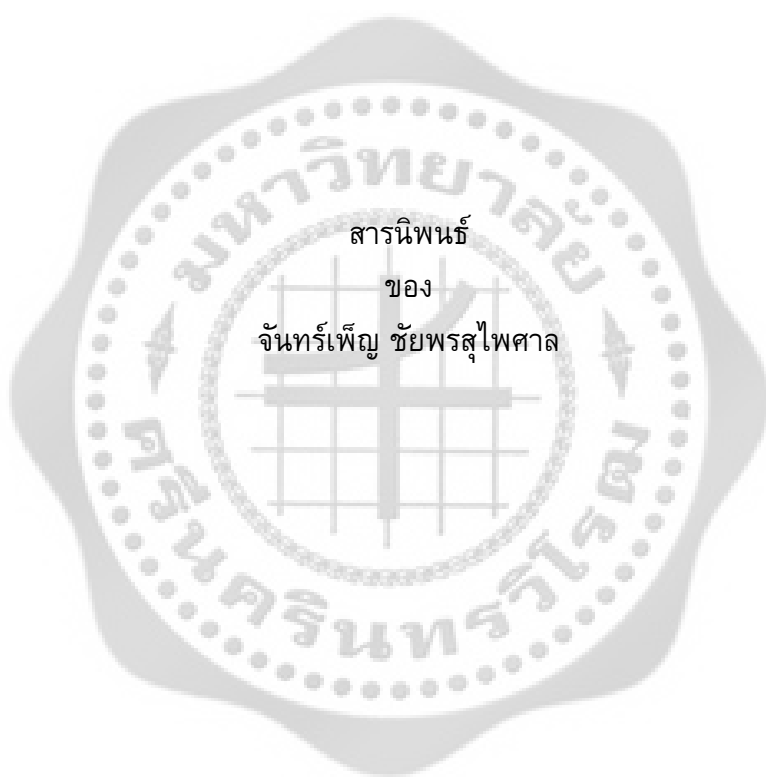


ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์
แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์
ของ
จันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์
แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
จันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2556

จันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล. (2556). *ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยเสริมแรงทางบวก และปัจจัยเสริมแรงทางลบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละและทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติไค-สแควร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสดมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยที่มาของรายได้มาจากเงินเดือนและเงินพิเศษของบริษัท และมีประสบการณ์ทำงาน ณ ปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศและอายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. ปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านความก้าวหน้า และด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และด้านการออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. ปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการตีเตี้ยน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนปัจจัยเสริมแรงทางลบด้านการบังคับขู่เข็ญ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปัจจัยเสริมแรงทางลบด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และปัจจัยเสริมแรงทางลบด้านการหักเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้ พบว่า ปัจจัยเสริมแรงเป็นการจูงใจที่สำคัญที่จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งการเสริมแรงทางด้านบวก เพื่อเป็นการให้รางวัล และการ

เสริมแรงทางด้านลบ เป็นการลงโทษในกรณีที่ทำผิด เพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานให้ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตลอดจนลดพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานได้ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญและควรมีการพิจารณาทบทวน หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่มีการกำหนดเป็น มาตรฐาน และตามความเหมาะสมและเกิดการวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ถูกต้องและสอดคล้อง กับคนส่วนใหญ่ และเปิดโอกาสเพื่อให้พนักงานได้แสดงออกเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ ด้านใหม่ ๆ มาปรับปรุงองค์กรให้ดียิ่งขึ้น



REINFORCEMENT FACTORS AFFECTING WORK BEHAVIORS OF A LOGISTIC
COMPANY'S EMPLOYEES IN BANGKOK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
February 2013

Janpen Chaipornsupaisarn. (2013). *Reinforcement Factors Affecting Work Behaviors Of A Logistic Company's Employees In Bangkok*. Master's Project,
M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research is to study demographic, positive and negative reinforcement factors that affect work behaviors of a logistic company's employees in Bangkok. 300 employees as research samples were collected by questionnaires, statistics used were frequency and chi-square test.

It was found that the majority of samples were females, aged between 21-30 years, had single marital status with family responsibilities, graduated a Bachelor degree or higher, earned monthly income more than 30,000 Baht, main source of income included salary and special incentive and have worked at the company for less than or equal to 3 years.

At the statistical level of 0.05, it was found that

1. Demographic factors including Gender and Age affected to work behavior in terms of absenteeism and turnover of employees. Furthermore, Work experience also affected to work behaviors in terms of turnover of employees.
2. Positive reinforcement factors including Promotion and Monetary Benefits affected to work behaviors in terms of turnover of employees. Getting workplace recognition and job promotion also affected to work behaviors in terms of absenteeism and turnover of employees.
3. Negative reinforcement factors including Blame affected to work behaviors in terms of absenteeism of employees. Force affected to work behaviors in terms of job satisfaction of employees. Leakage of authority affected to work behaviors in terms of productivity and absenteeism of employees. Deduction of Money affected to work behaviors in terms of absenteeism and job satisfaction of employees.

To be concluded, reinforcement factors are very important for stimulations work behaviors. Not only positive reinforcement factors in term of award but also negative

reinforcement in term of punishment can motivate the employees to work much better in order to achieve their own and company objectives. To add on, these reinforcement factors play a vital role in maintaining a professional atmosphere in the office and eliminate the animosity amongst the employees. So providing diverse opportunities for the employees to bring out the best in themselves is most important factor to bring down the attrition rate. Empowering the employees by giving them freedom to think out of the box and share those innovative ideas at workplace can help retain talent. This will also develop a culture of innovation where every employee can pitch new ideas or services.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ของ จันท์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล
ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบูรณ์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธาน

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์รสิตา สังข์บุญนาค)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2556

ประกาศขอบคุณการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน ที่ให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ โดยได้กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมีคุณค่า ให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งยังคอยอธิบาย ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในการวิจัย ฉบับนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นและจนสำเร็จในการทำวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบ ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และอาจารย์รสิตา สังข์บุญนาท ที่ได้เสียสละเวลา ให้ขอแนะนำในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม เพื่อการปรับปรุงให้สารนิพนธ์มีความ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่าน และคณาจารย์พิเศษจากภายนอกที่ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนจบการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยทุกท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณ พิมพ์ประภา รวีพัฒนโสภณ และพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ที่ได้ให้ความสำคัญและร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุก ท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัย ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว น้องชาย และคุณยาย ผู้ซึ่งอบรมเลี้ยงดู ที่ คอยให้กำลังใจ ให้ความรัก และเป็นแรงบันดาลใจ และสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 13 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็น เครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าจนทำให้ผู้วิจัยมุ่งมั่น และพยายามตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

จันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
มุ่งหมายของงานวิจัย.....	2
ความสำคัญของงานวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
ศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	15
ทฤษฎีของการจูงใจ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3. วิธีดำเนินการวิจัย	31
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
จัดการกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	105
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	105
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	109
การอภิปรายผลจากการวิจัย.....	117
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	123
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	125
บรรณานุกรม.....	126
ภาคผนวก.....	131
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	132
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	139
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	142
ประวัติย่อผู้ทำวิจัย.....	144

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	32
2. แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ.....	33
3. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแหล่งที่มาของรายได้ ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน.....	44
4. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของ อายุ (จัดกลุ่มใหม่).....	47
5. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางบวก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย.....	48
6. แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านการชมเชย ด้านเงิน และด้านการเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้าย (จัดกลุ่มใหม่).....	52
7. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางลบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการตีเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน ด้านการเพิกเฉย.....	54
8. แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านการหักเงิน (จัดกลุ่มใหม่).....	57
9. แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	58
10. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานกับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.....	79
11. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านการขาดงาน.....	80
12. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านการออกจากงาน.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้านการขาดงาน.....	82
14. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้านการออกจากงาน.....	83
15. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน.....	85
16. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.....	87
17. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านความก้าวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน.....	88
18. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านเงิน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน.....	90
19. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน.....	92
20. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้าย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การติเตียน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.....	96
22. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจ.....	97
23. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต.....	99
24. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน.....	101
25. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการหักเงินกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
26. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
27. แสดงโมเดลกระบวนการวิจัย.....	11
28. แสดงรายละเอียดธรรมชาติการวิจัย.....	12
29. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับสิ่งแวดล้อม.....	21
30. แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การชั้นหนึ่ง.....	26
31. แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	26



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นการเคลื่อนไปสู่การรวมตัวกันและพึ่งพาอาศัยกันของเศรษฐกิจโลก (ณักร์ กุลิสร์. 2554: 4; อ้างอิงมาจาก Hill. 2007: 5) จึงทำให้เกิดโลกาภิวัตน์ทางการตลาด (The Globalization of markets) การรวมตัวกันของตลาดในแต่ละประเทศซึ่งมีความแตกต่างกันเข้าเป็นตลาดรวมตลาดเดียว (ณักร์ กุลิสร์. 2554: 4; อ้างอิงมาจาก Hill. 2007: 6) สิ่งเหล่านี้ทำให้ธุรกิจโลจิสติกส์ในด้านการขนส่งสินค้าเข้ามามีความสำคัญมาก เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการส่งสินค้าสำหรับอุตสาหกรรม วัตถุประสงค์รวมไปถึงสินค้าอุปโภคบริโภคได้ทันตามวันและเวลาที่กำหนด เพื่อรองรับกลไกการค้าโลกที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงและการค้าระหว่างประเทศที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว

จากการที่บริษัทโลจิสติกส์เป็นธุรกิจการให้บริการทรัพยากรคนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะเนื่องจากว่าบริษัทโลจิสติกส์ในด้านธุรกิจการขนส่งสินค้านั้นมีพนักงานเป็นจำนวนมากเพื่อทำหน้าที่จัดส่งสินค้าและให้บริการลูกค้าในทุกๆ วันเพื่อรองรับการขนส่งสินค้าที่ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือไปจากการคิดค้นพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรือระบบต่าง ๆ ที่ดีเพื่อเข้ามาช่วยบริหารจัดการองค์กรและเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทรัพยากรบุคคลจะเป็นส่วนผลักดันซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรจึงถือเป็นลูกค้าภายในองค์กรจึงควรได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำงานก็คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation at work) การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวของพนักงานเองก็จะมีผลต่อการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535: 105) นอกจากนี้ปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานคือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษาของ (Williams. 1993: 367) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะทำให้การปฏิบัติงานต่างกัน ทั้งนี้วิธีการที่จะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดที่องค์กรทำ คือการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานเพราะว่าการจูงใจและการเสริมแรงเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรเกิดกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและความสำเร็จของตัวพนักงานเอง ขั้นตอนของการบริหารงานบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจคือเรื่องความแตกต่างและความคล้ายคลึงของบุคลากรในองค์กร รวมถึงปัจจัย

เสริมแรงซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดีและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้ตัวเสริมแรงจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เป็นการสนับสนุนให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวเสริมแรงนี้อาจจะอยู่ในรูปเงิน สิ่งของหรือการแสดงออกต่าง ๆ รวมถึงคำพูดยกย่องชมเชยที่ผู้บังคับบัญชาให้หรือแสดงออกต่อพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสุดความสามารถ ถึงแม้ว่าคนเราทำงานเพื่อเงินแต่จะทำงานมากขึ้นไปอีก เพื่อการยอมรับในความสามารถ การชมเชย และรางวัล (สจิวต์ อาร์ เลวิน และ ไมเคิล เอ ครอม. 2539) นอกจากนี้ยังมีการเสริมแรงทางลบ ที่หมายถึงการเปลี่ยนสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงบางอย่างก็อาจจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ เป็นการนำสิ่งที่ไม่พอใจไม่ชอบออกไปหรือเป็นการปรับสภาวะจากลบ (Negative) ไปเป็นกลาง (Neutral) แล้วเพิ่มแนวโน้มของการตอบสนองที่ต้องการ (Carver and Scheier. 1996: 341)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะได้เข้าใจถึงสิ่งทีบุคคลต้องการให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงและสร้างพฤติกรรมที่ดีในการทำงาน เพื่อให้ทราบว่ปัจจัยเสริมแรงด้านใดบ้างที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทที่กล่าวถึง เพื่อที่จะนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเสริมแรงทางบวก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเสริมแรงทางลบ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษานำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์จะมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ปัจจัยเสริมแรงทางบวก และปัจจัยเสริมแรงทางลบ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงแก้ไข และยังเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์กร และด้านบริหารงานบุคลากร
4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 804 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2555 โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 804 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2555) เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของ ตัวอย่างจึงโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane. 1967: 727) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ($\alpha = 0.05$) จากกลุ่มประชากรเป้าหมาย ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะมีจำนวนทั้งสิ้น 268 คน แต่ทางผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างเป็น 300 ตัวอย่างเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรในการศึกษาคั้งนี้ สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21-30 ปี

1.1.2.2 31-40 ปี

1.1.2.3 41-50 ปี

1.1.2.4 51-60 ปี

1.1.3 สถานภาพครอบครัว

1.1.3.1 สถานภาพสมรสและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.1.3.2 สถานภาพโสดและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.1.3.3 สถานภาพโสดและไม่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

1.1.5 รายได้ต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.5.2 15,001-20,000 บาท

1.1.5.3 20,001-25,000 บาท

1.1.5.4 25,001-30,000 บาท

1.1.5.5 30,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 เงินเดือนเท่านั้น

1.1.6.2 เงินเดือนและ เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น

1.1.6.3 เงินเดือนและรายได้เสริมพิเศษ

1.1.6.4 เงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น

และรายได้เสริมพิเศษ

1.1.7 ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.7.2 4-6 ปี

1.1.7.3 7-9 ปี

1.1.7.4 10ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยเสริมแรงทางบวก

1.2.1 การให้รางวัล

- ชมเชย
- ความก้าวหน้า
- เงิน
- ยอมรับนับถือ
- การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย

1.3 ปัจจัยเสริมแรงทางลบ

1.3.1 การลงโทษ

- การตีเตือน
- การบังคับ ชูชี้แจง
- การลดอำนาจหน้าที่
- หักเงิน
- การเพิกเฉย

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

2.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ระบุว่าเป็นเพศชาย หรือเป็นเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงาน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

2.3 สถานภาพครอบครัวหมายถึงสถานภาพการสมรสและความรับผิดชอบต่อครอบครัวของพนักงาน

2.4 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

2.5 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินเดือนและค่าผลตอบแทนอื่น ๆ ในแต่ละเดือนของพนักงาน

2.6 แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินที่ได้รับทุก ๆ เดือนหรือเรียกว่าเงินประจำโดยแล้วแต่แหล่งที่มา ซึ่งก็แล้วแต่ว่าบุคคลเหล่านั้นว่าทำงานอะไร และได้เงินเดือนมากน้อยเพียงไร

2.7 ประสบการณ์ทำงาน อายุการทำงานของพนักงาน นับตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

3. การเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) หมายถึง สิ่งของ คำพูด หรือสภาพการณ์ที่จะช่วยให้พฤติกรรมเกิดขึ้นอีก หรือสิ่งทำให้เพิ่มความน่าจะเป็นไปได้ของการเกิดพฤติกรรม

