุษย์ (บรรพต วีระชัย.2524 : 15) ส่วนด้านจิตวิทยาสังคมมุ่งศึกษาพฤติกรรมของบุคคล อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากตัวกระตุ้นทางสังคม (สุนทร โคมิน.2522 : 126)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2534 : 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาจากภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

พจนานุกรม ลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้สา (Robert M. Goldenson.1984 : 90)

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical Characteristics) ความสามารถ (ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541 : 47)

ร็อบบินส์ , สไนเพินส์ พี (2546) พฤติกรรม (Behavior) หมายถึงการกระทำของคน ส่วนพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) หมายถึง การกระทำของคนในการทำงาน การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมของบุคคล (Individual Behavior) เป็นการศึกษาพฤติกรรมในเชิงจิตวิทยา เช่น ทศนคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning) และการจูงใจ (Motivation)

2. พฤติกรรมกลุ่ม (Group Behavior) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบรรทัดฐาน (Norm) บทบาท (Role) การสร้างทีม (Team Building) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และความขัดแย้ง (Conflict)

พฤติกรรมของบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่ม จะต่างจากพฤติกรรมเมื่ออยู่เฉพาะตน การศึกษาเรื่องพฤติกรรมจึงต้องศึกษาเป็น 2 ส่วน ทั้งพฤติกรรมของบุคคล และพฤติกรรมกลุ่ม ความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมองค์การขององค์การทั้งหลายนั้น มักจะไม่ชัดเจนเหมือนก้อนน้ำแข็งใหญ่ที่ลอยอยู่ใน

ทะเล (Iceberg) ส่วนบนของน้ำแข็งที่เรามองเห็นได้ (Visible aspects) คือ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ นโยบายและวิธีปฏิบัติ โครงสร้าง เทคโนโลยี สายการบังคับบัญชา และเอกภาพในการบังคับบัญชา

ตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่านดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรม ได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์หนึ่ง หรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญ หรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

3.2 ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร.2542 : 19 ; อ้างอิงจาก Albanese.1981 : 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ ต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2543 : 20) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยพิจารณาถึง พฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการ จะมีความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในขณะที่ปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

3.3 มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์การ และพฤติกรรมองค์การนี้จะแตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์การเป็นลักษณะพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนแบบแผนวัฒนธรรมขององค์การนั้น และมีข้อเท็จจริงอยู่ประการหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้ คือไม่ทิ้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับพฤติกรรมของกลุ่ม หรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารจะใช้ข้อเท็จจริงมาใช้กับองค์การ โดยพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์การนั้นอยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล จำเป็นจะต้องศึกษาอิทธิพลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลเสียก่อนว่า สืบเนื่องสะสมมาอย่างไร (หลวงวิเชียร แพทยา คม.2479 : 123)

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ด้วยกัน คือ

3.3.1 มลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง สามารถพิจารณาได้ 3 ทางคือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) บุคลิกลักษณะ หากจะพิจารณาในรายละเอียดก็จะพบว่า บุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจาก ปัจจัยรวมต่าง ๆ หลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environment) และภูมิหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาบุคคล

การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มรูปบุคลิกลักษณะของบุคคลประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ (Department of Army.1958 : 12 – 18)

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ โดยบุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มากเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการพิจารณา ประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief any Myth) ตลอดจนวัดตามศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบุคลิก ให้แก่บุคคล นอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้นการจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบ หน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ และการมอบหมายงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับ สภาพแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ ขององค์การได้โดยปราศจากการต่อต้าน (ซุบ กาญจนประกร.2503)

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในสภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่หากมี ประสบการณ์ต่างกัน แล้วก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันออกไปได้ ตามประสบการณ์ที่แต่ละบุคคล ได้รับ ซึ่งประสบการณ์ในที่นี้หมายถึงการศึกษอบรม การผ่านงาน เช่น คนเคยประสบอุบัติเหตุ จากการเดินทางก็มักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง ซึ่งในการบริหารงานประสบการณ์เป็นสิ่งที่ จะช่วยพิจารณาการเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน

นอกจากบุคลิกลักษณะแล้วยังมีพฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองอีก ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่บุคคลนั้นปฏิบัติไปโดยจิตสำนึก หรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตาย หรือไม่กล้าเสี่ยง หรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงใน องค์การเพราะเกรงว่าตนเอง จะไม่เหมาะกับรูปแบบใหม่นั้น แต่อย่างไรก็ตามสัญชาตญาณ ที่ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การก็มี เช่น ความเกรงว่า จะดำรงอยู่ในตำแหน่งที่ทำไม่นาน เพราะ ความรู้น้อยจึงพยายามศึกษาเล่าเรียนเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายก็คือ ความต้องการชั้นมูลฐานของมนุษย์ แยกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) ความต้องการทางร่างกาย จะเป็น จุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมี

พฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ ความต้องการทางร่างกายที่ว่ามี ได้แก่ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อใช้จ่ายใช้สอยเพื่อตอบสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) หรือความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่า ภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน เช่น ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) ความต้องการอันนี้ก็คือความต้องการที่จะมีชีวิต รวมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need for communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั้นเอง (Adler.1949 : 26 -27) การอยู่รวมกันเป็นกลุ่มก้อนก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามประพฤติตนตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงที่สำคัญอีก 2 ประการ (Adler.1949 : 103) ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือความรู้สึกว่าเข้ากับสังคมได้ และความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเองบัดนี้ไต่ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานได้เพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตนตั้งไว้ และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบถึงผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรองหรือรับรู้จากสังคม บุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น การเป็นคนเฉื่อยชาต้องงาน ไม่สนใจใยดีและไม่อยากที่จะทำดีต่อไป

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการสิ่งนั้นก็กลายรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม ซึ่งเป็นไปตามที่ แอดเลอร์กล่าวไว้ว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิดจะรู้สึกตั้งใจ หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้ถูกกำหนดตั้งใจ หมายถึงต่อขยายและมุ่งไปถึงจุดมุ่งหมาย ที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา” (Adler.1949 : 17)

3.3.2 มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์การ ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่มีอิทธิพลต่อองค์การที่บุคคลทำงานอยู่ ถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์การทั้งสิ้น แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะกลุ่มภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่เข้าร่วมงานกับองค์การแล้วเท่านั้น ซึ่งกลุ่มดังกล่าวจะได้แก่ กลุ่มสหภาพแรงงาน กลุ่มสมาคมอาชีพ สมาคมเพื่อความบันเทิง เป็นต้น กลุ่มดังกล่าวข้างต้น จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในเชิงสนับสนุน หรือขัดขวางอันจะเป็นแนวทางนำไปสู่ ผลดีและผลเสียขององค์การที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น กลุ่มสหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในการที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิก สมาชิกที่ทำงานอยู่ในองค์การก็ย่อมจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะไร้ข้อขัดข้องต่าง ๆ ก็ย่อมจะเป็นผลดีแก่องค์การ ที่สมาชิกนั้นทำงานอยู่ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสหภาพทำงานโดยไม่คำนึงถึง ผลประโยชน์ของเหล่าสมาชิก หรือทำเพื่อสร้างอำนาจส่วนตัวและหากสมาชิกเห็นคล้อยตามจุดมุ่งหมายของสหภาพ แต่กลับไม่ได้รับความสมหวัง

จากองค์การเพราะองค์การไม่สามารถทำตามได้ ผลเสียที่ตามมาก็คือ การต่อต้านด้วยการทำงาน ไม่ให้มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปถึงขั้นหยุดงาน

3.3.3 มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์การที่บุคคลทำงานอยู่ องค์การหมายถึง บุคคลร่วมกันทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน และมีความขัดแย้งกันน้อยที่สุด จากการจัดก่อดความ องค์การจะแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือองค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) คือ องค์การที่ แบ่งแยกอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาชัดเจน ส่วนอีกรูปแบบหนึ่ง คือ องค์การอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวของบุคคลที่ ทำงานด้วยกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา จะเห็นได้ว่ารูปแบบขององค์การอย่างไม่เป็นทางการ จะเข้ามามีบทบาทในการทำงานอย่างมาก เพราะคนที่เข้ามาร่วมงานในองค์การใหม่ ๆ มักจะสนใจ ว่าคนในองค์การนั้น เขาประพฤติปฏิบัติกันอย่างไร มากกว่าที่จะสนใจว่า ระเบียบข้อบังคับเป็น อย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จะมีประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับ บุคคลจะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอย่างแท้จริงของบุคคลในองค์การ ต่างหาก เป็นสิ่งที่ผู้เข้าใหม่มักจะปฏิบัติตามมากกว่า เพราะเห็นชัดกว่า ส่วนอิทธิพลขององค์การ อย่างเป็นทางการ ซึ่งได้แก่ระเบียบข้อบังคับเป็นแบบแผนที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ ความ รับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์การทุกคนจะนั้นเมื่อบุคคลใดก็ตามตัดสินใจเข้า ร่วมในองค์การใด จึงเท่ากับว่าบุคคลนั้น ยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้ และจะ อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง

3.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกัน ควรให้สอดคล้องกับความสามารถ ความสนใจ ความ ถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วยบางคนทำเพื่อ ต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคงเกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมาก เกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน และความตั้งใจในการทำงานก็แตกต่างกันไป ด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาว์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานออกมาย่อมแตกต่างกัน

สาเหตุและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล

3.4.1 ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการ แสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในส่วนบุคคลได้แก่

3.4.1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะ ด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับ บุคคลนั้น

3.4.1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะ รวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

3.4.1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

3.4.1.4 ความสนใจและความตั้งใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

3.4.1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

3.4.1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้น ก็ไม่อาจจะกระทำได้

3.4.1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อน ย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงาน ก่อนจะรับเข้าทำงาน

ซึ่งปัจจัยที่บุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก มีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

3.4.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก ที่มีผลต่อการแสดงออก แบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

3.4.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก บางงานอยู่ในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่ทำงานสวยงามมีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น งานรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งถือว่าเป็นงานท้าทายความสามารถ ซึ่งบางครั้งต้องเสี่ยงภัย แต่ก็มีบุคคลบางคนสนใจลักษณะเกี่ยวกับงาน จึงแยกได้ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงาน อยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรง ว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสถานที่พักผ่อนมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

3.4.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การมีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

- ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

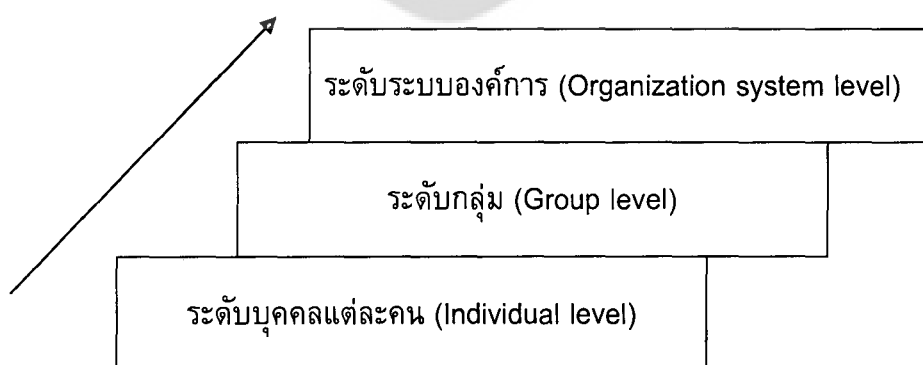
- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานมีลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior : OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2550 : 241 ; อ้างอิงจาก Robbins.2005 : 9) หรือ เป็นการศึกษาและการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคล และกลุ่ม ใช้ปฏิบัติภายในองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2550 : 241 ; อ้างอิงจาก Newstrom and Dris.2002 : 485) หรือเป็นการศึกษาถึงสิ่งที่บุคคลคิด รู้สึก และการกระทำภายในองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ

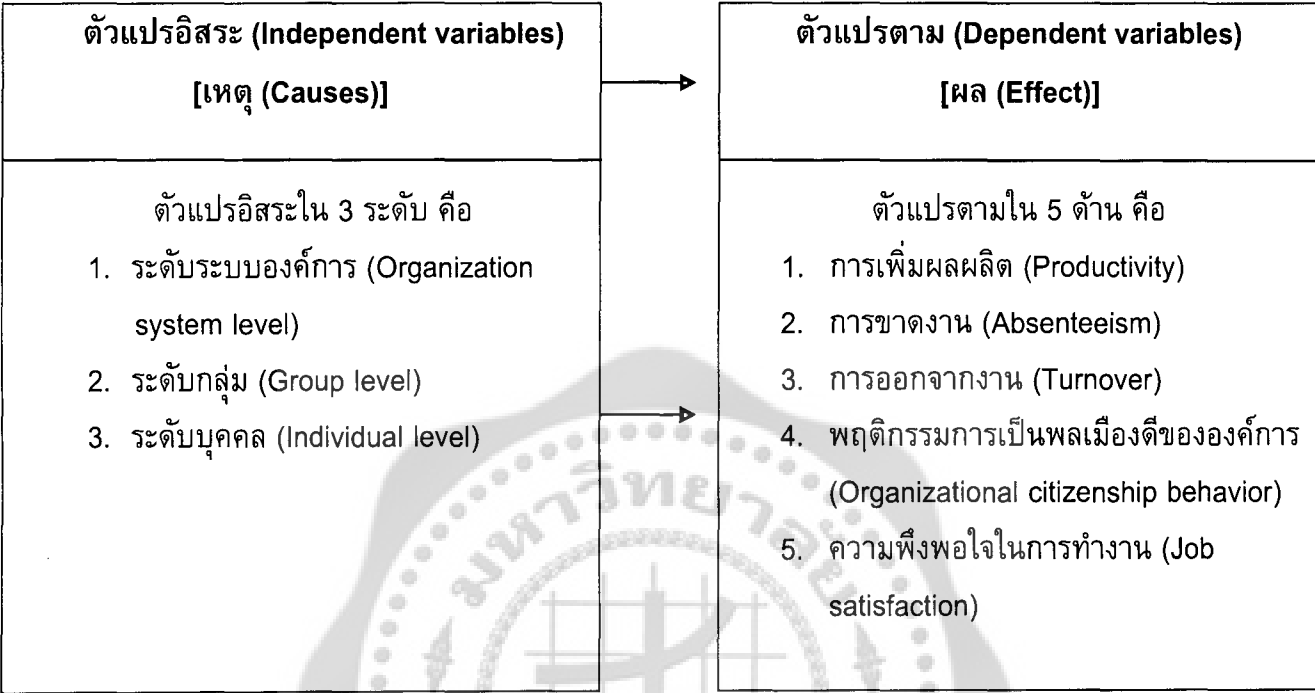
วิธีการของแนวคิดพฤติกรรมองค์การ จะต้องสะท้อนถึงตัวแปรเชิงสถานการณ์ (Contingency Variables) โดยกล่าวว่า X ทำให้เกิด Y ซึ่งอยู่ภายใต้สภาพที่กำหนดว่า Z เป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ นักพฤติกรรมองค์การจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลที่แสวงหา ความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนการตัดสินใจ ซึ่งพบว่าบางสถานการณ์การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจจะมีความเหมาะสมอย่างมาก แต่ในบางสถานการณ์ใช้แรงจูงใจภายใต้ของพนักงานเอง จะมีประสิทธิผลมากกว่า ดังนั้น ประสิทธิภาพจากภาวะความเป็นผู้นำ จึงขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ใช้

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior model) เป็นการนำเสนอ การวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ ออกเป็น 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับบุคคลแต่ละคน (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) โดยในแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้าง เกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา เริ่มจากแนวความคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เป็นพื้นฐานของพฤติกรรมในระดับกลุ่ม และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มเพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 4 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานในระยะที่หนึ่ง (Basic OB model , stage I)
(Robbins and Judge.2007 : 27)

ตัวแปรในโมเดลพฤติกรรมองค์การ ในส่วนนี้จะนำเสนอโมเดลต่าง ๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ ดังรูป ภาพประกอบ 5 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ในโมเดลพฤติกรรมองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.2550 : 252)

สรุปได้ว่าพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม และโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงานและการออกจากงาน ตลอดจน การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ มากำหนดเป็นตัวแปรและใช้ในการตั้งแบบสอบถาม

4. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

แนวคิดในการศึกษาเรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์.2529 : 35 – 37) ได้สรุปไว้ดังนี้

4.1.1 แนวความคิดทางด้านทัศนคติ

แนวความคิดทางด้านทัศนคติ เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเรื่องนี้มากกว่าแบบอื่น ๆ กลุ่มสนับสนุนแนวความคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้นำในการศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร ในแนวความคิดนี้ คือ ศาสตราจารย์ไลแมน พอร์ตเตอร์ (Lyman W. Porter) แห่งมหาวิทยาลัย California, Irvine และคณะ ซึ่งได้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรว่า หมายถึง

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะทำงานเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่น ๆ อีก ที่จัดอยู่ในกลุ่มแนวความคิดนี้ ซึ่งต่างก็อธิบาย เรื่องของความจงรักภักดีต่อองค์กรไปในด้านของทัศนคติ หรือความรู้สึกผูกพัน ที่บุคคลมีต่อองค์กร ความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

4.1.2 แนวความคิดทางด้านพฤติกรรม

แนวความคิดนี้มองความจงรักภักดีต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้ โดยไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจาก ได้เปรียบเทียบผลได้กับผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกจากองค์กรไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงจัดว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดนี้ คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side – bet Theory ซึ่ง Howard S. Becker ได้สรุปขึ้น สารสำคัญของทฤษฎีนี้คือ การพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจาก การที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งกันและกันว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง การที่คน ๆ หนึ่ง เข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน อยู่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เขาก็ได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังปัญญา กำลังใจ ในช่วงเวลานั้นให้กับองค์กร และยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น บุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จบำนาญก็เท่ากับ เขาลงทุนร่างกายสติปัญญาลงไปโดยได้ประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้น การที่คน ๆ หนึ่ง จะเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เหมือนกับเขาลงทุนอยู่ในองค์กรนั้นมากขึ้นเท่านั้น ความจงรักภักดีก็จะมากขึ้นตามระยะเวลาและยากต่อการที่จะละทิ้งองค์กรไป เพราะหมายถึงประโยชน์ที่จะเสียไปมากขึ้น

4.1.3 แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

แนวความคิดนี้มองความจงรักภักดีต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพัน และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพัน ที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

หรืออาจกล่าวสรุป จากแนวความคิดทั้ง 3 แนวคิด ได้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น (Peter M. Blau ;& W. Reicheard Scotts) ซึ่งให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมาก ต่อความจงรักภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชา มีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

4.2 องค์ประกอบของความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) ความรู้สึก (Affective aspect) และการรับรู้ (Cognitive aspect)

เครื่องชี้วัดความจงรักภักดี จำแนกเป็นด้านได้ดังนี้ (Hoy & Rees)

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้าเมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น ก็ต้องการย้ายตาม
2. ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า
3. ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้า แม้ผู้อื่นจะมีปฏิกริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียินดียอมรับผิดชอบแทน เมื่อตนเองบกพร่อง

จากข้อมูลข้างต้นสรุปว่าความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์ต่อผลผลิตของคณงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจากผู้ได้บังคับบัญชา จะสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จอห์นสันและเวนนาเบิล (Johnson ;& Venable) ได้ใช้เครื่องมือแบบเดียวกัน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูต่อครูใหญ่ ทั้งในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยเหนือของครูใหญ่ ความจงรักภักดีในที่นี้หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อผู้บังคับบัญชา ความจงรักภักดีประกอบด้วย มิติ 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect)
2. ความรู้สึก (Affective aspect)
3. การรับรู้โดยไม่ต้องสงสัยว่าผู้บังคับบัญชา คือผู้นำของตน (Cognitive aspect)

พฤติกรรมและความรู้สึกที่เป็นเครื่องชี้วัดความจงรักภักดี จำแนกตามด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

- ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร
- ความต้องการที่จะย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น

2. ด้านความรู้สึก

- ความรักที่จะทำงานกับองค์กร
- ความพึงพอใจในองค์กร

3. ด้านการรับรู้

- ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในองค์กร
- ความเชื่อถือในผู้บังคับบัญชาและองค์กรแม้คนอื่นจะมีปฏิริยาต่อการ

ตัดสินใจขององค์กร

- ความรู้สึกว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชานิยมนำข้อบกพร่องของตนเองมาปรับปรุง
- ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร

4.3 ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยที่มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือที่เรียกว่า Organizational Commitment แบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยใหญ่ ๆ (อนันต์ชัย คงจันทร์.2539 : 36 – 38) ดังนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร ประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมาขององค์กรนั้น

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาวิจัยพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลหลาย ๆ อย่างมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น อายุ เพศ สถานภาพในการทำงาน อายุการทำงาน ระดับการศึกษา

นอกจากนี้มีการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ (Personality) และพบว่าปัจจัยหลาย ๆ อย่าง มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อาทิเช่น แรงจูงใจในการทำงาน การตระหนักหรือเชื่อมั่นในความสามารถของตน ความต้องการของคน เป็นต้น

2. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับงาน

ปัจจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน จำนวนของภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพอใจในการทำงาน ระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง อื่น ๆ

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร

ปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวกับองค์กร หรือโครงสร้างขององค์กรที่พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการ

ทำงาน ความเป็นเจ้าของในกิจการ (Worker Ownership) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานขององค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงาน

ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับในระหว่างทำงานกับองค์กร ก็มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ประสบการณ์ในการทำงานที่พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กร ความตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิกต่อองค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ทศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานต่อองค์กร ความรู้สึกว่าตนเองได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

5. ประวัติของ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ประวัติความเป็นมา

บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ได้ถือกำเนิดขึ้นเมื่อวันศุกร์ที่ 13 พฤศจิกายน 2515 แถวบริเวณสี่แยกเฉลิมกรุง เริ่มจากพนักงานเพียงแค่ 6 ท่าน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจผนึกกำลังกัน เพื่อการเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ภายใต้ชื่อ “ชาร์ป” ของประเทศญี่ปุ่น อันประกอบด้วยหม้อหุงข้าว ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ เครื่องดูดฝุ่น เครื่องบดอาหาร เครื่องโกนหนวด เต่าปิ้งขนมปัง เครื่องเป่าผม และพัดลม ผลิตภัณฑ์ที่บริษัทนำเข้ามาจำหน่าย สามารถเอื้ออำนวยต่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันของผู้คนได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นต่อมาไม่นาน บริษัทจึงมีการปรับปรุงการส่งสินค้าให้เหมาะสมกับสภาวะของตลาดในขณะนั้น โดยดการส่งสินค้าบางชนิดชั่วคราว คือ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำความเย็น และเครื่องบดอาหาร ในขณะเดียวกันก็ได้ส่งสินค้าชนิดใหม่เข้ามา คือ เครื่องซักผ้า เต่าไมโครเวฟ เต่าอบต่าง ๆ หม้อหุงข้าว และกระติกน้ำร้อน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่เพิ่มขึ้น จากความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดแรงผลักดันต่อกิจการของบริษัทในแง่บวกคือ กิจการมีความเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในปี 2524 สำนักงานแห่งแรกจึงไม่สามารถรองรับกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นได้ จึงย้ายสำนักงานไปอยู่ที่ถนนสีลม แต่ 6 ปีต่อมาบริษัทตัดสินใจย้ายสำนักงานอีกครั้ง มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ตรงข้ามโรงเรียนเซนต์ดอมินิก เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 และใช้สำนักงานแห่งนี้เป็นที่ทำการมาจนถึงทุกวันนี้

หลังจากดำเนินกิจกรรมมาระยะหนึ่ง บริษัทจึงริเริ่มที่จะผลิตสินค้าขึ้นภายในประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยก่อตั้งโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า “ชาร์ป” ขึ้นมาในนามบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ที่ถนนสาธุประดิษฐ์ เมื่อปลายปี 2516 ดำเนินการผลิตหม้อหุงข้าวไฟฟ้า และพัดลม โดยมีบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นผู้จำหน่ายโดยได้รับการสนับสนุนทางด้านวิศวกรรมการผลิต และเทคโนโลยีต่าง ๆ ตามมาตรฐานทั่วโลก เป็นที่ยอมรับจากบริษัท ชาร์ป (ประเทศญี่ปุ่น) จากการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ บริษัทจึงย้ายโรงงานมาตั้ง