3.1 การให้รางวัล หมายถึง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือทัศนคติ โดยมีพื้นฐานมาจากการให้รางวัลหรือผลตอบแทนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่แสดงพฤติกรรม หรือความคิดเห็นไปในทางที่ต้องการ

- ชมเชย หมายถึง หมายถึง ยกย่อง สรรเสริญ ในการทำงาน
- เงิน หมายถึง ผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่าง ๆ จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น
- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่ม หรือได้รับการฝึกอบรม
- ยอมรับนับถือ หมายถึง หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย
- การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานของ องค์กรธุรกิจเอกชนคือการที่บุคคลได้เปลี่ยนแปลงฐานะก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงและดีกว่าเดิม

4. การเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์หรือเปลี่ยนแปลงบางอย่างก็อาจจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมได้ การเสริมแรงทางลบเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

4.1 การลงโทษ หมายถึง การให้แรงกระตุ้นเพื่อช่วยลดหรือหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ส่วนใหญ่จะใช้ในกรณีที่พฤติกรรมนั้นอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน อาจเป็นอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น

- การตีเตือน หมายถึง การว่ากล่าวตักเตือน ยกสิ่งไม่ดีขึ้นพูดเพื่อตำหนิ
- การบังคับ ชูเชิง หมายถึง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารที่จะลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาที่ไม่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ หรือเป็นอำนาจหน้าที่ที่ผู้บริหารสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมปฏิบัติตามเพื่อหลีกเลี่ยงการลงโทษ เพื่อรักษามาตรฐานและควบคุมการปฏิบัติงานของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ

- การลดอำนาจหน้าที่ หมายถึง การลดความสามารถในการกำหนดกฎเกณฑ์ ในการทำงาน หรือการลดความสามารถในการอนุญาตให้บางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นได้
- หักเงิน หมายถึง การลดค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ

จากนายจ้าง

- การเพิกเฉย คือการไม่สนใจ ไม่ใส่ใจกับพฤติกรรม

5. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะที่ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การตีเตือน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีของการจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นคำที่ใช้กันมากแต่บางครั้งก็ใช้กันไม่ค่อยถูกต้อง ความจริงแล้วแรงจูงใจใช้เพื่ออธิบายว่าทำไมอินทรีย์จึงกระทำการกระตือรือร้นและทำให้เกิดอะไรขึ้นมาบ้าง คำว่า “แรงจูงใจ” มาจากคำกริยาในภาษาละตินว่า “Movere” (Kidd. 1973: 101) ซึ่งมีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “to move” อันมีความหมายว่า “เป็นสิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ” (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกๆวงการ

สำหรับโลเวลล์ (Lovell. 1980:109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ”

ไมเคิล คอมนเจน (Domjan. 1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

วุฒิชัย จำนง (2525: 1) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง ลักษณะและระดับที่บุคคลผู้เป็นสมาชิกของระบบสังคมได้เกิดความตั้งใจ พร้อมใจและพอใจที่จะทำงานให้กับระบบสังคมนั้น เพราะฉะนั้นบุคคลที่ถูกจูงใจแล้ว (Motivate person) ก็คือผู้ที่พร้อมแล้วซึ่งการจะปฏิบัติงานและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไปอีก

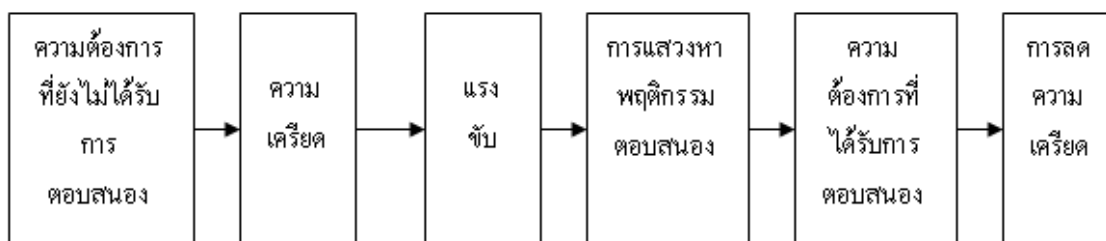
อนิวซ์ แก้วจันทง (2550: 206) ได้อธิบายไว้ว่า การจูงใจเป็นการสร้างแรงขับหรือแรงผลักดันเพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่ และความรับผิดชอบ

แอนนิต้า อี วูลฟอล์ค (Anita E. Woolfolk. 1995: 130) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่องไปเรื่อยๆ และคนอื่น ๆ (Bovee; et al. 1993: 462) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมและรักษาพฤติกรรม รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลตอบแทนจากการกระทำนั้น

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการหรือสภาวะใด ๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางเอาไว้

กระบวนการจูงใจ (Motivation Process)

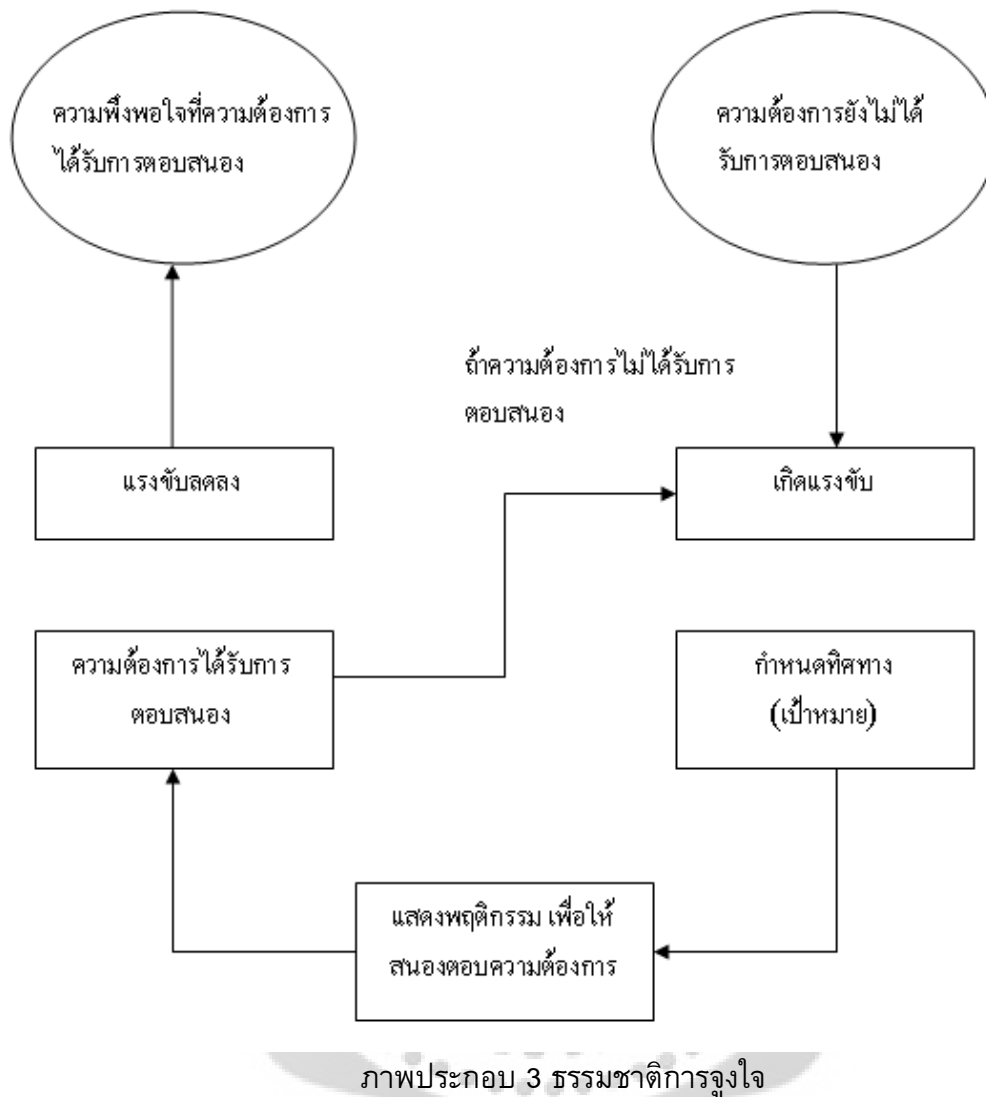
เริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองจะทำให้สามารถลดความเครียดให้น้อยลง (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2545: 74)



ภาพประกอบ 2 ภาพกระบวนการจูงใจ

ที่มา: พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์การ. หน้า 74.

การจูงใจมีธรรมชาติตามกระบวนการ ดังรูป



ภาพประกอบ 3 ธรรมชาติการจูงใจ

ที่มา: พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 212

จากรูป เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับขึ้น แรงขับที่เกิดขึ้นจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือตั้งเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อให้สนองความต้องการ เมื่อสามารถสนองความต้องการได้แล้วแรงขับจะลดลง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองก็จะวนเข้าสู่การเกิดแรงขับอีกครั้งและดำเนินต่อไปเป็นกระบวนการเรื่อยไปจนสู่ความพึงพอใจ

ลักษณะของแรงจูงใจ

ฮิลการ์ต (สมพร พรหมจรรย์. 2540: 13; อ้างอิงจาก Hilgard. 1962) แบ่งแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังนี้คือ

- ก. ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่ ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ การขับถ่าย ฯลฯ
- ข. ความต้องการความปลอดภัยจากสิ่งต่าง ๆ
- ค. ความต้องการความรัก และความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม
- ง. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากผู้อื่น (Self Actualization)
- จ. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ คือรู้ถึงความสามารถที่ตนมีอยู่ในการปฏิบัติการใด ๆ จึงต้องแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

ประเภทของการจูงใจ

นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 107-108) คือ

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบีบบังคับหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงานเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการ

1.2 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของเครื่องยนต์กลไกเขาก็จะพยายามศึกษา และใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใด ๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นบ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมีความบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่นักงานแนะนำความงามก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่น ๆ มีสิ่งล่อใจหลาย ๆ อย่างที่จะก่อให้เกิดให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล (Rewards) อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำหรือการลงโทษ (punishment) ซึ่งกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย (Praise) การติเตียน (Blame) การประกวด (Contest) การแข่งขัน (Competition) หรือแม้แต่ว่าทดสอบ (Test) ก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เป้าหมายที่คนต้องการก็คือสิ่งล่อใจ เช่น เด็กที่อยากได้ขนมขมก็คือสิ่งล่อใจที่ทำให้เขาช่วยแม่กวาดบ้านถูบ้าน เพื่อให้ได้เงินไปซื้อขนม แต่เมื่อได้ก็ตามที่เขาบรรลุเป้าหมายหรือได้สิ่งล่อใจนั้นแล้ว เขาก็จะหมดแรงจูงใจที่จะทำต่อไป คือเลิกช่วยแม่ทำงานบ้านเพราะเขามั่นท้อง และได้สิ่งที่ต้องการแล้ว

ประโยชน์ของแรงจูงใจ

กิตติมา ปรีดีติลล (2529: 174) ได้ระบุถึงประโยชน์ของการจูงใจดังนี้

1. คนงานมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่
2. เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่
3. รู้จักหน้าที่ช่วยเหลือกัน
4. มีความสนใจในการสร้างสรรค์ มุ่งทำงานอย่างเต็มที่
5. สนใจและพอใจที่จะทำงานนั้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะการทำงานใดก็ตามให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ได้ใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ต้องใช้แรงจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้บุคคลมีความอุตสาหะพยายามเพียงอย่างเดียว แต่ต้องใช้แรงจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้บุคคลมีความอุตสาหะพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วย (Robbins. 1997: 49) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมออกมาตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่างหรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้น สิ่งที่จะผลักดันความสามารถของบุคคลออกมาได้คือ แรงจูงใจ แรงจูงใจจึงเป็นความหมายของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ไพลิน ผ่องใส. 2536: 206; อ้างอิงจาก Beach. 1970) นอกจากนี้แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างหนึ่ง เพราะการทำงานใดก็ตามถ้าจะให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน (Vroom. 1970: 10) แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความต้องการและแสดงการกระทำออกมาตามปกติคนเรามีความสามารถในการทำงานทำสิ่งต่าง ๆ ได้หลายอย่าง หรือมีพฤติกรรมแตกต่างกัน แต่พฤติกรรมเหล่านี้จะแสดงออกเพียงบางโอกาสเท่านั้นที่จะผลักดันเอาความสามารถของคนออกมาได้คือแรงจูงใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็นความเต็มใจนั่นเอง แรงจูงใจจึงเป็น ความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม. 2522: 268)

ประโยชน์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สุพัตรา สุภาพ (2536: 125-126) ได้กล่าวถึงประโยชน์การจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การและแก่หมู่คณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยสามัคคี ดังที่ว่า พลัง สงฆะสุส สามัคคี
3. สร้างกำลังใจและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การ
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์การ เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความ สุขกาย สุขใจ ในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่หัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์การ อันก่อให้เกิดความสามัคคีในองค์การ บุคลากรมีความผูกพันและศรัทธาต่อองค์การ ตลอดจนทำให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

เดอรัซอล (สิริรักษ์ วรรณะพินทุ. 2548: 13; อ้างอิงจาก Dersal. 1968: p 62) ให้ความคิดเห็นว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้เกิดแรงจูงใจ ในการทำงานนั้น ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration)
2. การปกครองบังคับบัญชา (Technical Supervision)
3. เงินเดือน (Salary)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับกับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations)
5. สภาพการทำงาน (Working Conditions)

นอกจากนั้น Dersal ยังให้ความคิดเห็นว่า มีตัวกระตุ้นที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
2. การยอมรับของสังคม (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. โอกาสก้าวหน้า (Advancement)

ชรูเดนและเซอร์แมน (กรองจิตต์ พรหมรักษ์. 2529: 12; อ้างอิงจาก Chruden and Sherman. 1968) ได้จำแนกสิ่งจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจทางบวกประกอบด้วย เงินทอง ความมั่นคงปลอดภัย การชมเชย การยอมรับนับถือ การได้รับรู้ผลงาน การมีส่วนร่วม สิ่งจูงใจทางบวกนี้เป็นปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2. สิ่งจูงใจทางลบ ได้แก่ การบังคับ การขู่เข็ญและการลงโทษ ซึ่งสิ่งจูงใจทางลบนี้จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในการปฏิบัติหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ สิ่งจูงใจอันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการคือ (Barnard. 1974: 142-148)

1. สิ่งจูงใจซึ่งเป็นวัตถุ ได้แก่เงินสิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชมเชย หรือเป็นรางวัลที่เราได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยเหลือหรือส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึงสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจอยู่ระหว่างความมีอำนาจมากที่สุดกับความท้อแท้ที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึงสมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดีดุดในสังคม หมายถึงความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึงการปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (สมยศ นาวิการ. 2540: 148-150)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทำให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดีไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)

ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมุติ 2 ประการ โดย แม็คเกเกอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542: 409; อ้างอิงจาก McGregor. 1959: p 64) ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ได้ศึกษาถึงวิธีการที่ ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทัศนะนี้ต้องการความคิดในการรับรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งมีข้อสมมุติ 2 ประการเกี่ยวกับลักษณะของบุคคล ดังนี้

1. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) ข้อสมมุติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้
 - 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
 - 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการ
 - 1.3 ใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร
 - 1.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยาน น้อย และต้องการความปลอดภัย
2. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี Y (Theory Y Assumptions) ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี Y โดย McGregor มีดังนี้
 - 2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตาม ธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
 - 2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวในการใช้ความ พยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจึงต้องใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ต้องการ

2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสม ไม่แต่เพียงการยอมรับความ รับผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย

2.5 สมรรถภาพขึ้นอยู่กับระดับการจินตนาการระดับสูงและความคิดสร้างสรรค์

2.6 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์ โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติฐาน 2 ประการที่แตกต่างกัน ทฤษฎี X เป็นการมองโลกในแง่ร้ายไม่ ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้าม ทฤษฎี Y เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองรวมกับความ ต้องการ ส่วนตัว และความต้องการขององค์กร เป็นที่น่าสงสัยว่า แต่ละข้อสมมติฐานจะมีผลกระทบต่อ ผู้บริหาร ที่จะแก้ปัญหาในหน้าที่ และกิจกรรมในการจัดการ

ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

ทฤษฎีการเสริมแรงพัฒนาขึ้นโดยสกินเนอร์เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางจิตวิทยาด้าน พฤติกรรมนิยม (Behavioral Learning Theory) ที่เน้นในเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนองและเป็น ทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจซึ่งเรียกว่า “ทฤษฎีการเสริมแรงทางบวก” (Positive Reinforcement) เมื่อกล่าวถึงการเสริมแรงสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน บรรยากาศการทำงาน การบริหารงานของผู้บริหารเป็นสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดการเสริมแรงในการทำงานแก่บุคลากรใน โรงเรียนสิ่งแวดล้อมดี บรรยากาศการทำงานมีความเป็นมิตร ผู้บริหารมีความเป็นกันเองเข้าใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดเคยเป็นกำลังใจและเอาใจใส่และมีการเสริมแรงทางบวกก็ทำให้บุคลากรใน โรงเรียนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of reinforcement) เน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็น พื้นฐานในการปรับปรุงพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์

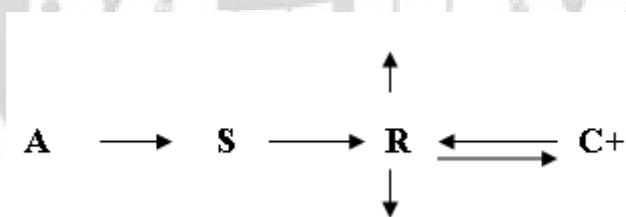
1. การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) การบริหารรางวัลตอบแทน ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. การเรียนรู้การหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance learning) เป็นการเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) หมายถึง การจัดลำดับเหตุการณ์หรือปัญหาที่ไม่น่าพึงพอใจต่อ พฤติกรรมที่พึงพอใจการเรียนรู้เกิดขึ้นเพราะบุคลากรสามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้ทำอย่างอื่น เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ

3. การยับยั้งพฤติกรรม (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคตเป็นการลดพฤติกรรมซึ่งมีผลด้านบวกซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมเป็นการรับพฤติกรรมบางอย่างโดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการแสดงออก

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่ว่าผลที่ตามด้านลบจะช่วยลดหรือยับยั้งพฤติกรรมเป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจแม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอำนาจในการกำหนดพฤติกรรมบุคลากร ผู้บริหารจะให้สัญญาณที่ผิดพลาดจากพฤติกรรมส่วนตัว เครื่องมือต่างๆที่ใช้ เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2542: 422-423)

แนวโน้มทำให้พฤติกรรมนั้นๆเกิดขึ้นอีก และถ้าพฤติกรรมใดๆที่ไม่ได้รับการเสริมแรงย่อมมีแนวโน้มทำให้ความถี่ของพฤติกรรมนั้นๆค่อยๆหายไปมากที่สุด ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนจึงมีส่วนในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในโรงเรียน การเสริมแรงอาศัยหลักของการวางเงื่อนไขแบบการกระทำความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยจะเน้นถึงผลกรรมที่ได้รับหลังจากการแสดงพฤติกรรม คาร์ดิน (วรพจน์ สิงหราช. 2548: 23; อ้างอิงจาก Kardian. 1975: p 25) ซึ่งสามารถเสนอแผนภาพดังนี้



ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับสิ่งแวดล้อม

ที่มา: วรพจน์ สิงหราช. 2548. ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทพรปราการ เขต 1.

A คือ สภาพแวดล้อม

S คือ สิ่งเร้า

R คือ พฤติกรรมอันเป็นผลเนื่องมาจากสิ่งเร้า

C คือ ผลกรรมที่มีต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่

C + หมายถึง ผลกรรมที่ผู้แสดงพฤติกรรมเกิดความพึงพอใจ

C - หมายถึง ผลกรรมที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่พึงพอใจ

จากแผนภาพสามารถอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมของอินทรีย์ได้แก่สภาพแวดล้อม จะมีสิ่งเร้าที่อินทรีย์แสดงพฤติกรรมตอบสนอง และหลังจากแสดงพฤติกรรมแล้วอินทรีย์จะได้รับผลกรรมตามมา ถ้าผลกรรมนั้นเป็นสิ่งที่อินทรีย์พึงพอใจจะมีแนวโน้มให้การแสดงพฤติกรรมนั้นเพิ่มขึ้นหรือคงที่ แต่ถ้าเป็นผลกรรมที่อินทรีย์ไม่พึงพอใจจะทำให้การแสดงพฤติกรรมลดลงหรือไม่เกิดขึ้นอีกเลย

การเสริมแรงแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด (วรวจน์ สิงหราช. 2548; อ้างอิงจาก Bower and Hilgard. 1981: p 172) ดังนี้

1. การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) หมายถึง การที่อินทรีย์แสดงพฤติกรรมแล้วได้รับผลกรรมที่พึงพอใจ และผลกรรมนั้นทำให้โอกาสการแสดงพฤติกรรมนั้นเพิ่มขึ้นหรือคงที่ สิ่งเร้าที่เป็นผลกรรมนี้เราเรียกว่าตัวเสริมแรงทางบวก ได้แก่ อาหาร น้ำ เงิน ค่าชมเชย เป็นต้น

2. การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) หมายถึง การที่อินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อถอดถอนหรือหลีกเลี่ยง (Avoidance) หนี (Escape) จากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ ซึ่งสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจนี้จะเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมตอบสนองสิ่งเร้าชนิดนี้ เราเรียกว่าตัวเสริมแรงทางลบ

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม คือ ตัวเสริมแรงซึ่งจำแนกเป็นตัวเสริมแรงทางบวกและทางลบ เนื่องจากตัวเสริมแรงทางลบอาจก่อให้เกิดผลกระทบข้างเคียง เช่นความเครียดทางอารมณ์ การมีพฤติกรรมตอบสนองอย่างก้าวร้าวต่อสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ ควรใช้ตัวเสริมแรงทางบวกในการเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ต่างๆ

ตัวเสริมแรงทางบวกสามารถแบ่งได้เป็น 5 ชนิด (Kardin. 1975: 114-130) ดังนี้

1. อาหาร เป็นตัวเสริมแรงที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข เช่น ขนม น้ำหวาน ท็อฟฟี่ เป็นต้น

2. ตัวเสริมแรงทางสังคม การใช้ตัวเสริมแรงทางสังคมอาจทำได้ทั้งทางวาจาและท่าทางซึ่งสามารถใช้ได้ทันทีในสถานการณ์ต่างๆไป เช่น การพูด ชมเชยนักเรียนว่าดี ดีมาก เก่งมาก น่าสนใจ ขอบคุณมาก หรือใช้ท่าทาง เช่น การยิ้มด้วยความพอใจ การแตะตัว หรือแม้แต่การยื่นใกล้ด้วยความพอใจ เป็นต้น ตัวเสริมแรงทางสังคมเป็นตัวเสริมแรงชนิดที่ต้องวางเงื่อนไข ดังนั้นจึงมีข้อจำกัดว่าอาจใช้ไม่ได้ผลกับทุกคน เช่น การแตะตัว บางคนอาจไม่ชอบให้ใครมาแตะตัว การแตะตัวจึงไม่ถือว่าเป็นตัวเสริมแรงทางสังคมสำหรับกรณีนี้ สิ่งที่สำคัญที่ผู้ใช้การเสริมแรงทางสังคมต้องตระหนักอยู่เสมอว่าต้องใช้ความจริงใจและการกระทำอย่างสม่ำเสมอ

3. หลักฟรีเมด (Premack's Principle) คือ การใช้กิจกรรมที่บุคคลชอบกระทำมากที่สุดหรือโอกาสที่จะกระทำมีสูงเป็นตัวเสริมแรงให้กระทำกิจกรรมที่ชอบน้อยที่สุด โดยให้ทำกิจกรรมที่ชอบมากที่สุดภายหลัง

4. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Information feedback) หมายถึง การรับรู้ถึงผลการกระทำของตนเองรวมทั้งความก้าวหน้าที่เกิดขึ้น ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับเพียงอย่างเดียวอาจไม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จึงควรนำไปสัมพันธ์กับตัวเสริมแรงอื่นๆ โดยอาจจะชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมใดจึงได้รับการเสริมแรง เช่น ให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับไฟฟ้าที่ใช้ในแต่ละวันพร้อมทั้งบอกว่าถ้าใช้ไฟฟ้านัดนี้ตลอดไปจะต้องจ่ายเงินเท่าใดภายในหนึ่งเดือน

5. เบี้ยอรรถกร (Token economy) เป็นสัญลักษณ์อย่างหนึ่งอาจอยู่ในรูปคะแนน ดาว เบี้ย แต้ม คุปอง ตั๋ว หรือเงิน เป็นต้น ซึ่งสัญลักษณ์เหล่านี้สามารถเป็นตัวเสริมแรงได้ เพราะผู้รับจะเกิดการเรียนรู้ว่าเบี้ยอรรถกรสามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ภายใต้อำนาจในการแลกเปลี่ยนของแต่ละชนิดจึงทำให้เบี้ยอรรถกรเป็นตัวเสริมแรงแบบแผ่ขยาย (Generalized reinforcers) ประกอบกับการใช้เบี้ยอรรถกรสามารถให้ได้ทันทีที่เกิดพฤติกรรมเป้าหมาย เบี้ยอรรถกร จึงมีประสิทธิภาพในการเสริมแรงมากที่สุด (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2524: 133)

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น มีความสอดคล้องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ซึ่งกล่าวถึงปัจจัย 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ที่กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลแสดงออกมาทั้งในทางบวก และทางลบ และทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ที่กล่าวถึง การเสริมแรงทางบวก และทางลบ ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจและใช้ทฤษฎีนี้เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากเมื่อบุคคลได้รับการเสริมแรงทั้งทางบวกและทางลบแล้วก็จะทำให้พวกเขาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงานแล้วก็จะส่งผลให้พวกเขาก็จะทำงานโดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย เพื่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบริษัท

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. Managing. pp. 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. New ways indisciplin. pp.136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งทีบุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตามจากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 81-83) ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติ ชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วยในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอๆกัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกมีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

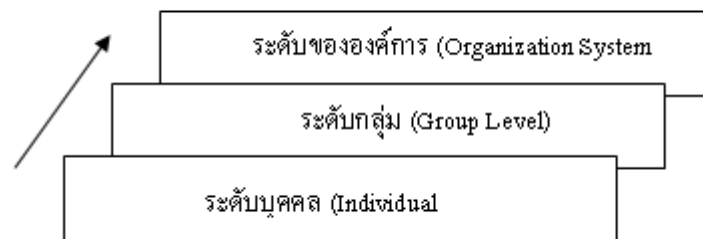
2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมากงานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ้อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งาน

บางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำ ทายความสามารถการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้ วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอน ใด ๆ อย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไรเครื่องมือเครื่องใช้ ใน การทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบาย เพียงไรการจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อ การทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงานลักษณะทาง กายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและ อันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การเป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจบุคคลที่ สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้ชนิด ของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อย เพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกันสภาพแวดล้อม ในสังคมธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจ ของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่าง กันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานใน หน่วยงานด้วย

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

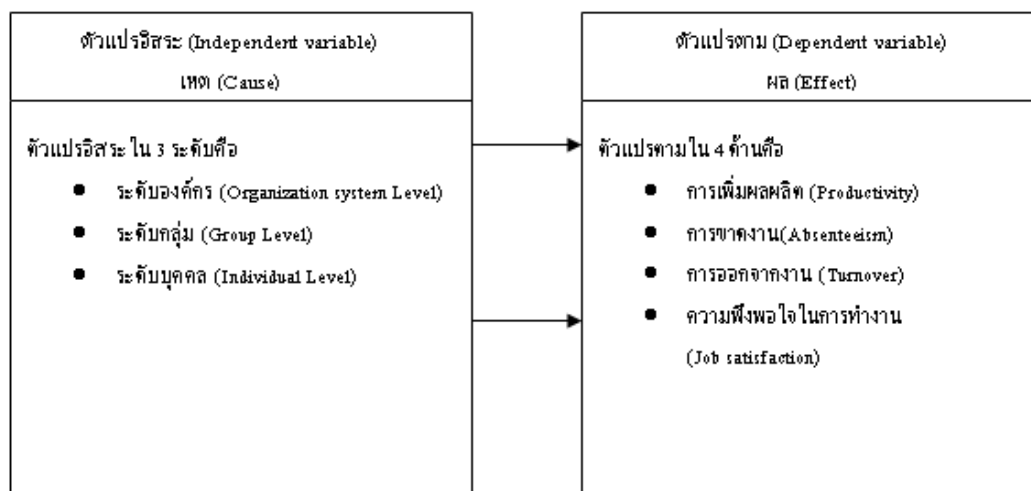
โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organization behavior model) เป็นส่วนของความจริง ซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ โดยเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจาก ระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจใน พฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่ม เป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำ ให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 5 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model.,stage I)

ที่มา: Robbins, Stephen P. (1997). *Essentials of Organizational Behavior*. p.26)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 6 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. หน้า 23.

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม(Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่าพฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยาบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

- ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system – Level variables) พฤติกรรมองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามเช่นการออกแบบขององค์กรที่เป็นทางการเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก การกระบวนการฝึกอบรมและวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายในตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงานตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่างประสิทธิผลของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วย การวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงานการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งและคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

- การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

- ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงานหรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับและจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

นอกจากนี้ พรพรรณราย ทรัพย์ประภา (2529) ได้กล่าวว่างค์ประกอบหรือตัวแปรที่ควรนำมาพิจารณาและเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล (Individual Variables) หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อเท็จจริงที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเอกลักษณ์เหล่านี้ก็นำมาซึ่งการกระทำบางชนิดหรือเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบางลักษณะเฉพาะตน ตัวแปรต่าง ๆ ด้านตัวบุคคลอาจแตกต่างกันในแต่ละคนซึ่งจะส่งผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละคนไม่เหมือนกันในเรื่องเดียวกัน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ความถนัด ลักษณะบุคลิกภาพลักษณะทางกายภาพ ความสนใจและแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษาและประสบการณ์ ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสาเหตุภายในที่กระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งถ้าหากมนุษย์มีความเป็นอิสระอยู่อย่างเต็มที่แล้ว ตัวแปรทั้งหลายดังกล่าวจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ในฐานะที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น จึงทำให้มนุษย์ไม่กล้าที่จะแสดงออกตามใจตนทุกอย่างหรือบางครั้งอาจไม่อยู่ในสถานะที่จะแสดงออกซึ่งสิ่งที่ตนต้องการได้ทั้งนี้เพราะยังมีปัจจัยอื่นๆ บางอย่างเป็นเครื่องกำหนดความต้องการไว้

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ (Situational Variables) หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ซึ่งเงื่อนไข บางอย่างอยู่ในการรับรู้และบางอย่างอยู่นอกการรับรู้ของบุคคลซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ตัวแปรทางกายภาพและงาน (Physical and Job Variables) หมายถึง วิธี การทำงานแบบและสภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสงสว่าง เสียง เป็นต้น

2.2 ตัวแปรทางองค์การและสังคม (Organizational and Social Variables) หมายถึง ลักษณะขององค์การชนิดการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา ชนิดของเครื่องล่อใจ และ สภาพแวดล้อมทางสังคม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึง พฤติกรรมในด้านต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละ ด้านอย่างเหมาะสม

5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดา สุขใจ (2549) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัทยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) จากผล การศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุในช่วง 18-30 ปีรายได้ อยู่ ในช่วง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นอายุงานน้อยกว่า 15 ปี มีสภาพสมรสและโสด มีภาระรับผิดชอบส่วนเท่ากัน การศึกษาโดยหลักการของทฤษฎีปัจจัยคู่ (two-factor theory) ของเฮอริชเบอร์ก พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยตรง พบว่าด้านความสำเร็จของงานและด้านชีวิตส่วนตัวมี ระดับแรงจูงใจในการทำงานสูงที่สุด ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและความมั่นคงในงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานต่ำที่สุด และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานปฏิบัติงาน พบว่าระดับงาน รายได้ สถานภาพ ระดับ การศึกษา และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม

ชมพูนุช ทิมนิกาย (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานส่วนปฏิบัติการมีระดับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความรู้ใน งานอยู่ในระดับสูง 2) ไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส สถานที่ทำงาน และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 3) พบว่าบุคลิกภาพมิติหวั่นไหว – มั่นคง (Scale N) มี ความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม การทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านมนุษย สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ โดยรวมและรายด้านได้แก่ด้านความขยันขันแข็งในการทำงาน และ ด้านคาดการณ์ล่วงหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านทุก ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แต่ไม่พบว่าความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การทำงานโดยรวมและรายด้าน 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ด้านคาดการณ์ล่วงหน้าด้านขยันขันแข็งในการทำงานและด้านการทำงาน และด้านกล้าเสี่ยงพอสมควร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ ร้อยละ 35.3

กฤติมา สิทธินาง (2552) ศึกษาเรื่องการเสริมแรงจูงใจของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทขนาดเล็กในจังหวัดเชียงใหม่ควรจะให้ความสำคัญในส่วนปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อบุคลากรในบริษัทในด้านการเลื่อนตำแหน่งการเปิดโอกาสในการศึกษาต่อดูงานและเรียนรู้งานในด้านต่าง ๆ ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงควรให้ความสำคัญในด้านการโยกย้ายตำแหน่งและสถานที่ทำงาน ในกลุ่มผู้ควบคุมงานและหัวหน้าผู้ควบคุมงาน และกลุ่มคนงาน และในส่วนลูกค้ำทำยคือปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นในด้านเงินค่าตอบแทน ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา การลาสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ผลการขึ้นเงินเดือน และความยุติธรรมในการเลื่อนขึ้นเงินเดือน ยกเงินในกลุ่มวิศวกรและบุคลากรสายงานช่างในด้านเงินเดือนที่ได้รับ จากผลการศึกษารัฐควรมีการปรับปรุงและใส่ใจในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวถึงไปแล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มากขึ้น

วาสนา กล่ำรัมย์ (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัททอส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 30 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพการสมรส (สมรส/อยู่ด้วยกัน) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีและมีภูมิลำเนาภาคกลาง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานไม่มีความแตกต่าง ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสถานภาพสมรส และภูมิลำเนาไม่มีความแตกต่าง ด้านความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานพบว่า ปัจจัยย่อยทั้ง 3 ด้าน คือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านการบังคับบัญชาและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการปฏิบัติงานของพนักงานทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 804 คน (ณ เดือนสิงหาคม 2555) โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967: 727) ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ระดับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนในงานวิจัยครั้งนี้ได้ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{804}{1+804 (.05)^2}$$

$$n = 267.10$$

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน แต่ทางผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวอย่างเป็น 300 ตัวอย่าง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ณ เดือนสิงหาคม 2555

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร	804	300

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2555

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (closed-Ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วงตามข้อมูลพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุที่ใช้ในการวิจัย ณ เดือนสิงหาคม 2555

ช่วงอายุ (ปี)	21-30	31-40	41-50	51-60	ผลรวม
จำนวนพนักงาน (คน)	218	431	147	8	804

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2555

ดังนั้นจึงแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1. 21-30 ปี
2. 31-40 ปี
3. 41-50 ปี
4. 51-60 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพครอบครัว ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. สถานภาพสมรสและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
2. สถานภาพโสดและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
3. สถานภาพโสดและไม่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีขึ้นไป

ข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ได้แก่

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001-20,000 บาท
3. 20,001-25,000 บาท
4. 25,001-30,000 บาท
5. 30,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6 แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ

(Nominal Scale) ได้แก่

1. เงินเดือนเท่านั้น
2. เงินเดือนและเงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น
3. เงินเดือนและรายได้เสริมพิเศษ
4. เงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ค่าคอมมิชชั่นและรายได้

เสริมพิเศษ

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท

เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. 4-6 ปี
3. 7-9 ปี
4. 10ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย โดยมีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

ข้อที่ 1 ปัจจัยด้านการชมเชยลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น
2. ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด
3. มอบรางวัล

4. จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี
5. ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน

ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. มีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ
2. การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ
3. จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กร

ข้อที่ 3 ปัจจัยด้านเงินลักษณะใด ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. การขึ้นเงินเดือน
2. โบนัสพิเศษ
3. บำเหน็จ
4. เงินจูงใจ (incentive)
5. สวัสดิการ

ข้อที่ 4 ปัจจัยด้านยอมรับนับถือ (Esteem wishes) ลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น
2. ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน
3. ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก
4. ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน

ข้อที่ 5 ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดย เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่
2. พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่
3. พนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการติเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน และด้านการเพิกเฉย โดยมีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

ข้อที่ 1 ปัจจัยด้านการติเตียนลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. การว่ากล่าวตักเตือนโดยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด
2. การใช้คำพูดส่อเสียด/ประชดประชันในการว่ากล่าวตักเตือนในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด
3. การใช้ถ้อยคำสุภาพและนุ่มนวลเพื่อตักเตือน เพื่อแนะนำในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด

ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบังคับ ขู่เข็ญลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดย เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ผู้บังคับบัญชามักขู่เข็ญโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด
2. ผู้บังคับบัญชามักขู่เข็ญโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด

ข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง
 2. สิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง

3. โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร

ข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการหักเงินลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ
2. ไม่มีบำเหน็จในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ
3. ลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ

ข้อที่ 5 ปัจจัยด้านการเพิกเฉยลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจต่อการกระทำของตัวพนักงานในกรณีที่มีการกระทำผิด
2. ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการกระทำผิด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ด้านการขาดงาน (Absenteeism) ด้านการออกจากงาน (Turn over) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) โดยมีจำนวน 4 ข้อประกอบด้วย

ข้อที่ 1 ด้านการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ท่านคิดว่าลักษณะการทำงานในปัจจุบันของท่านข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นที่พอใจกับลูกค่าเสมอ
2. ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่ยังบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. ท่านคิดว่าความรู้ ความสามารถและความชำนาญของท่านในขณะนี้ยังมี ความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

ข้อที่ 2 ด้านการขาดงาน (Absenteeism) ท่านคิดว่าพฤติกรรมด้านการขาดงาน และเวลาในการทำงานข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลาย ปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น
2. ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการทำงาน
3. ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อน

ร่วมงานของท่าน

ข้อที่ 3 ด้านการออกจากงาน (Turn over) ท่านคิดว่าพฤติกรรมด้านแนวโน้ม ในการทำงานต่อไปข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน
2. ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน
3. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ
4. ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้

ข้อที่ 4 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของท่านข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเป็นแบบสอบถาม ชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Choices) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน
2. องค์กรให้ในสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของท่าน
3. องค์กรให้ในสิ่งที่สูงกว่าความคาดหวังของท่าน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูล รูปแบบวิธีการจากตำรา หลักการทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

2. กำหนดเครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญงานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด เพื่อทดสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) โดยใช้โปรแกรมการประมวลผลข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) โดย

1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสริมแรงทางบวก ส่วนที่ 3 ปัจจัยเสริมแรงทางลบ และส่วนที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านโบนัสกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการติเตียน ด้านการบังคับ ชูเชิญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านหักเงินเดือน ด้านการเพิกเฉย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2548: 214)

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

P แทน ร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

2.1 สมมติฐานสถิติ Chi-Square (χ^2) ใช้ในการทดสอบข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) และประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (กัลยา วิณิชย์บัญชา. 2548: 272) ใช้สูตรดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

ค่าสถิติ χ^2 มีค่าองศาความเป็นอิสระ k-1

O_i แทน ค่าความถี่ที่ได้จากการสังเกต

E_i แทน ค่าความถี่ที่คาดหวังไว้

k แทน จำนวนประเภท หรือกลุ่ม

หมายเหตุ ขอกำหนดตัวแปรทุกตัวให้เป็น Nominal Scale เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Chi-Square ได้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนตัวอย่าง

χ^2 แทน ค่าสถิติของการทดสอบไคสแควร์ (Chi-squares)

Sig. (2-tailed) แทนระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน

H_0 แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)

H_1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การตีเตือน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistic)

ส่วนที่ 2.1 สมมติฐาน

ส่วนที่ 2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ส่วนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและร้อยละดังนี้



ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	90	30.0
หญิง	210	70.0
รวม	300	100.0
อายุ		
21-30ปี	160	53.3
31-40ปี	121	40.3
41-50ปี	18	6.0
51-60ปี	1	0.3
รวม	300	100.0
สถานภาพครอบครัว		
สถานภาพสมรสและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว	76	25.3
สถานภาพโสดและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว	137	45.7
สถานภาพโสดและไม่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว	87	29.0
รวม	300	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	7.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	277	92.3
รวม	300	100.0
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	40	13.3
15,001-20,000 บาท	38	12.7
20,001-25,000 บาท	46	15.3
25,001-30,000 บาท	49	16.3
30,001 บาทขึ้นไป	127	42.3
รวม	300	100.0
แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน		
เงินเดือนเท่านั้น	96	32.0
เงินเดือนและเงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น	132	44.0
เงินเดือนและรายได้เสริมพิเศษ	32	10.7
เงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ค่าคอมมิชชั่นและรายได้เสริมพิเศษ	40	13.3
รวม	300	100.0
ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	125	41.7
4-6 ปี	81	27.0
7-9 ปี	37	12.3
10ปีขึ้นไป	57	19.0
รวม	300	100.0

จากตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 40.3 อายุ 41-50 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอายุ 51-60ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ด้านสถานภาพครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและมีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมามีสถานภาพโสดและไม่มีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมีสถานภาพสมรสและมีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7

ในส่วนส่วนตัวแปรระดับการศึกษามีการกระจายตัวที่ไม่ได้สัดส่วน จึงจะไม่นำไปทดสอบสมมติฐาน

ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ด้านแหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ที่มาของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือนและเงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ รองลงมาที่มาของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือนเท่านั้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ที่มาของรายได้ต่อ

เดือนมาจากเงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ค่าคอมมิชชั่นและรายได้เสริมพิเศษ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และที่มาของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือนและรายได้เสริมพิเศษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และมีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

เนื่องจากตัวแปรอายุมีการกระจายข้อมูลในบางช่วงต่ำ จึงทำการจัดข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของ อายุ (จัดกลุ่มใหม่)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21-30ปี	160	53.3
31-60ปี	140	46.7
รวม	300	100.0

จากตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ด้าน อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดกลุ่มใหม่ จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อายุ 31-60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ส่วนที่ 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครโดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางบวก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย

ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการชมเชย		
การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น	98	32.7
ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด	43	14.3
มอบรางวัล	104	34.7
จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี	18	6.0
ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน	37	12.3
รวม	300	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านความก้าวหน้า		
มีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ	63	21.0
การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ	162	54.0
จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอก องค์การ	75	25.0
รวม	300	100.0
ด้านเงิน		
การขึ้นเงินเดือน	164	54.7
โบนัสพิเศษ	57	19.0
บำเหน็จ	3	1.0
เงินจูงใจ (incentive)	47	15.7
สวัสดิการ	29	9.7
รวม	300	100.0
ด้านยอมรับนับถือ		
จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการ แลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น	58	19.3
ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน	58	19.3
ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งใน แผนกเดียวกันและต่างแผนก	127	42.3
ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน	57	19.0
รวม	300	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย		
พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่	258	86.0
พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่	16	5.3
พนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่	26	8.7
รวม	300	100.0

จากตาราง 5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางบวก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการชมเชย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชยส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ มอบรางวัล จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 12.3 และจัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ด้านเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการ

ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ คือการขึ้นเงินเดือน จำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา โบนัสพิเศษ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 เงินจูงใจ (incentive) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 สวัสดิการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และบำเหน็จ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ด้านยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านยอมรับนับถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก จำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา พนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และพนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

เนื่องจากตัวแปรปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชย ด้านเงิน และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย มีการกระจายข้อมูลในบางช่วงต่ำ จึงทำการจัดข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านการชมเชย ด้านเงิน และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย (จัดกลุ่มใหม่)

ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการชมเชย		
การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น	98	32.7
ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด	43	14.3
มอบรางวัล	104	34.7
จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี และ ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของ หน่วยงาน	55	18.3
รวม	300	100.0
ด้านเงิน		
การขึ้นเงินเดือน	164	54.7
โบนัสพิเศษ	57	19.0
บำเหน็จและสวัสดิการ	32	10.7
เงินจูงใจ (incentive)	47	15.7
รวม	300	100.0
ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย		
พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี ได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่	258	86.0
พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะ เวลานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่ง ใหม่	42	14.0
รวม	300	100.0

จากตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชย ด้านเงิน และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดกลุ่มใหม่ จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการชมเชย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชยส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ มอบรางวัล จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี และประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ด้านเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือการขึ้นเงินเดือน จำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา โบนัสพิเศษ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 เงินจูงใจ (incentive) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และบำเหน็จและสวัสดิการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ส่วนที่ 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางลบ ประกอบด้วย การตีเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน ด้านการเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครโดย นำเสนอในรูปแบบของความถี่ และร้อยละดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางลบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้าน การตีเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน ด้านการเพิกเฉย

ปัจจัยเสริมแรงทางลบ	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อย ละ
ด้านการตีเตียน		
การว่ากล่าวตักเตือนอย่างตรงไปตรงมาในกรณีที่มีการทำงาน ผิดพลาด	93	31.0
การใช้คำพูดส่อเสียด/ ประชดประชันแบบอ้อมค้อมในกรณีที่มี การทำงานผิดพลาด	94	31.3
การใช้ถ้อยคำสุภาพและนุ่มนวลเพื่อตักเตือน เพื่อแนะนำในกรณี ที่มีการทำงานผิดพลาด	113	37.7
รวม	300	100.0
ด้านการบังคับขู่เข็ญ		
ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นทางการ ลักษณะอักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีเกิด การทำผิด	199	66.3
ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษ เป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด	101	33.7
รวม	300	100.0

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยเสริมแรงทางลบ	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการลดอำนาจหน้าที่		
สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง	74	24.7
สิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง	32	10.7
โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร	194	64.7
รวม	300	100.0
ด้านการหักเงิน		
ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ	168	56.0
ไม่มีบำเหน็จในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ	25	8.3
ลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ	107	35.7
รวม	300	100.0
ด้านการเพิกเฉย		
ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจต่อการกระทำของตัวพนักงานในกรณีที่มีการกระทำผิด	148	49.3
ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการกระทำผิด	152	50.7
รวม	300	100.0

จากตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของปัจจัยเสริมแรงทางลบ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการตีเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน ด้านการเพิกเฉยจำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการติเตียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการติเตียน โดยส่วนใหญ่ คือ การใช้ถ้อยคำสุภาพและนุ่มนวลเพื่อตักเตือน เพื่อแนะนำในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา การใช้คำพูดสื่อเสียด/ ประชดประชันแบบอ้อมค้อมในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และการว่ากล่าวตักเตือนอย่างตรงไปตรงมาในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ด้านการบังคับขู่เข็ญ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการบังคับขู่เข็ญ ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีเกิดการทำผิด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และสิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านการหักเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการหักเงิน ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และไม่มีบำเหน็จในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ด้านการเพิกเฉย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการเพิกเฉย ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการ

กระทำผิด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจต่อการกระทำของ
ตัวพนักงานในกรณีที่มีการกระทำผิด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

เนื่องจากตัวแปรปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการหักเงินมีการกระจายข้อมูลในบางช่วงต่ำ
จึงทำการจัดข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละด้านการหักเงิน (จัดกลุ่มใหม่)

ปัจจัยเสริมแรงทางลบ	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการหักเงิน		
ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ ไม่มีบำเหน็จ และลดเงินจูงใจ (incentive) ใน กรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ	168	56.0
	132	44
รวม	300	100.0

จากตาราง 8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้าน
การหักเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จัดกลุ่มใหม่จำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการหักเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์
แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการหักเงิน ผู้ตอบส่งผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
โดยส่วนใหญ่คือ ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0
รองลงมา ไม่มีบำเหน็จ และลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน
132 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ส่วนที่ 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาด
งาน ด้านการออกจากงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานโดยนำเสนอในรูปแบบของความถี่ และ
ร้อยละดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ
ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	จำนวน พนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการเพิ่มผลผลิต		
ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นที่พอใจกับลูกค้า		
เสมอ	66	22.0
ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่		
บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้	113	37.7
ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตาม		
วัตถุประสงค์ขององค์กร	61	20.3
ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถและความชำนาญ		
ของท่านในขณะนี้มีความเหมาะสมต่อการ		
ปฏิบัติงาน	60	20.0
รวม	300	100.0
ด้านการขาดงาน		
ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็น		
จริงๆ เท่านั้น	281	93.7
ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลใน		
การหลีกเลี่ยงการทำงาน	13	4.3
ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของ		
ท่านมากกว่าเพื่อนร่วมของท่าน	6	2.0
รวม	300	100.0

ตาราง 9 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ด้านการออกจากงาน		
ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	23	7.7
ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	151	50.3
ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	17	5.7
ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	109	36.3
รวม	300	100.0
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน		
องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน	173	57.7
องค์กรให้ในสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของท่าน	83	27.7
องค์กรให้ในสิ่งที่สูงกว่าความคาดหวังของท่าน	44	14.7
รวม	300	100.0

จากตาราง 9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพฤติกรรมการทำงานโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานจำนวน 300 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต โดยส่วนใหญ่คือ ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นทีพอใจกับลูกค้าเสมอ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และท่านคิดว่าความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในขณะนี้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ด้านการขาดงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงาน โดยส่วนใหญ่คือ ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ

93.7 รองลงมา ถ้าเป็นไปได้ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการทำงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมของท่าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ด้านการออกจากงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการออกจากงาน โดยส่วนใหญ่คือ ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนใหญ่คือ องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมา องค์กรให้ในสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของท่าน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และองค์กรให้ในสิ่งที่สูงกว่าความคาดหวังของท่าน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential Statistic)

ส่วนที่ 2.1 สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.1

เพศส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต

H_1 : เพศ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต

สมมติฐานข้อที่ 1.2

เพศส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

H_0 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

สมมติฐานข้อที่ 16.3

ปัจจัยด้านการเพิกเฉยส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

สมมติฐานข้อที่ 16.4

ปัจจัยด้านการเพิกเฉยส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ส่วนที่ 2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติไคสแควร์ ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งข้อที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้มีดังนี้

ตาราง 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
เพศ	X	✓	✓	X
อายุ	X	✓	✓	x
สถานภาพครอบครัว	X	X	X	X
รายได้ต่อเดือน	X	X	X	X
แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน	X	X	X	X
ประสบการณ์ทำงาน ณ ปัจจุบัน	X	X	✓	X

สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ส่งผลต่อ)
 สัญลักษณ์ X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ไม่ส่งผลต่อ)

ในการอธิบายตาราง ผู้วิจัยขอแสดงผลตามตารางของตัวแปรเฉพาะในส่วนที่เป็นไปตามสมมติฐานเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2

เพศส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

H_1 : เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

เพศ	ด้านการขาดงาน			รวม
	ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น	ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการมาทำงาน	ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน	
ชาย	78 (86.7%)	8 (8.9%)	4 (4.4%)	90 (30%)
หญิง	203 (96.7%)	5 (2.4%)	2 (1.0%)	210 (70%)
รวม	281 (93.7%)	13 (4.3%)	6 (2.0%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 10.671 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.005$$

จากตาราง 11 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 10.671 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อ

เปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับพฤติกรรมด้านการขาดงานพบว่าทั้งเพศชายคิดเป็นร้อยละ 86.7 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 96.7 จะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 1.3

เพศส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านการออกจากงาน					
เพศ	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	รวม
ชาย	5 (5.6%)	46 (51.1%)	13 (14.4%)	26 (28.9%)	90 (30%)
หญิง	18 (8.6%)	105 (50.0%)	4 (1.9%)	83 (39.5%)	210 (70%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 20.206 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.000$$

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของเพศกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 20.206 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศ ส่งผลต่อ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับพฤติกรรมด้านการออกจากงานพบว่าทั้งเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.1 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.0 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 อายุส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2.2

อายุส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

H_1 : อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

อายุ	ด้านการขาดงาน			รวม
	ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่ มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น	ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการทำงาน	ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน	
21-30ปี	151 (94.4%)	3 (1.9%)	6 (3.8%)	160 (53.3%)
31-60ปี	130 (92.9%)	10 (7.1%)	0 (0.0%)	140 (46.7%)
รวม	281 (93.7%)	13 (4.3%)	6 (2.0%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 10.050 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.007$$

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงานพบว่า ค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 10.050 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับพฤติกรรมการขาดงานพบว่าทั้งอายุ 21-30ปี คิดเป็นร้อยละ 94.4 และอายุ31-60ปี คิดเป็นร้อยละ 92.9 จะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 2.3

อายุส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านการออกจากงาน					
อายุ	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่าน จะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	รวม
21-30ปี	10 (6.3%)	89 (55.6%)	3 (1.9%)	58 (36.3%)	160 (53.3%)
31-60ปี	13 (9.3%)	62 (44.3%)	14 (10.0%)	51 (36.4%)	140 (46.7%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 11.504 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.009$$

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของอายุกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 11.504 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าอายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับพฤติกรรมด้านการออกจากงาน พบว่าทั้งอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.6 และอายุ 31-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 6.3

ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน	ด้านการออกจากงาน				
	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	รวม
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	9 (7.2%)	66 (52.8%)	1 (0.8%)	49 (39.2%)	125 (41.7%)
4-6 ปี	7 (8.6%)	42 (51.9%)	3 (3.7%)	29 (35.8%)	81 (27.0%)
7-9 ปี	3 (8.1%)	17 (45.9%)	7 (18.9%)	10 (27.0%)	37 (12.3%)
10ปีขึ้นไป	4 (7.0%)	26 (45.6%)	6 (10.5%)	21 (36.8%)	57 (19.0%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 21.552 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.010$$

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 21.552 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันกับพฤติกรรมด้านการออกจากงานพบว่า ประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8 ประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.9 ประสพการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 และ

ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 10ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.6 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติไคสแควร์ ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งข้อที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้มีดังนี้



ตาราง 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			
ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านกรขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการชมเชย	X	X	X	X
ด้านความก้าวหน้า	X	X	✓	X
ด้านเงิน	X	X	✓	X
ด้านยอมรับนับถือ	X	X	✓	X
ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย	X	X	✓	X

สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ส่งผลต่อ)
 สัญลักษณ์ X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ไม่ส่งผลต่อ)

ในการอธิบายตาราง ผู้วิจัยขอแสดงผลตามตารางของตัวแปรเฉพาะในส่วนที่เป็นไปตามสมมติฐานเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 8.3

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านความก้าวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านความก้าวหน้า	ด้านการออกจากงาน				รวม
	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	
มีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ	11 (17.5%)	33 (52.4%)	1 (1.6%)	18 (28.6%)	63 (21.0%)
การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ	10 (6.2%)	85 (52.5%)	10 (6.2%)	57 (35.2%)	162 (54.0%)
จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กร	2 (2.7%)	33 (44.0%)	6 (8.0%)	34 (45.3%)	75 (25.0%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 17.015 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.009$$

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านความก้าวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 17.015 และค่า Sig. (2-tailed) มี

ค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในเรื่องการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านความก้าวหน้ากับพฤติกรรมด้านการออกจากงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าความก้าวหน้าในเรื่องการมีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อคิดเป็นร้อยละ 52.4 และ ความก้าวหน้าในเรื่องการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 52.5 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในเรื่องจัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กร คิดเป็นร้อยละ 45.3 ไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยด้านเงินส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 9.3

ปัจจัยด้านเงินส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านเงิน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ปัจจัยด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านเงิน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านเงิน	ด้านการออกจากงาน				รวม
	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	
การขึ้นเงินเดือน	11 (6.7%)	80 (48.8%)	11 (6.7%)	62 (37.8%)	164 (54.7.0%)
โบนัสพิเศษ	6 (10.5%)	37 (64.9%)	2 (3.5%)	12 (21.1%)	57 (19.0%)
บำเหน็จ และสวัสดิการ	2 (6.3%)	19 (59.4%)	3 (9.4%)	8 (25.0%)	32 (10.7%)
เงินจูงใจ (incentive)	4 (8.5%)	15 (31.9%)	1 (2.1%)	27 (57.4%)	47 (15.7%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 20.361 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.016$$

จากตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านเงิน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 20.361 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านเงินในเรื่องการขึ้นเงินเดือน เป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเงินกับพฤติกรรมการออกจากงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าด้านเงินในเรื่องการขึ้นเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 48.8 ด้านเงินในเรื่องโบนัส

พิเศษคิดเป็นร้อยละ 64.9 ด้านเงินในเรื่องบำเหน็จ และสวัสดิการคิดเป็นร้อยละ 59.4 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าด้านเงินในเรื่องเงินจูงใจ คิดเป็นร้อยละ 57.4 ไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้

สมมติฐานข้อที่ 10 ปัจจัยด้านยอมรับนับถือต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 10.3

ปัจจัยด้านยอมรับนับถือส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านยอมรับนับถือ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ปัจจัยด้านยอมรับนับถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน



ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านยอมรับนับถือ	ด้านการออกจากงาน				รวม
	ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน	ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ	ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	
จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น	4 (6.9%)	30 (51.7%)	0 (0.0%)	24 (41.4%)	58 (19.3%)
ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน	3 (5.2%)	30 (51.7%)	8 (13.8%)	17 (29.3%)	58 (19.3%)
ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก	11 (8.7%)	65 (51.2%)	3 (2.4%)	48 (37.8%)	127 (42.3%)
ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน	5 (8.8%)	26 (45.6%)	6 (10.5%)	20 (35.1%)	57 (19.0%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 17.247 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.045$$

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านยอมรับนับถือ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 17.247 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยด้านยอมรับนับถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านยอมรับนับถือในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนกเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านยอมรับนับถือกับพฤติกรรมด้านการออกจากงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าด้านยอมรับนับถือทั้งในเรื่องจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 51.7 ด้านยอมรับนับถือในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ด้านยอมรับนับถือในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก คิดเป็นร้อยละ 51.2 และด้านยอมรับนับถือในเรื่อง ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 45.6 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน

สมมติฐานข้อที่ 11 ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 11.3

ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้าย	ด้านการออกจากงาน				รวม
	ท่านคิด ที่จะ ลาออก จากงาน	ท่านคิดว่า ถ้ามีงานที่ ดีกว่าท่าน จะเปลี่ยน งาน	ท่านคิดว่า จะ ปฏิบัติงานที่ บริษัทนี้ จนกระทั่ง เกษียณอายุ	ท่านไม่คิด จะลาออก ณ ช่วงเวลานี้	
พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดี ได้เลื่อนหรือโยกย้ายงาน ตำแหน่งใหม่	19 (7.4%)	136 (52.7%)	9 (3.5%)	94 (36.4%)	258 (86.0%)
พนักงานที่ทำงานใกล้ชิด กับผู้บังคับบัญชา และ พนักงานที่ทำงานใน องค์กรมาเป็นระยะ เวลานานได้เลื่อนหรือ โยกย้ายงาน	4 (9.5%)	15 (35.7%)	8 (19.0%)	15 (35.7%)	42 (14.0%)
รวม	23 (7.7%)	151 (50.3%)	17 (5.7%)	109 (36.3%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 17.730 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.001$$

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 17.730 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายในเรื่องพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่เป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายกับพฤติกรรมด้านการออกจากงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายในเรื่องพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ คิดเป็นร้อยละ 52.7 ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายในเรื่องพนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงาน คิดเป็นร้อยละ 35.7 คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน ส่วนด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายในเรื่องพนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงาน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้

2.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การติเตียน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติไคสแควร์ ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งข้อที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้มีดังนี้

ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การติเตียน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม			
	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร			
ปัจจัยเสริมแรงทางบวก	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการออกจากงาน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการติเตียน	X	X	X	X
ด้านการบังคับขู่เข็ญ	X	X	X	✓
ด้านการลดอำนาจหน้าที่	✓	✓	X	X
ด้านการหักเงิน	X	X	X	✓
ด้านการเพิกเฉย	X	X	X	X

สัญลักษณ์ ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ส่งผลต่อ)
 สัญลักษณ์ X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ไม่ส่งผลต่อ)

ในการอธิบายตาราง ผู้วิจัยขอแสดงผลตามตารางของตัวแปรเฉพาะในส่วนที่เป็นไปตามสมมติฐานเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 13 ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญส่งต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 13.4

ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญส่งต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจ

ด้านการบังคับขู่เข็ญ	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน			รวม
	องค์กรให้ในสิ่ง ที่ตรงกับความ คาดหวังของ ท่าน	องค์กรให้ในสิ่ง ที่ต่ำกว่าความ คาดหวังของ ท่าน	องค์กรให้ในสิ่ง ที่สูงกว่าความ คาดหวังของ ท่าน	
	ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออก กฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์ อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับ ขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด	126 (63.3%)	49 (24.6%)	
ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยออก คำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการ ลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณี ที่เกิดการทำผิด	47 (46.5%)	34 (33.7%)	20 (19.8%)	101 (33.7%)
รวม	173 (57.7%)	83 (27.7%)	44 (14.7%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 7.989 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.018$$

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 7.989 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่าปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญในเรื่องผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิดเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการบังคับขู่เข็ญกับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าทั้งด้านการบังคับขู่เข็ญในเรื่องผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิดคิดเป็นร้อยละ 63.3 และด้านการบังคับขู่เข็ญในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด คิดเป็นร้อยละ 46.5 คิดว่าองค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน

สมมติฐานข้อที่ 14 ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 14.1

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต

H_1 : ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต

ด้านการลดอำนาจหน้าที่	ด้านการเพิ่มผลผลิต				รวม
	ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นที่พอใจกับลูกค้าเสมอ	ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้	ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในขณะนี้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	
สถานะของบุคคลลดลงโดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง	21 (28.4%)	26 (35.1%)	15 (20.3%)	12 (16.2%)	74 (24.7%)
สิทธิพิเศษบางอย่างลดลงเช่นประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินเช่นไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง	5 (15.6%)	20 (62.5%)	5 (15.6%)	2 (6.3%)	32 (10.7%)
โอกาสลดลงได้แก่โอกาสที่จะก้าวหน้าโอกาสที่จะทำงานในสถานภาพดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร	40 (20.6%)	67 (34.5%)	41 (21.1%)	46 (23.7%)	194 (64.7%)
รวม	66	113	61	60	300
	22.0	37.7	20.3	20.0	100.0

$$\chi^2 = 13.299 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.039$$

จากตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิตพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 13.299 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องโอกาสลดลงได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้าโอกาสที่จะทำงานในสถานภาพดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กรเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการลดอำนาจหน้าที่กับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิตพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าทั้งด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องสถานะของบุคคลลดลงโดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 35.1 ด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องสิทธิพิเศษบางอย่างลดลงเช่นประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินเช่นไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง คิดเป็นร้อยละ 62.5 และด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องโอกาสลดลงได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้าโอกาสที่จะทำงานในสถานภาพดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร คิดเป็นร้อยละ 34.5 คิดว่าผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 14.2

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน

ด้านการลดอำนาจหน้าที่	ด้านการขาดงาน			รวม
	ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น	ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการมาทำงาน	ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงานของท่าน	
สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง	67 (90.5%)	4 (5.4%)	3 (4.1%)	74 (24.7%)
สิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง	27 (84.4%)	3 (9.4%)	2 (6.3%)	32 (10.7%)
โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร	187 (96.4%)	6 (3.1%)	1 (0.5%)	194 (64.7%)
รวม	281 (93.7%)	13 (4.3%)	6 (2.0%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 9.877 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.043$$

จากตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครด้านการขาดงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 9.877 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องโอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กรเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 โดยเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านการลดอำนาจหน้าที่กับพฤติกรรมด้านการขาดงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าทั้งด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องสถานะของบุคคลลดลงโดย ไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 90.5% ด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่อง สิทธิพิเศษบางอย่างลดลงเช่นประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่ตัวเงินเช่นไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิ บางอย่าง คิดเป็นร้อยละ 84.4 และด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องโอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะ ก้าวหน้าโอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ ความดี ความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.4% คิดว่าจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผล จำเป็นจริง ๆ เท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 15 ปัจจัยด้านการหักเงินส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 15.4

ปัจจัยด้านการหักเงินส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน สามารถเขียน สมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการหักเงินไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการหักเงินส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการหักเงินกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึง
พอใจในการทำงาน

ด้านการหักเงิน	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน			รวม
	องค์กรให้ในสิ่งที่	องค์กรให้ในสิ่งที่	องค์กรให้ในสิ่งที่	
	ตรงกับความ	ต่ำกว่าความ	สูงกว่าความ	
	คาดหวังของ	คาดหวังของ	คาดหวังของ	
	ท่าน	ท่าน	ท่าน	
ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำ ผิดเป็นการลงโทษ	85 (50.6%)	58 (34.5%)	25 (14.9%)	168 (56.0%)
ไม่มีบำเหน็จและลดเงินจูง ใจ(incentive)ในกรณีที่มี การทำผิดเป็นการลงโทษ	88 (66.7%)	25 (18.9%)	19 (14.4%)	132 (44.0%)
รวม	173 (57.7%)	83 (27.7%)	44 (14.7%)	300 (100.0%)

$$\chi^2 = 9.812 \text{ Sig. (2-tailed) } = 0.007$$

จากตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านการหักเงินกับพฤติกรรม
การทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้าน
ความพึงพอใจในการทำงานพบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 9.812 และค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ
0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า ปัจจัยด้านการหักเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน
300 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าปัจจัยด้านการหักเงินในเรื่องตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิด
เป็นการลงโทษเป็นจำนวนมากที่สุด เป็นจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 โดยเมื่อเปรียบเทียบ
ความแตกต่างด้านการหักเงินกับพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามคิดว่าทั้งด้านความพึงพอใจในการทำงานตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการ
ลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 50.6 และด้านความพึงพอใจในการทำงานในเรื่องไม่มีบำเหน็จและลดเงินจูง

ใจ(incentive)ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ คิดเป็นร้อยละ 66.7 คิดว่าองค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับ
กับความคาดหวังของท่าน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ปัจจัยเสริมแรงปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การตีเตือน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการช่วยเหลือและให้คำแนะนำ รวมไปถึงการปรับปรุงและแก้ไข เสริมปัจจัยที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้เกิิดพฤติกรรมการทำงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องนี้ต่อ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาและเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเสริมแรงทางบวก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเสริมแรงทางลบ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์จะมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างไร
2. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยเสริมแรง ได้แก่ปัจจัยเสริมแรงทางบวก และปัจจัยเสริมแรงทางลบ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการวางแผนปรับปรุงแก้ไข และยังเป็นแนวทางในการตัดสินใจในด้านการจัดการองค์กร และด้านบริหารงานบุคลากร

4. การศึกษาค้นคว้าสามารถใช้เพื่อเป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การติเตียน การบังคับขู่เข็ญ การลดอำนาจหน้าที่ การหักเงิน การเพิกเฉย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยมีพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นประชากรทั้งสิ้นจำนวน 804 คน (ณ เดือนสิงหาคม 2555) โดยทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยใช้สูตรของยามาเน่ ผู้วิจัยทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนในงานวิจัยครั้งนี้ได้ 5% ซึ่งสามารถคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน แต่ทางผู้วิจัยจึงได้เพิ่มตัวอย่างเป็น 300 ตัวอย่างเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการเก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (closed-Ended Question) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ณ ปัจจุบัน โดยจำนวน 6 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 1-7

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงิน ด้านยอมรับนับถือ และด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย โดยมีจำนวน 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 8-12

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการตีตีสอน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน และด้านการเพิกเฉย โดยมีจำนวน 5 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 13-17

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามโดยเป็นคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended question) ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ด้านการขาดงาน (Absenteeism) ด้านการออกจากงาน (Turn over) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) โดยมีจำนวน 4 ข้อ คือ คำถามข้อที่ 18-21

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาและค้นคว้าข้อมูล รูปแบบวิธีการจากตำรา หลักการทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
2. กำหนดเครื่องมือในการวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญงานวิจัย เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อขอคำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุดเพื่อทดสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษา ออกเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผล (Processing) โดยใช้โปรแกรมการประมวลผลข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) โดย
 - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือลักษณะส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ปัจจัยเสริมแรงทางบวก ส่วนที่ 3 ปัจจัยเสริมแรงทางลบ และส่วนที่ 4 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงหาค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชย ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านยอมรับนับถือ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านโบนัส กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

2.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการดิเสียน ด้านการบังคับ ชูเชิญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านหักเงินเดือน ด้านการเพิกเฉย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษารูปดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน พบว่า

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ อายุ 31-60 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ด้านสถานภาพครอบครัว ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและมีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือมีสถานภาพโสดและไม่มีภาวะความ

รับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมีสถานภาพสมรสและมีภาระความ
รับผิดชอบต่อครอบครัว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ
บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน
277 คน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็น
ร้อยละ 7.7

**ในส่วนของตัวเองแปรรูประดับการศึกษามีการกระจายตัวที่ไม่ได้สัดส่วน จึงจะไม่
นำไปทดสอบสมมติฐาน**

ด้านรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ
บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน
127 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 49 คน คิด
เป็นร้อยละ 16.3 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 รายได้
ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ต่อเดือน
15,001-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7

ด้านแหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ที่มาของรายได้ต่อเดือนมา
จากเงินเดือนและเงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ
รองลงมาที่มาของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือนเท่านั้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ที่มา
ของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ค่าคอมมิชชั่นและรายได้
เสริมพิเศษ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และที่มาของรายได้ต่อเดือนมาจากเงินเดือนและ
รายได้เสริมพิเศษ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ
บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3
ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมามีประสบการณ์ทำงาน 4-6 ปี จำนวน 81 คน คิด
เป็นร้อยละ 27.0 มีประสบการณ์ทำงาน 10ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0
และมีประสบการณ์ทำงาน 7-9 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ส่วนที่ 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางบวกของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน
300 คน ด้านการให้รางวัล ประกอบด้วย การชมเชย ความก้าวหน้า เงิน การยอมรับนับถือ การ
เลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย พบว่า

ด้านการชมเชย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิส
ติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการชมเชยส่งผล
ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน

กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ มอบรางวัล จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 34.7 รองลงมา การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี และประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมา จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์กร จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ด้านเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ การขึ้นเงินเดือน จำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมา โบนัสพิเศษ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 เงินจูงใจ (incentive) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และบำเหน็จและสวัสดิการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านยอมรับนับถือ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก จำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมา จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลานานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ส่วนที่ 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางลบของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ด้านการลงโทษ ประกอบด้วย การติเตียน ด้านการบังคับขู่เข็ญ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ด้านการหักเงิน ด้านการเพิกเฉย พบว่า

ด้านการติเตียน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการติเตียน โดยส่วนใหญ่คือ การใช้ถ้อยคำสุภาพและนุ่มนวลเพื่อตักเตือน เพื่อแนะนำในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา การใช้คำพูดสื่อเสียด ประชดประชันแบบอ้อมค้อม ในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และการว่ากล่าวตักเตือนอย่างตรงไปตรงมาในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ด้านการบังคับขู่เข็ญ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการบังคับขู่เข็ญ ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีเกิดการทำผิด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาบังคับโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลดอำนาจหน้าที่ ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษ จากองค์กร จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมา สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 และสิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ด้านการหักเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการหักเงิน ผู้ตอบส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา ไม่มีบำเหน็จ และลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44

ด้านการเพิกเฉย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการเพิกเฉย ผู้ตอบ

ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่คือ ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการกระทำผิด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจต่อการกระทำของ ตัวพนักงานในกรณีที่มีการกระทำผิด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3

ส่วนที่ 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ประกอบด้วย ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน ด้านความพึงพอใจใน พบว่า

ด้านการเพิ่มผลผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต โดยส่วนใหญ่คือ ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมา ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นทีพอใจกับลูกค้า เสมอ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และท่านคิดว่าความรู้ความสามารถและความ ซำนาญของท่านในขณะนี้มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ด้านการขาดงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงาน โดยส่วนใหญ่ คือ ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 รองลงมา ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการมาทำงาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อน ร่วมของท่าน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ด้านการออกจากงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการออกจาก งาน โดยส่วนใหญ่คือ ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 ท่านคิดที่ จะลาออกจากงาน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้ จนกระทั่งเกษียณอายุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับ ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการทำงาน ด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่วนใหญ่คือ องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมา องค์กรให้ในสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของท่าน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และองค์กรให้ในสิ่งที่สูงกว่าความคาดหวังของท่าน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

สมมติฐานข้อที่ 14 ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 15 ปัจจัยด้านการหักเงินส่งต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการหักเงิน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการออกจากงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านการหักเงิน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 16 ปัจจัยด้านการเพิกเฉยส่งต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการเพิกเฉย ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ คิดจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริง ๆ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับ ลักษณะส่วนบุคคล อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งอายุ 21-30ปี และอายุ31-

60ปี จะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น จากการสอบถามพบว่า หลังจากพนักงานลาหยุดงาน แล้วกลับมาทำงานตามเดิม พนักงานต้องรับผิดชอบในส่วนงานที่ลาหยุดไป รวมทั้งต้องทำงานที่รับผิดชอบตามหน้าที่ในแต่ละวัน ทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีงานที่ต้องทำเพิ่มขึ้นกว่าปกติ และในกรณีที่มีเพื่อนร่วมงานช่วยทำงานแทน พนักงานจะรู้สึกเกรงใจจึงเลือกที่จะลาเฉพาะเหตุผลจำเป็นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทิตตา สันหภักดี (2550): ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า พนักงานทั้งเพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ พนักงานจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น และในเรื่องปัจจัยด้านอายุนั้น พบว่า ปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยสอดคล้องกับ ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจทฤษฎี Y ของ McGregor ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการทำงานของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด ในทิศทางเดียวกัน