โรงงานแห่งใหม่ที่ถนนกิ่งแก้ว อำเภอบางพลี (ถนนบางนา-ตราด กม.12) และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เฟดเดอร์ลီอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ได้นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าหลายประเภท ทั้งหม้อหุงข้าวอุ่นทิพย์ กระจกน้ำร้อน เต้าแก๊ส เครื่องซักผ้า เตารีดและเตาอบไฟฟ้า นอกจากนี้บริษัทยังขยายการผลิตสู่การส่งออกผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ทั้งในทวีปเอเชีย อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ยุโรป และออสเตรเลีย และยังมีโครงการที่จะขยายการผลิตไปสู่ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ อีกด้วย

ปรัชญา ของบริษัท คือ การที่ธุรกิจจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องอาศัยความเฉลียวฉลาด ความมานะพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ และประการสำคัญที่สุดก็คือความซื่อสัตย์ ธุรกิจที่จะถือว่าประสบความสำเร็จได้ ธุรกิจนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความพึงพอใจทั้งแก่ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้บริโภค และที่สำคัญที่สุด ก็คือจะต้องรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้วิจัยพบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้สนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

อัจฉรา บุบผามาลา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคล ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ยกเว้น ระดับการศึกษา มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. หรือต่ำกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ขึ้นไป และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ องค์ประกอบทางการบริหารด้านการวางแผน การนำ และการควบคุม

ยุภา ตรงพิทักษ์กุล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 28 – 36 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า สถานภาพโสด รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน มีตำแหน่งในระดับพนักงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับองค์กรไม่เกิน 4 ปี ความคิดเห็นโดยรวมต่อแรงจูงใจของ Thomas ด้านความปรารถนาความมั่นคง ความปลอดภัย และมีประสบการณ์ใหม่ ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปรารถนาให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ และความปรารถนาจะได้รับการตอบสนองจากเพื่อน แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ลักษณะโดยรวมของพนักงานจำแนกตามทฤษฎีจูงใจ ตรงกับทฤษฎี Y ความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานต่อทฤษฎีจูงใจ Z มีลักษณะการจูงใจปานกลาง ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานในด้านความตั้งใจทำงาน ด้านการขอย้ายและลาออก ด้านการขาดงาน /

มาสาย ถือว่ามีพฤติกรรมการทำงานดี ส่วนในด้านความสามัคคีและแนวโน้มการทำงานต่อไปจนถึงเกษียณ ถือว่ามีพฤติกรรมในการทำงานปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน แรงจูงใจ Thomas มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน แรงจูงใจ X , Y , Z มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

มธุรส แซกรัมย์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท การ์เด็นวิวทาวเวอร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติงานทั่วไป พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน และมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน ยกเว้น ระดับการศึกษา และประเภทของงานมีผลต่อทัศนคติในการทำงาน ด้านผลตอบแทน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทัศนคติในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

อัญญารัตน์ หยิบพฤษทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 33 ปี การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อายุงานต่ำกว่า 1 ปี สถานภาพสมรส อยู่ด้วยกัน เป็นพนักงานฝ่ายผลิตตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจระบบมาตรฐาน GMP เบื้องต้นในระดับปานกลางและมีทัศนคติต่อระบบ GMP โดยรวมในระดับดี มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ในระดับดีและมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ GMP ในระดับดี ตำแหน่งและสถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ความเข้าใจ และทัศนคติไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 29- 34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 1 – 3 ปี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ 24,000 – 36,000 บาทต่อเดือน เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง เงินเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ทักษะด้านสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมด้านการลาออก ทักษะด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิต ทักษะด้านการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมด้านการขาดงาน

อนุสรุ สรรพอุดม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

สถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีถึงสูงกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี ส่วนมากอยู่ในแผนกขาย ระดับความสนใจในการปฏิบัติงานปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ระดับความสนใจในระดับน้อย ได้แก่ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ระดับความสนใจปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และคำตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน โอกาสในความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดชื่อเรื่องการวิจัย กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ อ้างอิงถึงทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ซึ่งกล่าวถึงแรงจูงใจที่มาจากความต้องการพื้นฐาน ทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจของ Frederick Herzberg และทฤษฎีการจูงใจของ Thomas มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยด้านการจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และนำตัวอย่างแบบสอบถามของงานวิจัยที่กล่าวถึงข้างต้น มาเป็นแนวทางประกอบการสร้างเครื่องมือ ในแบบสอบถามของการวิจัยนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางโดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 174 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร 18 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 156 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด)

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในระดับต่าง ๆ ภายในบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีสำมะโน (Census) จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 174 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียน จากหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
3. รูปแบบของแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – Ended response question) มี 5 ข้อ ได้แก่

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2542 : 110)

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

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการถึงระดับบริหารมีอายุตั้งแต่ 22 – 55 ปี ดังนั้นการวิจัยจึงใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ ในการกำหนดช่วงอายุโดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงอายุ} &= \frac{55 - 22}{4} \\ &= 8.25 \text{ คิดเป็นประมาณ } 8 \end{aligned}$$

2. จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุในแบบสอบถามได้ดังนี้

- 1. อายุตั้งแต่ 22 – 29 ปี
- 2. อายุตั้งแต่ 30 – 37 ปี
- 3. อายุตั้งแต่ 38 – 45 ปี
- 4. อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2. ระดับปริญญาตรี
- 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงรายได้ ดังนี้

- 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

- 2. 15,001 – 30,000 บาท
- 3. 30,001 – 45,000 บาท
- 4. สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
- 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานคำนวณดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช .2542 : 110)

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

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่นานที่สุดคือ 21 ปี ในขณะที่ระยะเวลาต่ำสุดคือ 1 ปี หรือต่ำกว่า การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการแบ่งช่วงอายุในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้

ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน =
$$\frac{21 - 1}{4}$$

= 5 ปี

จากการคำนวณช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานกับองค์การข้างต้น สามารถแสดงช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1. ไม่เกิน 5 ปี
- 2. 6 – 10 ปี
- 3. 11 – 15 ปี
- 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามจะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert) เพื่อวัดปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีคำถามจำนวน 19 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งการวัดระดับความคิดเห็นข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน

ไม่เห็นใจ	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

การอภิปรายผลของการวิจัยส่วนที่ 2 ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช . 2542 : 110) โดยคำนวณดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น

=

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

=

5 – 1

3

=

1.33

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

<u>ค่าเฉลี่ยที่วัดได้</u>	<u>บริษัทมีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ</u>
3.68 – 5.00	สูง
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ต่ำ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยมีคำถามจำนวน 10 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงานแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นคำถามเชิงบวก ดังนี้

ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน

คำถามตอนที่ 3 ข้อ 3 เป็นคำถามเชิงลบ เมื่อเป็นคำถามเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมากที่สุด	เท่ากับ	1 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานมาก	เท่ากับ	2 คะแนน

ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อย	เท่ากับ	4 คะแนน
ตรงกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .2542 : 110) โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

<u>ค่าเฉลี่ยที่วัดได้</u>	<u>ระดับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน</u>
3.68 – 5.00	ดี
2.34 – 3.67	ปานกลาง
1.00 – 2.33	ไม่ดี

สรุปได้ว่า ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval Scale) ให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางลบที่สุด และตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จะเป็นตัวเลข 5

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) เสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2541 : 215) เพื่อนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .792

มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	k	แทน จำนวนคำถาม
	covariance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

- 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด จำนวน 174 ตัวอย่าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้
- 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารของบริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) α ของ Cronbach แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน

สถิติพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 36)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่ของคะแนน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 39)

สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 38)

สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{(\sum x)^2}{n}$$

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน 1 ถึง สมมติฐาน 5 และการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearon’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อทดสอบสมมติฐาน 6

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 313) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

กรณีที่ค่าความแปรปรวนมีค่าเท่ากัน ($S_1 = S_2 = S_p$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{SP \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

กรณีที่ค่าความแปรปรวนมีค่าไม่เท่ากัน ($S_1 \neq S_2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 38)

โดยที่	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน $t - test$
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน ขนาดตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน ขนาดตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA analysis of Variance) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 331) ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา ใน $F - distribution$
	MS_b	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Groups)
โดยมี	df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม ($k - 1$)
	df_w	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม ($k - 1$)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือ ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332 - 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ย รายคู่ LSD สามารถเขียนได้ดังนี้

$$LSD = t_{1 - \alpha / 2 ; n - k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
- MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
- k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งที่ใช้ทดสอบ
- n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
- n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
- n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
- α แทน ระดับนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 6. ปัจจัยสนใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านคือ ในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ที่ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2542 : 13)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left[n \sum x^2 - (\sum x)^2 \right] \left[n \sum y^2 - (\sum y)^2 \right]}}$$

- เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
- $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน x
- $\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน y
- $\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
- $\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
- $\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
- n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2544 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.3 – 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับ

ปานกลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในการวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม คำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	70	40.23
หญิง	104	59.77
รวม	174	100.00
2. อายุ		
22 – 29 ปี	34	19.54
30 - 37 ปี	41	23.56
38 - 45 ปี	58	33.34
46 ปีขึ้นไป	41	23.56
รวม	174	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	69	39.66
ระดับปริญญาตรี	90	51.72
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	15	8.62
รวม	174	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	51	29.31
15,001 – 30,000 บาท	54	31.03
30,001 – 45,000 บาท	40	22.99
สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	29	16.67
รวม	174	100.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท		
ไม่เกิน 5 ปี	42	24.14
6 -10 ปี	21	12.07
11 – 15 ปี	40	22.99
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	71	40.80
รวม	174	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้างนี้ จำนวน 174 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.77 และรองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.23

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 38 – 45 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นผู้ที่มียุ่ระหว่าง 30 – 37 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.56 เป็นผู้ที่มียุ่ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.56 และเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 22 – 29 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.54

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 39.66 และเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 31.03 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99 และเป็นผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา เป็นผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14 ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.99 และผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 6 – 10 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.07

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด

ปัจจัยจุดใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
- ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสม	3.44	.808	ปานกลาง
- ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	3.56	.701	ปานกลาง
- สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว	3.61	.837	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	3.54	.601	ปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน			
- ท่านมีโอกาใช้ความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	3.80	.797	สูง
- ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.76	.802	สูง
- ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการทำงาน	4.10	.722	สูง
- ลักษณะงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.80	.840	สูง
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.87	.601	สูง

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
- ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ	3.53	.858	ปานกลาง
- ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	3.72	.794	สูง
- งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ	3.32	.905	ปานกลาง
- บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ในบริษัท	3.39	.936	ปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม	3.49	.703	ปานกลาง
4. ด้านสถานที่ทำงาน			
- พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่าน มีความกว้างขวางเพียงพอ	3.21	1.073	ปานกลาง
- บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3.16	1.109	ปานกลาง
- บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ	3.25	.992	ปานกลาง
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	3.57	.963	ปานกลาง
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	3.30	.855	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.01	.658	สูง
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.73	.714	สูง
- ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	3.77	.807	สูง
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.59	.753	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	3.77	.535	สูง
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.59	.488	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รายข้อที่ว่าค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสม รายข้อที่ว่าท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม และรายข้อที่ว่าสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้เหมาะสมแล้ว มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.56 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รายข้อที่ว่าท่านมีโอกาสใช้ความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน รายข้อที่ว่าท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รายข้อที่ว่าลักษณะงานของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการทำงาน และรายข้อที่ว่าลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.76, 4.10 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รายข้อที่ว่าท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รายข้อที่ว่าท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ รายข้อที่ว่างานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ และรายข้อที่ว่าบริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ในบริษัท มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.32 และ 3.39 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 รายข้อที่ว่าพื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่านมีความกว้างขวางเพียงพอ รายข้อที่ว่าบริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน รายข้อที่ว่าบริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ และรายข้อที่ว่าสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.16, 3.25 และ 3.57 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รายข้อที่ว่าเพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รายข้อที่ว่าเพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และรายข้อที่ว่าท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.73 และ 3.77 ตามลำดับ และรายข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน ในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานที่ตอบ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงานด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน			
- ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.26	.576	ดี
- ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	3.97	.649	ดี
- ท่านใช้สิทธิในการลาครบตามที่บริษัทกำหนด (ลาพักร้อน , ลาป่วย, ลากิจ เป็นต้น)	3.18	1.210	ปานกลาง
ด้านความตั้งใจในการทำงานโดยรวม	3.80	.531	ดี
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน			
- ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.09	.491	ดี
- ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น	3.86	.657	ดี
- เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่นั้นร่วมกัน	3.78	.744	ดี
ด้านความสามัคคีของพนักงานโดยรวม	3.91	.518	ดี
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร			
- ท่านปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของท่าน	4.17	.631	ดี
- ท่านทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร	4.26	.578	ดี
- เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที	3.96	.755	ดี
- ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ	3.66	.934	ปานกลาง
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	4.01	.555	ดี
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.91	.384	ดี

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความตั้งใจในการทำงานโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รายข้อที่ว่าท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และรายข้อที่ว่าท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 3.97 ตามลำดับ และรายข้อที่ว่าท่านใช้สิทธิในการลาครบตามที่บริษัทกำหนด (ลาพักร้อน, ลาป่วย, ลากิจ เป็นต้น) มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ด้านความสามัคคีของพนักงานโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รายข้อที่ว่าท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน รายข้อที่ว่าความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น และรายข้อที่ว่าเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.86 และ 3.78 ตามลำดับ

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รายข้อที่ว่าท่านปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของท่าน รายข้อที่ว่าท่านทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และรายข้อที่ว่าเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.26 และ 3.96 ตามลำดับ และรายข้อที่ว่าท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทกรู๊ไทยการไฟฟ้า จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทกรู๊ไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทกรู๊ไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใ้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 4

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

- 1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
- 2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
- 3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน	ชาย	3.77	.493	-.73	172	.465
	หญิง	3.83	.557			
2. ด้านความสามัคคีของ พนักงาน	ชาย	3.80	.509	-2.33	172	.021*
	หญิง	3.98	.514			
3. ด้านความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ชาย	4.04	.521	.49	172	.628
	หญิง	4.00	.578			
พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวม	ชาย	3.87	.385	-1.14	172	.257
	หญิง	3.94	.383			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่า t (Independent Sample t-test) พบว่า

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด มีค่า Sig. เท่ากับ .257 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของ

พนักงานโดยรวม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรมีค่า Sig. เท่ากับ .465 และ .628 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความสามัคคีของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่เป็นเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน น้อยกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า F โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 5

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.463	.488	1.75	.159
	ภายในกลุ่ม	170	47.430	.279		
	รวม	173	48.892			
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.898	.633	2.41	.068
	ภายในกลุ่ม	170	44.580	.262		
	รวม	173	46.478			
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	8.759	2.920	11.17	.000**
	ภายในกลุ่ม	170	44.455	.261		
	รวม	173	53.214			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.043	.681	4.93	.003**
	ภายในกลุ่ม	170	23.501	.138		
	รวม	173	25.544			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความสามัคคีของพนักงาน จำแนกตามอายุโดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .159 และ .068 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความสามัคคีของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน

ปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 6 - 7

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	$\bar{X}$	22 – 29 ปี	30 – 37 ปี	38 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.87	3.77	3.91	4.08
22 – 29 ปี	3.87	-	.10 (.239)	-.04 (.608)	-.21* (.017)
30 – 37 ปี	3.77		-	-.14 (.061)	-.31** (.000)
38 – 45 ปี	3.91			-	-.17* (.029)
46 ปีขึ้นไป	4.08				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างรายคู่ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.21

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบ

แบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.31

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.17

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงาน ของบริษัท กรุงไทย การไฟฟ้า จำกัด ด้านความ จงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	22 – 29 ปี	30 – 37 ปี	38 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		3.87	3.74	4.04	4.37
22 – 29 ปี	3.87	-	.13 (.271)	-.17 (.140)	-.50** (.000)
30 – 37 ปี	3.74		-	-.30** (.005)	-.63** (.000)
38 – 45 ปี	4.04			-	-.33** (.002)
46 ปีขึ้นไป	4.37				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22 – 29 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.50

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.30

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 30 – 37 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.63

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 38 – 45 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.33

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า F โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

- 1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
- 2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
- 3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 8 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.071	.036	.125	.883
	ภายในกลุ่ม	171	48.821	.286		
	รวม	173	48.892			
2. ด้านความสามัคคีของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.308	.154	.570	.567
	ภายในกลุ่ม	171	46.170	.270		
	รวม	173	46.478			
3. ด้านความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	.018	.009	.029	.971
	ภายในกลุ่ม	171	53.196	.311		
	รวม	173	53.214			
พฤติกรรมกร ปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.058	.029	.196	.822
	ภายในกลุ่ม	171	25.486	.149		
	รวม	173	25.544			