ลักษณะส่วนบุคคล เพศ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจางาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน จากการสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงาน ดังนั้นเมื่อได้งานที่ดีกว่ามีความก้าวหน้ามากกว่า และได้รับผลตอบแทนหรือได้เงินที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ก็จะตัดสินใจลาออกจางานที่ทำอยู่เพื่อไปเริ่มงานใหม่ ในเรื่องของลักษณะส่วนบุคคล อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจางาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งอายุ 21-30ปี และอายุ31-60ปี คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า จากการสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ความก้าวหน้าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงาน ดังนั้นเมื่อได้งานที่ดีกว่ามีความก้าวหน้ามากกว่า และได้รับผลตอบแทนหรือได้เงินที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม ก็จะตัดสินใจลาออกจางานที่ทำอยู่เพื่อไปเริ่มงานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ บลูดอร์น (Bluedorn. 1982) ได้อธิบายพฤติกรรม การลาออกจางานว่าเป็นพฤติกรรมที่ต่อเนื่องจากการพัฒนาการ ของกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งอธิบายได้ 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่หนึ่งนั้นการลาออกเป็นพฤติกรรมทางเลือกหรือการหาสิ่งชดเชย จะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานถูกขัดขวางหรือพนักงานไม่สามารถแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาได้ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและการเลือกทางใหม่หรือการลาออกจางานนั้นทำให้ความต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นผ่อนคลายลง ส่วนลักษณะที่สอง การลาออกมีระยะเวลาพัฒนาต่อเนื่องกันมาเริ่มต้นจากพนักงานมีพฤติกรรมถอนตัว (Withdrawal) จากสิ่งที่ไม่พึงพอใจเป็นความรู้สึกไม่ปกติในระดับต้น เช่น การไม่ติดต่อสื่อสารด้วย การขาดงาน เมื่อมีโอกาส การมาทำงานสาย ในระยะนี้พนักงานเพียงแต่เกิดความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to

Leave) เท่านั้นแต่ยังไม่ลาออกจริงหากรอจนกระทั่งพนักงานสะสมความไม่พึงพอใจนั้นไว้ถึงระดับหนึ่งซึ่งพนักงานจะเกิดความรู้สึกไม่อาจทนอีกต่อไปและเมื่อพนักงานมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า พฤติกรรมการลาออกจึงเกิดขึ้น

ลักษณะส่วนบุคคล **ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน** ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันทั้งที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงานเป็นจำนวนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ฌ็องซูพร ฟิง บ้านเกาะ และ กฤษฎา พิศราวณี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานที่ลาออก มีอายุระหว่าง 26- 30 ปี อายุงานตั้งแต่ 1-3 ปี เพราะพนักงานที่มีอายุช่วงนี้มีประสบการณ์ที่ทำงานกับธนาคารไทยพาณิชย์ได้ระยะหนึ่งแล้ว และสามารถที่จะใช้ประสบการณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการหาโอกาสแสวงหางานใหม่ที่ตรงกับเป้าหมายในชีวิตของตน ส่วน ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 4-6 ปี ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 7-9 ปี และ ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบันที่ 10ปีขึ้นไป ก็คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานเขียนของ อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล (2541 : 28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ ใน การทำงานของบุคคลว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงย่อมมีโอกาสมากกว่าในการเปลี่ยนงาน เนื่องจากผู้บริหารส่วนใหญ่มักใช้ประสบการณ์ในงานเป็นส่วนหนึ่งของการคัดเลือก โดยจะคัดผู้ที่มีประสบการณ์ในงานไว้ ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นที่ต้องการขององค์กรต่างๆ ส่งผลให้ การเคลื่อนย้ายงานเป็นไปได้ง่าย แนวโน้มการย้ายงานหรือลาออกจากองค์กรจะสูงกว่า ส่วนความสำเร็จและความก้าวหน้าที่ก้าวหน้ากับแนวโน้มการลาออก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางบวก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางบวก พบว่า

ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในเรื่องการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่สุด แต่ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเห็นว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในเรื่องการเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เป็นเรื่องสำคัญ อย่างไรก็ตามยังคงคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน จากการสอบถามพบว่า แม้ว่าปัจจัยเสริมแรงทางด้านความก้าวหน้า เช่น ในเรื่องการดูงานทั้งในและต่างประเทศประเทศซึ่งเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจให้ทำงานต่อ และมีอีกหลายปัจจัยในการตัดสินใจให้คงทำงานต่อ อาทิ ความท้าทายในเนื้องานเพื่อความก้าวหน้า แต่ทั้งนี้ ถ้ามีงานอื่น ที่ให้ความก้าวหน้ามากกว่างานเดิม ก็คงส่งผลให้สามารถตัดสินใจลาออกได้เช่นกัน **ปัจจัยด้านเงิน** ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ด้านการออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านเงินในเรื่องการขึ้นเงินเดือนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุด แต่ก็ยังคงคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน จากการสอบถามพบว่า การขึ้นเงินเดือนเป็นเรื่องที่เป็นการเสริมแรงที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลมาก แต่เป็นที่ทราบกันดีว่า ในแต่ละองค์กรย่อมมีระดับของการขึ้นเงินเดือน ซึ่งขึ้นได้ไม่เท่ากันทุกคน โดยบางครั้ง ขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเอง หรือกำไรของบริษัท ดังนั้นถ้ามีการเปรียบเทียบกับงานที่สบายกว่า โดยที่ได้ผลตอบแทนเท่าเดิม หรือมากกว่างานที่ทำอยู่เดิม จึงเป็นปัจจัยให้เลือกเปลี่ยนงาน นอกจากนี้ยังมีสาเหตุมาจาก ต้องการเปลี่ยนสายงาน เปลี่ยนตำแหน่งงาน และหน้าที่รับผิดชอบในปัจจุบันมีจำนวนมาก **ปัจจัยด้านยอมรับนับถือ** ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านยอมรับนับถือในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก มีความสำคัญมากที่สุด อย่างไรก็ตามยังคงคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน จากการสอบถามพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือจากคนที่ทำงานด้วยกันเป็นสิ่งจำเป็น เพราะงานส่วนใหญ่ต้องเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับทั้งในและนอกแผนก เพื่อที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นั่นหมายถึงว่า ถ้าเราเป็นที่รู้จักและคนอื่น ๆ ในบริษัทให้ความสำคัญ ย่อมทำให้เราสามารถทำงานได้ลุล่วงและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป อย่างไรก็ตามถ้ามีงานอื่นที่ได้รับการยอมรับมากกว่า เช่น เพื่อนที่ทำงาน สังคม กลุ่ม หรือ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ก็จะไปลาออกเพื่อไปทำงานที่ดีกว่า **ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย** ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายในเรื่องพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ มีความสำคัญมากที่สุด แต่ก็ยังคงคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน จากการสอบถามพบว่า การเสริมแรงทางบวกในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาเป็นสิ่งจำสำคัญสำหรับการทำงาน จากการสอบถามพบว่า พนักงานส่วนใหญ่รับรู้ถึงความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและเห็นตรงกันว่าการเลื่อนตำแหน่งเพราะความสามารถเป็นสิ่งที่ยอมรับได้ แต่หากมีงานที่ได้ใช้ความสามารถมากกว่าเดิม หรือว่าเป็นลักษณะที่ตรงตามความสามารถและความชอบมากกว่าก็จะลาออก เพราะทำลายความสามารถมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ น้อย ศรีรัตนพันธ์ (2553): ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โค้ชเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี พบว่า ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนและรายได้ ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความยุติธรรม ในการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงาน

ของพนักงาน ซึ่งสรุปได้ว่า แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ด้าน มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานพนักงานโดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน พบว่า แนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน สามารถเรียงลำดับระดับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานได้ดังนี้ ซึ่งลำดับที่ 1 คือ ถ้ามีผู้มาชวนท่านให้เปลี่ยนงานโดยเสนอค่าตอบแทนที่สูงกว่าค่าตอบแทนในปัจจุบันท่านจะลาออกจากงานปัจจุบันทันที ซึ่งตรงกับทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก, เบิร์นฮาร์ด และบาร์บารา(Herzberg, Bernard & Barbara, 1959) ได้สรุปว่า แรงจูงใจของมนุษย์ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานสภาพแวดล้อม/ เงื่อนไขในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง/ เงินเดือน/ สวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางลบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงทางลบ พบว่า

ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการบังคับขู่เข็ญในเรื่องผู้บังคับบัญชาบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด มีความสำคัญมากที่สุด โดยทำให้รู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงานเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง จากการสอบถามพบว่า การทำงานจำเป็นต้องมีกฎระเบียบไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจเป็นหลักการในการปฏิบัติร่วมกัน ว่าสิ่งไหนคือสิ่งที่ถูกหรือผิด ดังนั้นการที่มีการออกกฎเป็นลายลักษณ์อักษรถือเป็นเรื่องที่ยุติธรรม เท่าเทียมกันสำหรับทุกคน และเมื่อเกิดเรื่องราวต่างๆ ขึ้น ก็สามารถที่จะอ้างอิงจากกฎระเบียบที่ได้ระบุไว้ **ปัจจัยด้านการหักเงิน** ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการหักเงินในเรื่องตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ มีความสำคัญมากที่สุด ซึ่งทำให้รู้สึกพึงพอใจในการทำงานและคิดว่าองค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน จากการสอบถามพบว่า เนื่องจากทางบริษัทมีการพิจารณาในการหักเงินจูงใจ(Incentive) ในกรณีที่มีการบกพร่องในหน้าที่การงาน รวมไปถึงการได้รับโบนัสที่น้อยลงในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ปัจจัยด้านเงินจึงจัดว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งในกรณีที่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่เป็นที่พึงพอใจ ก็หมายความว่า จะได้รับผลตอบแทนในเรื่องเงินที่สูงขึ้นไปด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงรู้สึก

พึงพอใจและเห็นว่าองค์กรให้สิ่งที่ตรงตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ แม็คเกเกอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542: 409; อ้างอิงจาก McGregor. 1959: p. 64) 1. ข้อสมมุติเกี่ยวกับทฤษฎี X (Theory X Assumptions) 1. ข้อสมมุติแบบดั้งเดิมเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลของ McGregor เกี่ยวกับทฤษฎี X ดังนี้

- 1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
- 1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงานคนสวนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุม

สั่งการ

- 1.3 ใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ของ องค์กร

- 1.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับต้องการเลี้ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยาน น้อย และต้องการความปลอดภัย

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการเพิ่มผลผลิตซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ในเรื่องโอกาสลดลงได้แก่โอกาสที่จะก้าวหน้าโอกาสที่จะทำงานในสถานภาพดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร เป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด ในการลงโทษเพื่อที่จะทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542: 422-423) การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับเงื่อนไขที่ว่าผลที่ตามด้้นลบจะช่วยลดหรือยังพฤติกรรมเป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจแม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอำนาจในการกำหนดพฤติกรรมบุคคลกร ผู้บริหารจะให้สัญญาณที่ผิดพลาดจากพฤติกรรมส่วนตัว เครื่องมือต่างๆที่ใช้ เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่

ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ เป็นการลงโทษ ในเรื่องโอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้นหรือโอกาสที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยจะทำให้ จะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริง จากการสอบถามพบว่า การลงโทษ หรือการออกกฎระเบียบไว้ว่าจะมีการลดอำนาจลง เช่น อยู่ในรายชื่อที่ไม่ได้รับการพิจารณาในการเลื่อนตำแหน่งในปีต่อ ๆ ไป รวมถึง ไม่ได้มีโอกาสความก้าวหน้าในด้านที่สำคัญที่ควรจะต้องได้รับปกตินั้น ทำให้รู้สึกว่าจะต้องตั้งใจทำงานและมาทำงานตามตารางที่กำหนดไว้ เนื่องจากทางบริษัทมีการพิจารณาในเรื่องของการ ขาด ลามาสาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในผลของการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการเสริมแรงของสกินเนอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542: 422-423)

3. จากผลของการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการขาดงานซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งอายุ 21-30ปี และอายุ31-60ปี จะลาหรือ หยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น โดยไม่ว่าจะเป็นพนักงานเพศหญิงหรือเพศชายก็ คิดว่าจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริง ๆ เท่านั้น เนื่องจากว่าส่วนใหญ่เกรงว่าวันที่มา ทำงานหลังจากวันหยุดจะต้องทำงานเป็น 2 เท่าก็คือต้องทำงานแทนวันที่ไม่มาด้วย ดังนั้นผู้บริหาร หรือหัวหน้างานโดยตรงที่ใกล้ชิดกับพนักงานในตำแหน่งนั้น ๆ จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของ การวางแผนการทำงานโดยดูจากตารางการทำงานและกำหนดให้มีการลาล่วงหน้าเพื่อที่ว่าหัวหน้า งานจะได้จัดสรรงานให้ตรงกับตารางและหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานในวันหยุดของพนักงาน

4. จากผลของการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล อายุ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครด้านการออกจางาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งอายุ 21-30ปี และอายุ31-60ปี คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงาน ดังนั้น บริษัทควรมีการปลูกฝังให้พนักงานมีความรักบริษัท และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยบริษัท ต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดี สามารถทำงานกับบริษัทอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และ พร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย

5. จากผลของการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานครด้านการออกจางาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ ปัจจุบันทั้งที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี คิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงานเป็นจำนวนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ขององค์กรเป็นพนักงานใหม่ โดยมีประสบการณ์การทำงาน ณ ปี ปัจจุบัน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ซึ่งแสดงให้เห็นว่า มีอัตราการหมุนเวียนพนักงานค่อนข้าง สูง ดังนั้นทางบริษัทอาจจะมีการวางแผนในเรื่อง คน ที่เป็นปัจจัยสำคัญของบริษัทโลจิสติกส์ เพราะว่าให้ความสำคัญกับการบริการเป็นหลัก จึงควรมีการวางแผนในเรื่อง การรับสมัคร และ คัดเลือกพนักงาน ซึ่งการคัดเลือกพนักงานมีความสำคัญมากที่จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงาน ที่ดี และนำไปสู่ประสิทธิภาพที่ดีต่อองค์กร

6. จากผลของการศึกษาปัจจัยเสริมแรงทางบวกพบว่า ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้าน ความก้าวหน้า เรื่องการดูงานทั้งในและต่างประเทศประเทศ ปัจจัยด้านเงิน ในเรื่องการเงิน เงินเดือน ปัจจัยด้านยอมรับนับถือในเรื่องได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งใน แผนกเดียวกันและต่างแผนก ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้าย ในเรื่องพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่ ล้วนเป็นส่วนสำคัญที่สำคัญ ในการเสริมแรงจูงใจทางบวกเป็นการให้รางวัลเพื่อให้พนักงานทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างไรก็ตาม พนักงานยังคงคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าจะเปลี่ยนงานทั้งหมด ดังนั้น ผู้บริหารหรือ

หัวหน้างานโดยตรงควรจะพิจารณาบทบาทน หลักระเภทต่าง ๆ ที่มีการกำหนดเป็นมาตรฐาน และตามความเหมาะสมและเกิดการวางแผน กำหนดเป้าหมายที่ถูกต้องและตรงกับคนส่วนใหญ่ และเปิดโอกาสเพื่อให้พนักงานได้แสดงออกเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ด้านใหม่ ๆ มาปรับปรุงองค์กร เช่น องค์กรควรให้โอกาสเมื่อพนักงานทำงานด้วยความตั้งใจ และผลงานดี ส่งผลให้องค์กรเจริญเติบโต โดยการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมพนักงานในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ให้พนักงานนำไปปรับปรุงครั้งต่อไป หากโอกาสในความเจริญก้าวหน้าจูงใจพนักงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทเมื่อเทียบกับคนอื่นนานขึ้น พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย พนักงานก็จะมีความต้องการในการเปลี่ยนงานที่ทำอยู่น้อยลง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยเสริมแรงทั้งทางด้านบวกและด้านลบที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง อื่น ๆ ด้วย เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยเสริมแรงด้านใดบ้างที่เป็นส่วนสำคัญสำหรับพฤติกรรมการทำงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยเสริมแรงทางด้านลบ ในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย เพราะการเสริมแรงทางด้านลบในบางด้านทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นได้ ดังเช่นด้านที่ได้ศึกษาไปแล้วในงานวิจัยชิ้นนี้
3. ควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนอื่น ๆ ทั้งในกรุงเทพมหานครและในต่างจังหวัดด้วย เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อจะได้ทราบว่าเพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยเสริมแรงด้านใดบ้างที่เป็นส่วนสำคัญสำหรับพฤติกรรมการทำงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร
4. ปัจจัยเสริมแรงที่ศึกษานี้ไม่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิต และ ความพึงพอใจในงาน ดังนั้น ควรจะต้องศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะเกี่ยวข้องต่อไป
5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเสริมแรงด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในองค์กร ลักษณะงาน ลักษณะของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นเดียวกัน เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและองค์กรในการหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป



บรรณานุกรม

- กรองจิตต์ พรหมรักษ์. (2529). แรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กฤติมา สิทธินาง. (2552). การเสริมแรงจูงใจของบุคลากรในบริษัทก่อสร้างขนาดเล็ก กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์ วศ.ม. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วินิชย์บัญชา. (2548). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธรร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัทสหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีดิolk. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: หจก.ธนาคารพิมพ์.
- ชมพูนุช ทิมนิกาย. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานส่วนปฏิบัติการร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณักรักษ์ กุลิสร์. (2554). ธุรกิจระหว่างประเทศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐฐพร พึ่งบ้านเกาะ; และ กฤษฎา พัชรวานิช. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาประกอบการ). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ทฤษฎีเนื้อหาของกรองใจ. (2552, 27 สิงหาคม). สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=2047.0>.
- ธิดา สุขใจ. (2549). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัทยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน). ปรินญาณิพนธ์ ปร.ม. (สาขาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- น้อย ศรีรัตนพันธ์. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.
----- (2544). *จิตวิทยาและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- ปัทิตตา สันหมักดี. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยสวนดุสิต.
- ไพลิน ผ่องใส. (2536). *การจัดการสมัยใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *“การจูงใจและการเสริมแรง” พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- แรงจูงใจ. (2553, 27 กันยายน). *ข้อมูลเพื่อการค้นคว้า*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2555.
จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=3318.0;wap2>.
- รพจน์ สิงหราช. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- วรรษญา มั่นสนยภรณ์. (2555). *พฤติกรรมการซื้อสินค้าแบบผ่อนชำระของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา กล่ำรัมย์. (2553). *ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา : บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์)*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. สระบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ว่าด้วย ... การเสริมแรง. (2553, 9 มิถุนายน). *สหวิชา*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2555
จาก <http://www.sahavicha.com/?name=blog&file=readblog&id=5151>.
- วุฒิชัย จำนง. (2541). *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: O.S.PRINTING HOUSE CO.,LTD.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541ก). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีรฟล์มและไซเท็กซ์.
----- (2541ข). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ.เอ็น. การพิมพ์.
----- (2542). *ทฤษฎีองค์การ (ฉบับมาตรฐาน)*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
----- (2549). *การวิจัยการตลาดฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: DIAMOND IN BUSINESS WORLD.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: DIAMOND IN BUSINESS WORLD.
- สจ๊วต อาร์ เลวิน; และ ไมเคิล เอ ครอม. (2539). *คัมภีร์ทอง : สุดยอดแห่งผู้นำยุคใหม่*. แปลโดย ศิระ โอภาสพงษ์. กรุงเทพฯ: คู่แข่ง.
- สเตเฟน พี; รอบบิน; และแมรี เคาท์เทอร์. (1991). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. แปลโดย วิรัชสงวนวงศ์วาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วี.พรีนท์.
- สมพร พรหมจรรย์. (2540). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด นครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัตรา สุภาพ. (2536). *เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพยุคใหม่: เน้นพฤติกรรมมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). *สิ่งเร้าและแรงจูงใจ*. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *“แรงจูงใจ” การบริหารพฤติกรรมองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สิริรักษ์ วรรณะพินทุ. (2548). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร
- อนันต์ รุ่งผ่องศรีกุล. (2553). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในงาน ความพึงพอใจในงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของผู้แทนขายยา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อรุณ รักธรรม. (2522). *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- Barnard, Chester I. (1974). *The Functions of The Execution*. 30th Anniversary ed. Cambridge, Harverd University.
- Bluedorn, A. C. (1982). *A Unified Model of Turnover from Organization*. Human Relations. 35: 135-15.

Bovee, C. L.; et al. (1993). *Management*. New York: McGraw-Hill.

Robbins, Stephen P. (1997). *Essentials of Organizational Behavior*. 5th ed. Tokyo: McGraw-Hill.

Vroom, Victor H. (1970). *Management and Motivation*. Baltimore: Pengnin.

Williams. (1993). *Biostatistics*. London: Chapman & Hall.

Yamane, T. (1967). *Elementary Sampling Theory*. New Jersey: Prentice Hall.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด ทางผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 4 : พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถาม : ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย [] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. 21-30 ปี [] 2. 31-40 ปี

[] 3. 41-50 ปี [] 4. 51-60 ปี

3. สถานภาพครอบครัว

1. สถานภาพสมรสและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
2. สถานภาพโสดและมีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว
3. สถานภาพโสดและไม่มีภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2. 15,001-20,000 บาท
3. 20,001-25,000 บาท 4. 25,001-30,000 บาท
5. 30,001 บาทขึ้นไป

6. แหล่งที่มาของรายได้ต่อเดือน

1. เงินเดือนเท่านั้น
2. เงินเดือนและเงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ ค่าคอมมิชชั่น
3. เงินเดือนและรายได้เสริมพิเศษ
4. เงินเดือน เงินพิเศษจากบริษัท เช่น ค่าล่วงเวลา/ค่าคอมมิชชั่นและรายได้เสริม

พิเศษ

7. ประสบการณ์ทำงาน ณ ที่ปัจจุบัน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2. 4-6 ปี
3. 7-9 ปี 4. 10ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางบวก ด้านการให้รางวัล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

1. ปัจจัยด้านการชมเชยลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. การประกาศเกียรติคุณเป็นพนักงานดีเด่น
- [] 2. ลงประวัติการทำงานไว้ในที่ที่เห็นได้ชัด
- [] 3. มอบรางวัล
- [] 4. จัดงานเลี้ยงแสดงความยินดี
- [] 5. ประชาสัมพันธ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ของหน่วยงาน

2. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. มีโอกาสในเรื่องการศึกษาต่อ
- [] 2. การเดินทางไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ
- [] 3. จัดโปรแกรมฝึกอบรมแก่พนักงานทั้งในและนอกองค์การ

3. ปัจจัยด้านเงินลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. การขึ้นเงินเดือน
- [] 2. โบนัสพิเศษ
- [] 3. บำเหน็จ
- [] 4. เงินจูงใจ (incentive)
- [] 5. สวัสดิการ

4. ปัจจัยด้านยอมรับนับถือ (Esteem wishes) ลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น
- [] 2. ได้รับการยอมรับนับถือจากหัวหน้างาน
- [] 3. ได้รับการยอมรับนับถือเพื่อนร่วมงานของเขาทั้งในแผนกเดียวกันและต่างแผนก
- [] 4. ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญจากหัวหน้างาน

5. ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและการโยกย้ายลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่
- [] 2. พนักงานที่ทำงานใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชาได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่
- [] 3. พนักงานที่ทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลาอันยาวนานได้เลื่อนหรือโยกย้ายงานตำแหน่งใหม่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยเสริมแรงทางลบ ด้านการลงโทษที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

1. ปัจจัยด้านการตีเตือนลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. การว่ากล่าวตักเตือนโดยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด
- [] 2. การใช้คำพูดสื่อเสียด/ ประชดประชันแบบอ้อมค้อมในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด
- [] 3. การใช้ถ้อยคำสุภาพและนุ่มนวลเพื่อตักเตือน เพื่อแนะนำในกรณีที่มีการทำงานผิดพลาด

2. ปัจจัยด้านการบังคับ ขู่เข็ญลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานท่าน

- [] 1. ผู้บังคับบัญชามุ่งบังคับโดยการออกกฎระเบียบอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด
- [] 2. ผู้บังคับบัญชามุ่งบังคับโดยออกคำสั่งโดยใช้คำพูด โดยมีการลงโทษเป็นลำดับขั้นตอนถ้ากรณีที่เกิดการทำผิด

3. ปัจจัยด้านการลดอำนาจหน้าที่ลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- [] 1. สถานะของบุคคลลดลง โดยไม่ได้ถูกพิจารณาในการปรับเลื่อนตำแหน่ง
- [] 2. สิทธิพิเศษบางอย่างลดลง เช่น ประโยชน์อย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ไม่มีที่จอดรถ ไม่ได้รับสิทธิบางอย่าง
- [] 3. โอกาสลดลง ได้แก่ โอกาสที่จะก้าวหน้า โอกาสที่จะทำงานในสถานภาพที่ดีขึ้น หรือโอกาส ที่จะได้รับการพิจารณาให้ความดีความชอบเป็นพิเศษจากองค์กร

4. ปัจจัยด้านการหักเงินลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- 1. ตัดโบนัสในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ
- 2. ไม่มีบำเหน็จในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ
- 3. ลดเงินจูงใจ (incentive) ในกรณีที่มีการทำผิดเป็นการลงโทษ

5. ปัจจัยด้านการเพิกเฉยลักษณะใดที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมการทำงานของท่าน

- 1. ผู้บังคับบัญชาไม่สนใจต่อการกระทำของตัวพนักงานในกรณีที่มีการกระทำผิด
- 2. ไม่ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทำงานเพื่อนร่วมงานในกรณีที่มีการกระทำผิด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด เพียง 1 ข้อ

1. ท่านคิดว่าลักษณะการทำงานในปัจจุบันของท่านข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ด้านการเพิ่มผลผลิต (Productivity)

- 1. ท่านทำงานได้ถูกต้อง และเป็นที่น่าพอใจกับลูกค้าเสมอ
- 2. ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านโดยส่วนใหญ่บรรลุตามเป้าหมายที่ท่านตั้งไว้
- 3. ท่านคิดว่าผลงานที่ท่านทำสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 4. ท่านคิดว่าความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในขณะนี้มีความ

เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

2. ท่านคิดว่าพฤติกรรมด้านการขาดงานและเวลาในการทำงานข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ด้านการขาดงาน (Absenteeism)

- 1. ท่านจะลาหรือหยุดงานในกรณีที่มีเหตุผลจำเป็นจริงๆ เท่านั้น
- 2. ถ้าเป็นไปได้ ท่านมักจะหาโอกาสและเหตุผลในการหลีกเลี่ยงการทำงาน
- 3. ท่านคิดว่าจำนวนวันลาหยุด ลาป่วยมาสายของท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงานของ

ท่าน

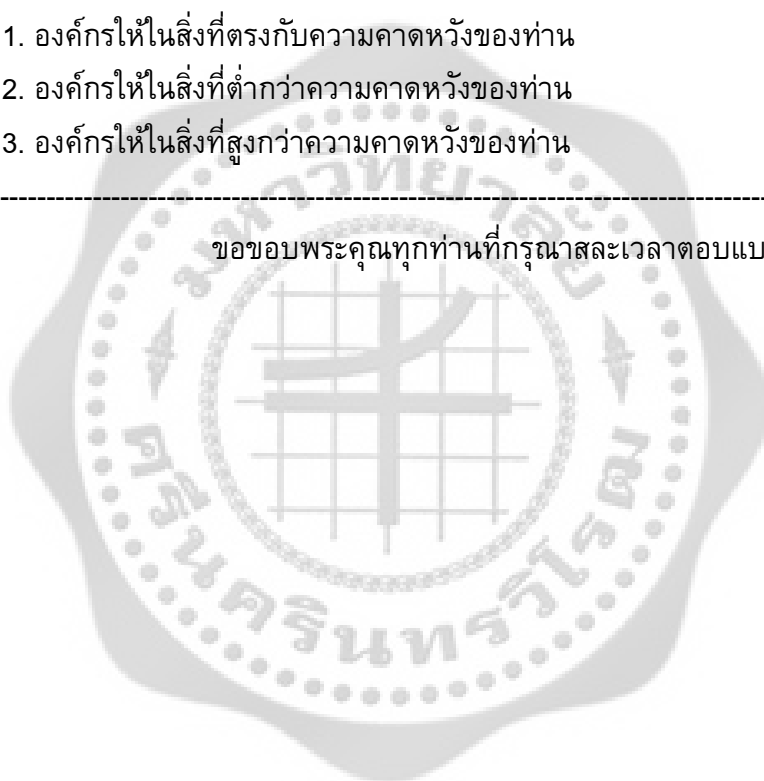
3. ท่านคิดว่าพฤติกรรมด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ด้านการออกจากงาน (Turn over)

- 1. ท่านคิดที่จะลาออกจากงาน
- 2. ท่านคิดว่าถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงาน
- 3. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานที่บริษัทนี้จนกระทั่งเกษียณอายุ
- 4. ท่านไม่คิดจะลาออก ณ ช่วงเวลานี้

4. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของท่านข้อใดที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ด้านความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction)

- 1. องค์กรให้ในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวังของท่าน
- 2. องค์กรให้ในสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังของท่าน
- 3. องค์กรให้ในสิ่งที่สูงกว่าความคาดหวังของท่าน

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๖๐17 วันที่ ๖ ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

เนื่องด้วย นางสาวจันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-676-6733



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๖๑/๖ วันที่ ๗ ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์รลิตา สังข์บุญภาค

เนื่องด้วย นางสาวจันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวจันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-676-6733

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์รสิตา สังข์บุญนาค | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวจันทร์เพ็ญ ชัยพรสุไพศาล
วันเดือนปีเกิด	30 ตุลาคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	150 ซอย จันทน์ 32 ถนน จันทน์ แขวงทุ่งวัดดอน เขต สาทร จังหวัดกรุงเทพฯ 10120
สถานที่ทำงานในปัจจุบัน	บริษัท ดีเอสแอล เอ็กซ์เพรส อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย
พ.ศ. 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