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมด้าน ความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .822, .883, .567 และ .971 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า F โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท
กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	7.071	2.536	10.13	.000**
	ภายในกลุ่ม	170	41.821	.285		
	รวม	173	48.892			
2. ด้านความสามัคคีของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.059	.686	2.627	.052
	ภายในกลุ่ม	170	44.419	.261		
	รวม	173	46.478			
3. ด้านความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.818	1.909	9.03	.005**
	ภายในกลุ่ม	170	46.396	.303		
	รวม	173	53.214			
พฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.158	1.529	5.20	.009**
	ภายในกลุ่ม	170	23.386	.148		
	รวม	173	25.544			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ของ
พนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติวิเคราะห์
One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสามัคคีของพนักงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติวิเคราะห์ One
Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .052 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀)
และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 และ .005 ซึ่งน้อย
กว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 10 - 12

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงานโดยรวม ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท 3.88	15,001 – 30,000 บาท 3.90	30,001 – 45,000 บาท 3.89	สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป 4.00
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.88	-	-0.02 (.239)	-0.01 (.608)	-.12* (.017)
15,001 – 30,000 บาท	3.90		-	.01 (.061)	-.10** (.000)
30,001 – 45,000 บาท	3.89			-	-.11* (.029)
สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	4.00				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.12

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.10

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.11

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงาน ของบริษัท กรุงไทย การไฟฟ้า จำกัด	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
ด้านความตั้งใจในการทำงาน		3.78	3.75	3.79	3.78
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.88	-	.13* (.012)	.09 (.504)	.10 (.063)
15,001 – 30,000 บาท	3.75		-	-.04 (.092)	-.03 (.793)
30,001 – 45,000 บาท	3.79			-	-.01 (.231)
สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	3.78				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .13

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		3.99	3.93	4.02	4.22
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	3.99	-	.06 (.581)	-.03 (.774)	-.23 (.064)
15,001 – 30,000 บาท	3.93		-	-.09 (.420)	-.29* (.020)
30,001 – 45,000 บาท	4.02			-	.20 (.128)
สูงกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.29

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า F โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

พฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	Sig.
1. ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.765	.255	.90	.442
	ภายในกลุ่ม	170	48.127	.283		
	รวม	173	48.892			
2. ด้านความสามัคคีของ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.873	1.291	5.15	.002**
	ภายในกลุ่ม	170	42.605	.251		
	รวม	173	46.478			
3. ด้านความจงรักภักดีต่อ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.159	1.386	4.80	.003**
	ภายในกลุ่ม	170	49.055	.289		
	รวม	173	53.214			
พฤติกรรมการ ปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.056	.685	4.96	.003**
	ภายในกลุ่ม	170	23.488	.138		
	รวม	173	25.544			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่าง ของพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม ของ
พนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ
วิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มี
มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความตั้งใจในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์
One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .442 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก
(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาใน
การปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน ไม่
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลา
ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .002 และ .003
ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 14 - 16

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของบริษัท การุญไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ของ บริษัท การุญไทยการไฟฟ้า จำกัด	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 5 ปี	3.92	-	.11 (.282)	.16 (.053)	-.10 (.144)
6 – 10 ปี	3.81		-	.05 (.600)	-.21* (.022)
11 – 15 ปี	3.76			-	-.26** (.000)
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	4.02				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 6 – 10 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 6 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 6 – 10 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อย

กว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.21

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.26

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พนักงาน ของ บริษัท กรุงเทพ การไฟฟ้า จำกัด		$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
ด้านความสามัคคีของ พนักงาน			3.94	3.62	3.78	4.05
ไม่เกิน 5 ปี		3.94	-	.32* (.019)	.16 (.168)	-.11 (.239)
6 – 10 ปี		3.62		-	-.16 (.225)	-.43** (.001)
11 – 15 ปี		3.78			-	-.27** (.007)
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป		4.05				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท

พฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงาน ของ บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด	$\bar{X}$	ไม่เกิน 5 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		3.95	3.96	3.80	4.19
ไม่เกิน 5 ปี	3.95	-	.01 (.934)	.15 (.201)	-.24* (.026)
6 – 10 ปี	3.96		-	.16 (.258)	-.23 (.098)
11 – 15 ปี	3.80			-	-.39** (.000)
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	4.19				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทไม่เกิน 5 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทไม่เกิน 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทไม่เกิน 5 ปี มีพฤติกรรมกาปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.24

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป โดย

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัท 11 – 15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.39

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านคือ ในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน

H_1 : ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้าค่า Sig. (2 – tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ แสดงดังตาราง 17 - 20

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและรายด้าน จะวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความตั้งใจในการทำงาน
2. ด้านความสามัคคีของพนักงาน
3. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานในด้าน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่
ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
โดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
- ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม	.265	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.385	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว	.219	.004**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	.370	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน			
- ท่านมีโอกาใช้ความสามารถความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	.243	.001**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	.311	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการ ทำงาน	.261	.001**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ลักษณะงานที่ทำ ตรงกับความรู ความสามารถของท่าน	.355	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านลักษณะงานโดยรวม	.386	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ของ บริษัท ไทยการไฟฟ้า จำกัด		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
- ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริม และพัฒนาความรู้อยู่เสมอ	.318	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน การปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	.168	.027*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาส เจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ	.356	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งาน ใหม่ๆ ในบริษัท	.319	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม	.365	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
4. ด้านสถานที่ทำงาน			
- พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่าน มี ความกว้างขวางเพียงพอ	.156	.040*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน	.227	.003**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ	.149	.049*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	.119	.119	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	.199	.008**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ของ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.238	.002**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.347	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	.419	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	.359	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	.473	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.465	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายด้านดังนี้

ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .465 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจุใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม ด้านสถานที่ทำงานโดยรวมและด้านความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed)เท่ากับ .000, .000, .000, .008 และ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .370, .386, .365, .199 และ .473 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
- ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม	.200	.008**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.194	.010**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว	-.016	.836	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	.157	.038*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
2. ด้านลักษณะงาน			
- ท่านมีโอกาสใช้ความสามารถความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	-.008	.919	ไม่มีความสัมพันธ์
- ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	.103	.178	ไม่มีความสัมพันธ์
- ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการ ทำงาน	.094	.219	ไม่มีความสัมพันธ์
- ลักษณะงานที่ทำ ตรงกับความรู้อ ความสามารถของท่าน	.139	.067	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงานโดยรวม	.108	.155	ไม่มีความสัมพันธ์
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
- ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริม และพัฒนาความรู้อยู่เสมอ	.129	.091	ไม่มีความสัมพันธ์
- ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน การปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	.014	.858	ไม่มีความสัมพันธ์
- งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกา สเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ	.211	.005**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งาน ใหม่ๆ ในบริษัท	.206	.006**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม	.180	.018*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation	(2 – tailed)	
(r)			
4. ด้านสถานที่ทำงาน			
- พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่าน มี ความกว้างขวางเพียงพอ	.030	.694	ไม่มีความสัมพันธ์
- บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน	-.023	.764	ไม่มีความสัมพันธ์
- บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ	-.042	.581	ไม่มีความสัมพันธ์
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	-.041	.594	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	-.022	.776	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	-.085	.266	ไม่มีความสัมพันธ์
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.001	.991	ไม่มีความสัมพันธ์
- ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	.150	.049*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	.120	.114	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	.073	.339	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.126	.099	ไม่มี ความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายด้านดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .038 และ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .157 และ .180 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .155, .776 และ .339 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่
ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน

ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
- ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม	.248	.001**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.372	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว	.328	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	.408	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน			
- ท่านมีโอกาใช้ความสามารถความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	.268	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	.282	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการ ทำงาน	.195	.010**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ลักษณะงานที่ทำ ตรงกับความรูู้ ความสามารถของท่าน	.343	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านลักษณะงานโดยรวม	.361	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation	(2 – tailed)	
	(r)		
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
- ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ	.264	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	.181	.017*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ	.299	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ในบริษัท	.224	.003**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม	.303	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ด้านสถานที่ทำงาน			
- พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่าน มีความกว้างขวางเพียงพอ	.236	.002**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน	.299	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ	.186	.014*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	.143	.060	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	.265	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2 – tailed)	ระดับความสัมพันธ์
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.408	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.449	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก ผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	.480	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	.404	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	.598	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง
ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.501	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายด้านดังนี้

ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยจุใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .501 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจุใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000, .000, .000 และ.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .408, .361, .303 และ .598 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงงูใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงาน ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .265 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงงูใจในการทำงานเพิ่มขึ้นน้อย จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานในด้าน
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่
ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
- ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม	.128	.093	ไม่มีความสัมพันธ์
- ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม	.266	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- สวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว	.165	.030*	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	.237	.002**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
2. ด้านลักษณะงาน			
- ท่านมีโอกาใช้ความสามารถความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	.261	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	.284	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการ ทำงาน	.271	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
- ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถของท่าน	.282	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำ
ด้านลักษณะงานโดยรวม	.361	.000**	มีความสัมพันธ์ใน ระดับปานกลาง

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท การไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
3. ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
- ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ	.291	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	.167	.028*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ	.259	.001**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้อะไรใหม่ๆ ในบริษัท	.256	.001**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม	.304	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ด้านสถานที่ทำงาน			
- พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่าน มีความกว้างขวางเพียงพอ	.075	.325	ไม่มีความสัมพันธ์
- บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน	.215	.004**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ	.177	.019*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว	.152	.045*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	.187	.013*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 20 (ต่อ)

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		
	Pearson	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
	Correlation (r)	(2 – tailed)	
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
- เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.194	.010*	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	.302	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	.278	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	.253	.001**	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม	.354	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	.379	.000**	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 โดยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์โดยรวมและรายด้านดังนี้

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .379 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .000, .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .361, .304 และ .354 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2 – tailed) เท่ากับ .002 และ .013 ซึ่งน้อยกว่า .01 และ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .237 และ .187 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นน้อย จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 21 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1	สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน เพศแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ไม่แตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2	สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีอายุ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน อายุแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน	One Way Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3	สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ไม่แตกต่างกัน	One Way Analysis	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
4	สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน	One Way Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน
5	สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน	One Way Analysis	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
6 สมมติฐานข้อที่ 6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านคือ ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด			
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ			
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	Product		
	Moment		
	Correlation		
	Coefficient		
ปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน	Pearson	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	Product		
	Moment		
	Correlation		
	Coefficient		
ปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน	Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	Product		
	Moment		
	Correlation		
	Coefficient		
ปัจจัยในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	Product		
	Moment		
	Correlation		
	Coefficient		
ด้านลักษณะงาน			
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
	Product		
	Moment		
	Correlation		
	Coefficient		

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านลักษณะงานโดยรวม ไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน		Pearson	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านลักษณะงานโดยรวม มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของ พนักงาน		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านลักษณะงานโดยรวม มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อ องค์กร		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า			
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมใน การปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการ ไฟฟ้า จำกัด		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการ ทำงาน		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของ พนักงาน		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ด้านสถานที่ทำงาน			
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด		Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านสถานที่ทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน		Pearson	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน		Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
ปัจจัยในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด		Pearson	สอดคล้องกับสมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation	
		Coefficient	

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความตั้งใจในการทำงาน		Pearson	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความสามัคคีของพนักงาน		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation Coefficient	
ปัจจัยในการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร		Pearson	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
		Product	
		Moment	
		Correlation Coefficient	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน และเป็นแนวทางในการบริหารงาน ทั้งในด้านการสร้างแรงจูงใจ และมูลเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ย / เดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

6. ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 174 คน แบ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร 18 คน พนักงานระดับปฏิบัติการ 156 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในระดับต่าง ๆ ภายในบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ทั้งหมด ผู้วิจัยเลือกด้วยวิธีสำมะโนประชากร (Census) คือเลือกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของประชากรทั้งสิ้น 174 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียน จากหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
3. รูปแบบของแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยมุ่งใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 174 ตัวอย่าง ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และเอกสารของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดย การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Pretest) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) α ของ Cronbach แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและเข้ารหัส (Coding) เพื่อทำการประมวลผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน สถิติพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t – test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องเพศ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน 1 ถึง สมมติฐาน 5 และการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านต่าง ๆ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อทดสอบสมมติฐาน 6

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 174 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศ หญิง มีจำนวน 104 คน มีอายุระหว่าง 38 – 45 ปี มีจำนวน 58 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 90 คน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 54 คน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 71 คน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รายข้อที่ว่าค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสม รายข้อที่ว่าท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม และรายข้อที่ว่าสวัสดิการต่างๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้เหมาะสมแล้ว มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.56 และ 3.61 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รายข้อที่ว่าท่านมีโอกาสใช้ความสามารถความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน รายข้อที่ว่าท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รายข้อที่ว่าลักษณะงานของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการทำงาน และรายข้อที่ว่าลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80, 3.76, 4.10 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รายข้อที่ว่าท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับที่สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รายข้อที่ว่าท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้อยู่เสมอ รายข้อที่ว่างานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ และรายข้อที่ว่าบริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ ในบริษัท มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53, 3.32 และ 3.39 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 รายข้อที่ว่าพื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงานของท่านมีความกว้างขวางเพียงพอ รายข้อที่ว่าบริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการปฏิบัติงาน รายข้อที่ว่าบริษัทมี

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง, อุณหภูมิ, การระบายอากาศ และรายชื่อที่ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ห้องน้ำ มีเพียงพอแล้ว มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.16, 3.25 และ 3.57 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รายชื่อที่ว่าเพื่อนร่วมงานในแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รายชื่อที่ว่าเพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความเป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และรายชื่อที่ว่าท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.73 และ 3.77 ตามลำดับ และรายชื่อที่ว่าผู้บังคับบัญชายอมรับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา มีระดับแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความตั้งใจในการทำงานโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รายชื่อที่ว่าท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และรายชื่อที่ว่าท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 3.97 ตามลำดับ และรายชื่อที่ว่าท่านใช้สิทธิในการลาครบตามที่บริษัทกำหนด (ลาพักร้อน, ลาป่วย, ลากิจ เป็นต้น) มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับที่ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ด้านความสามัคคีของพนักงานโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รายชื่อที่ว่าท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน รายชื่อที่ว่าความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น และรายชื่อที่ว่าเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาที่ร่วมกัน มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.86 และ 3.78 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รายชื่อที่ว่าท่านปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กรโดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของท่าน รายชื่อที่ว่าท่านทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร และรายชื่อที่ว่าเมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.26 และ 3.96 ตามลำดับ และรายชื่อที่ว่าท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ มีระดับพฤติกรรม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยรวมด้านความตั้งใจในการทำงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 45,000 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.12, -.10 และ -.11 ตามลำดับ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการทำงาน มากกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .13

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร น้อยกว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.29

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสามัคคีของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บริษัทมากกว่า

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง จะมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานโดยรวม ด้านโอกาสในความก้าวหน้าโดยรวม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นปานกลาง มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และด้านสถานที่ทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้นน้อย มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด นำผลมาอภิปราย ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะในปัจจุบัน เพศชายและเพศหญิง มีสิทธิ์เท่าเทียมกันและบริษัทเปิดโอกาสให้ พนักงานทุกคนสามารถแสดงผลงานได้ โดยไม่ขึ้นกับเพศ ดังนั้น ความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมในการทำงานระหว่างเพศ จึงมีน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องเพศกับการทำงาน (Gender and Performance) ศึกษาในเรื่อง ความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้ ผลงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรฯ สรรพอุดม (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลไม่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของ กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงาน ที่มี ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

6. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสในความก้าวหน้า ด้านสถานที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ตามแนวคิดของ Thomas (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2550:187) แนวความคิดนี้เสนอว่า บุคคลจะมีความปรารถนาใน 4 ประการ ดังนี้ ความปรารถนาด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Security and safety wishes) ความปรารถนาด้านการยกย่องนับถือ (Esteem wishes) ความปรารถนาด้านความรักและการยอมรับ (Belonging and love wishes) ความปรารถนาด้านความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (Cognitive wishes) และสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ ปัจจัยอนามัยในการจูงใจ ซึ่งอธิบายว่า ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ ส่วนใหญ่ จะเป็นความรู้สึกในแง่บวก กับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ลักษณะงาน (Work Itself) และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อนุสรฯ สรรพอุดม (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ อิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะงาน โอกาสในความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและสรุปได้ดังนี้

1. การรับพนักงานเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ บริษัทควรพิจารณาให้คุณสมบัติของพนักงานเหมาะสมกับลักษณะงานในตำแหน่งนั้น ๆ โดยอาจพิจารณาจากคำบรรยายลักษณะงานหรือคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของงาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานโดยรวมมีค่าสูง

2. บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความรักและความสามัคคีภายในองค์กร เช่น มีการแข่งขันกีฬาประจำปี หรือเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสนใจในสิ่งเดียวกัน ร่วมกันจัดตั้งเป็นชมรมต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกัน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมมีค่าสูง

3. บริษัทควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในข้อนี้มีค่าสูง

4. บริษัทควรให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ทั้งในด้านค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดให้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ด้านความตั้งใจในการทำงาน และด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

5. บริษัทควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในด้านลักษณะงาน ซึ่งหมายถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความถนัดและความสอดคล้องกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการมีอิสระในการวางแผนในการทำงานด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์กร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

6. บริษัทควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการไว้วางใจในการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความสามัคคีของพนักงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร

7. บริษัทควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจในด้านโอกาสในความก้าวหน้าของพนักงาน ซึ่งหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร ซึ่งได้รับการสนับสนุนให้มีตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงการมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมในการสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันเพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ เนื่องจากผล

การศึกษาพบว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและสิ่งจูงใจในด้านอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ หรือด้านความต้องการการยกย่อง

2. ควรศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของพนักงาน ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการบริหารงานบุคคลต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารงาน หรือปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบการ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการจัดการบริหารงานขององค์กรต่อไป





บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน*
ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร บริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ถ่ายเอกสาร
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์.* พิมพ์ครั้งที่ 5
กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา เหมะธร. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท*
สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ
: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2545). *ประชากรศาสตร์ : สารเพื่อการตัดสินใจในเชิงธุรกิจ.* กรุงเทพฯ.
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นพพร เจริญสุข. (2540). *ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานที่มีหัวหน้าที่มีลักษณะผู้นำ*
ต่างกัน ในหน่วยงานภาคเอกชน. วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาพัฒนาการ).
กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2528). *การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.*
กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน*
อุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. สำนักทดสอบทาง*
การศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8.* กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ยุภา ตรงพิทักษ์กุล. (2550). *ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท*
ชังกิวไทย จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ราชบัณฑิตสถาน. (2534). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษร
เจริญทัศน์

- รุ่งทิพย์ เสลานอก. (2543). พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ศิริกร จงจันสี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายผลิต. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ (*Organnization and Management*) ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- . (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2529, กันยายน). ความผูกพันต่อองค์การ. จุลาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ปีที่ 2529 (ฉบับที่9) : 34.
- อนุสร สรรพอุดม. (2547). ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อัจฉรา นุพามาลา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อัญญรัตน์ หิบบพฤกษ์ทอง. (2550). ทศนคติ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท เจ.เอ็ม. อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) : กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Albanese, R. (1981). *Managing : Toward Accountability For Performance*. 3rd ed. Lilinois : Richard D. Irwin.
- Cornbach, Lee Joseph. (1971). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd Edition. New York : Haper & Row.
- Herzberg, F. et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Sons.
- Lilinois : Richard D. Irwin. Arnold, H.J. and D.C.Feldman. (1986). *Organization Behavior*, New York : McGraw – Hill Book. Company.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Haper & Row, Inc.

- Robbins, Stephen P.& Coulter,Mary. (2003). *Management*. 7th ed. New Jersey :
Prentice Hall, Inc.,
- Schiffman, Leon G.; & Leslie Lazar Kanuk. (2000). *Consumer behavior*. 7th edition New
Jersey : Prentice – Hall , Inc.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. (1997). *Motivation and Work Behavior*. New York :
McGraw – Hill.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York : Haper &
Row. Ac Nielsen. (2545).



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

ชุดที่ _____

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย สำหรับการทำสารนิพนธ์ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคพิเศษ จึงขอความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็น และตามสภาพความเป็นจริงที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา โดยจะเสนอผลการวิจัยในลักษณะของผลรวม ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามไว้เป็นความลับ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลใด ๆ ต่อตัวท่านและหน่วยงานของท่าน

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวอารยา ทิพนานนท์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

☐

2. อายุ

() 22 – 29 ปี

() 30 – 37 ปี

() 38 – 45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

☐

3. ระดับการศึกษา

() ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับสูงกว่าปริญญาตรี

☐

4. รายได้เฉลี่ย / เดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

() 15,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 45,000 บาท

() สูงกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป

☐

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่บริษัท

() ไม่เกิน 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

☐

ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
1.ค่าตอบแทนโดยรวมที่ได้รับในปัจจุบัน เหมาะสม					
2. ท่านได้รับการประเมินผลงานอย่างยุติธรรม					
3. สวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางบริษัทจัดไว้ให้ เหมาะสมแล้ว					
ด้านลักษณะงาน					
4. ท่านมีโอกาสใช้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านมีอิสระในการวางแผนลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ลักษณะของงานในหน่วยงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องใช้ความตั้งใจสูงมากในการทำงาน					
7. ลักษณะงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
ด้านโอกาสในความก้าวหน้า					
8. ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้ อยู่เสมอ					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
10. งานในตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีโอกาสเจริญก้าวหน้าทางด้านอาชีพ					
11. บริษัทสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสเรียนรู้งานใหม่ ๆ ในบริษัท					

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

สำหรับผู้วิจัย

ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบัณฑิตจบใหม่ในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสถานที่ทำงาน					
12. พื้นที่ใช้สอยของสถานที่ทำงาน ของท่าน มีความกว้างขวางเพียงพอ					
13. บริษัทมีเครื่องมือเครื่องใช้และ อุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอในการ ปฏิบัติงาน					
14. บริษัทมีสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เหมาะสม เช่น แสงสว่าง , อุณหภูมิ , การระบายอากาศ					
15. สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ตู้กดน้ำดื่ม , ห้องน้ำ มีเพียงพอ แล้ว					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
16. เพื่อนร่วมงานในแผนกมีความ เป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
17. เพื่อนร่วมงานต่างแผนกมีความ เป็นมิตรและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
18. ท่านได้รับคำแนะนำและความ ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาอย่าง สม่ำเสมอ					
19. ผู้บังคับบัญชายอมรับความ คิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					

☐☐☐☐☐☐☐☐

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ที่ตรงกับพฤติกรรมตามความเป็นจริงมากที่สุด

สำหรับผู้วิจัย

ประเด็นคำถาม	พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความตั้งใจในการทำงาน					
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด					
3. ท่านใช้สิทธิในการลาครบตามที่บริษัทกำหนด (ลาพักร้อน , ลาป่วย , ลากิจ เป็นต้น)					
ด้านความสามัคคีของพนักงาน					
4. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดีกับเพื่อนร่วมงาน					
5. ความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่น					
6. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงาน ช่วยกันแก้ปัญหา นั้นร่วมกัน					
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร					
7. ท่านปฏิบัติงานทุกอย่างเพื่อองค์กร โดยตระหนักว่าเป็นหน้าที่ของท่าน					
8. ท่านทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร					
9. เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่านในทางลบ ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที					
10. ท่านตั้งใจจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ					

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริการธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร. ลำสัน เลิศกุลประหยัด	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริการธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/1๐7๖๘

วันที่ 3 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอารยา ทิพนานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด” โดยมี อาจารย์ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ และ อาจารย์ลำตัน เลิศกุลประหยัด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยจูงใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอารยา ทิพนานนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ที่ ศธ 0519.12/10769



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวอารยา ทิพนานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ตอบแบบสอบถามปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2551 - มกราคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอารยา ทิพนานนท์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-985-0387

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวอารยา ทิพนานนท์
วันเดือนปีเกิด	22 พฤศจิกายน 2509
สถานที่เกิด	จังหวัดพิจิตร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	13/44 หมู่บ้านเสรี อ่อนนุช แขวงประเวศ เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการส่วนบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยการไฟฟ้า จำกัด เลขที่ 1643 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2529	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บัญชี) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

